

Sony Deutschland GmbH
Hugo-Eckener-Straße 20

50829 Köln

CC: Sony Deutschland Public Relations, z.Hd. Frau Doreen Wangelin

Frankfurt, 27.01.2006

Betreff: Beschwerde 139645849 bzgl. Auftrag 00991883, Kunde 008950000

Sehr geehrte Damen und Herren.
Sehr geehrte Frau Haumann.

Vielen Dank für Ihr Schreiben vom 25.01.2006 und ihren Ausführungen zu den von mir vorgebrachten Mängeln meiner Kamera „Sony Cybershot DSC-P100“.

Leider habe ich zu einigen Punkten noch weitere Fragen und erbitte Sie mir eine detailliertere Auskunft zu geben. Diese sind im einzelnen:

Wegfall der Garantie bei fehlender oder unkenntlicher Seriennummer des Gerätes

Mir sind die AGB der Sony Deutschland GmbH in diesem Punkt bekannt. Meine in meinem Schreiben vom 21.01.2006 gestellte Frage richtete sich jedoch ganz gezielt nach dem Seriennummernaufkleber der an der Unterseite der DSC-P100 angebracht ist. Bitte beantworten Sie mir folgende Frage:

Gilt das Fehlen oder Unkenntlichkeit des Seriennummernaufklebers als Fehlen bzw. Unkenntlichkeit der Seriennummer des Gerätes und führt somit allein das Fehlen oder Unkenntlichkeit des Seriennummernaufklebers zum Wegfall der Garantie?

Die genaue Beantwortung dieser Frage ist für mich aus folgenden Gründen bedeutsam:

1. Wie mir Frau Kamrath (Sony) in einem Telefonat am Montag, den 23.01.2006, (auf Stellen der obigen Frage) mitteilte ist „die Seriennummer bei der DSC-P100 im Gehäuse eingestanzt und kann auch aus der Software elektronisch ausgelesen werden“.
2. Bei meiner Kamera fehlt nur der besagte Aufkleber, es wurde weder das Gehäuse noch die Software verändert.
3. Der Seriennummernaufkleber der DSC-P100 befindet sich an der Unterseite neben dem Stativgewinde. Die häufige Benutzung von Standardstativen führt daher unweigerlich zu einer Beschädigung des Seriennummernaufklebers binnen weniger Monate.
4. Mir sind zwei weitere Personen persönlich bekannt, die eine Sony Kamera mit einem Alter von weniger als 7 Monaten besitzen und bei denen der Seriennummernaufkleber durch den täglichen Gebrauch unkenntlich wurde.

Aus diesem Grund würde eine positive Beantwortung der Frage für mich zwingend bedeutend, dass, konstruktionsbedingt, die Verwendung von Standardstativen am Stativgewinde zu einer signifikanten Reduzierung der Garantiezeit führt.

Wegfall der Garantie aufgrund von äußeren Schäden (Kratzer und angeblicher Stossschäden)

Der Kostenvoranschlag ihres Technikers schlägt den Austausch von Gehäuse, LCD und Linsensystem vor. Mir ist verständlich, dass sie aus den Gehäuseschäden ableiten, dass Gehäuse und LCD nicht auf Garantie getauscht werden.

Wie mir Frau Kamrath im Gespräch vom Montag, den 23.01.2006 bestätigte, ist die Aufstellung kumulativer Natur und eine Teilreparatur möglich. Ich möchte mich daher nur auf den Fehler des Linsensystem / Objektivs konzentrieren.

Ich habe die Kamera eingeschickt, da sich im inneren des Objektivs eine Verschmutzung auf die Linsen gelegt hat. Die Wahl der Mittel zur Beseitigung des Fehlers lasse ich Ihnen offen: Reinigung, Austausch des Objektivs oder Austausch der Kamera. Aus folgenden Gründen verlange ich weiterhin eine Beseitigung des Fehlers auf Garantie:

Zum Staub im Objektiv konnte ich nun folgende Sachlage erarbeiten:

Eine größere Anzahl von Besitzern der Modelle Sony Cybershot DSC-P100 und Sony Cybershot DSC-P200 klagten über Staubablagerungen im inneren des Objektivs, welche sich in einem Zeitraum von 6-18 Monaten nach Kauf auf den Bildern bemerkbar machen. Die einhellige Meinung in Internetforen ist, dass die Kameramodelle P100, P150 und P200 (alle benutzen das gleiche Objektiv) einen Konstruktionsfehler besitzen: Das Objektiv wird undicht. Mir ist persönlich der Besitzer einer 7 Monate alten Sony Cybershot DSC-P200 bekannt, die schon jetzt auf Bildern diesen Fehler zeigt. Per Internet habe ich Kontakt zu weiteren betroffenen.

Aus diesem Grund ist es für mich höchst zweifelhaft, dass die Gehäuseschäden kausal mit dem von mir beanstandeten Staub im Linsensystem/Objektiv verknüpft sind. Den damit begründeten Ausschluss einer Teilreparatur auf Garantie kann ich nicht nachvollziehen und muss sie daher sorgfältigere Erfüllung ihrer Beweisspflicht ersuchen. Bitte nehmen Sie hierzu ausführlicher Stellung.

Sie schreiben weiter, dass die Kamera auch innerlich Schäden aufweist, die „mit dem bloßen Auge nicht zu erkennen sind“. Ich vermute, dass diese innerlichen Schäden nicht nur mit dem bloßen Auge nicht zu erkennen sind, sondern auch erst nach dem Öffnen der Kamera oder des Linsensystems zu erkennen sind. Ich bin bisher davon ausgegangen, dass ihr Kostenvoranschlag auf einer äußeren Prüfung basiert und die Kamera und das Linsensystem gar nicht geöffnet wurden (denn dann wäre doch vielleicht die von mir gewünschte Reinigung machbar gewesen). Da die Kamera aber wohl geöffnet wurde erbitte ich Sie mir die inneren Schäden genauer zu beschreiben.

Abschlussbemerkung und weiteres Vorgehen

Vielen Dank für Ihr Angebot sich bei einem Kauf einer neuen Sony Kamera im gleichen Preissegment mit 30% zu beteiligen. Leider kann ich Ihr Angebot nicht annehmen.

Da sich herausgestellt hat, dass auch anderen Kunden vom dem bemängelten „Staub im Objektiv“ betroffen sind, möchte ich diese 50-60 Euro riskieren und lieber eine abschließende Klärung der Fragen erreichen, oder eben meine Forderungen vollständig erfüllt zu sehen. Erst eine Klärung meiner Fragen als Präzedenzfall gäbe mir eine Investitionssicherheit die es mir ermöglichen würde ruhigen Gewissens eine Sony Kamera zu kaufen.

Klärungsbedarf sehe ich hier nicht nur in der Frage, ob es sich bei „Staub im Objektiv“ um einen Serienfehler der DSC-P100, DSC-P150 und DSC-P200 handelt, der dann sogar im Rahmen der zweijährigen Gewährleistung zu beheben wäre, sondern auch bezüglich der Frage ob ein Fehlen des Seriennummernaufklebers, der durch seine Nähe zum Stativgewinde zwangsläufig unkenntlich wird, den Garantieanspruch erlöschen lässt.

Lassen Sie mich zum Schluss noch auf Ihre Ausführungen zu den Kosten einer solchen Reparatur eingehen: Ich verstehe ihre Argumente. Sie erscheinen mir auch schlüssig. Persönlich empfinde ich ihre Beschreibung jedoch einseitig und unvollständig. Was ich in Ihrer Beschreibung der Kosten misse, sind die Kosten einen ruinierten Ruf zu sanieren und verlorenes Kundenvertrauen wieder zu gewinnen.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Christian Fries
Frankfurt am Main

Quellenangabe: Diskussion des „Staub im Objektiv“-Fehlers der Sony Cybershot (kleine Auswahl):

1. http://www.stevesforums.com/forums/view_topic.php?id=78401&forum_id=28
2. <http://www.idealo.de/preisvergleich/Meinungen/2792221-1-10.html?ts=1138510234501>
3. <http://forums.dpreview.com/forums/read.asp?forum=1009&message=15602610>
4. <http://www.amazon.de/exec/obidos/tg/stores/detail/-/photo/B0007D0GTK/customer-reviews/302-1688903-5838411>