Max Mustermann

Musterstraße 17

17466 Testhausen

E-Mail: muster@gmx.de

Tel.: 067 – 3333333

Kundennummer: 123456

Unternehmensname

Abteilung

Ansprechpartner

Adresse

PLZ

Datum: 01.04.2013

**Betreff: Beschwerde über fehlerhaften Druckkopf und bitte um Austausch sowie Kompensation**

Sehr geehrte Damen und Herren der Kopierer-Firma,

**Ziel bzw. Forderung**

ich möchte einen fehlerhaften Druckkopf melden und würde Sie bitten mir das Gerät auszutauschen und mir gleichzeitig eine Kompensation für die alternative zu geben.

**Grund, Nachteile und Forderung**

* ***Grund der Beschwerde****: Vor zwei Wochen habe ich für 150 € einen neuen Drucker Model ABCD1 von Ihnen über Ihren Online Shop gekauft. Nach nur zwei Wochen druckt der Drucker kein Schwarz mehr. Andere Farben druckt er noch. Auch die anderen Funktionen wie Scannen oder Faxen funktionieren. Aber er druckt kein Schwarz.*
* *Die auf Ihrer Seite vorgeschlagenen Test und Reinigungen habe ich alle durchgeführt und nichts hat geholfen.*
* ***Nachteile****: Durch die Test und die Beschwerde habe ich jetzt bereits 3 Stunden verloren. Zudem kann ich aufgrund des Ausfalls nun zwei Wochen nicht drucken und muss bei allen Angelegenheiten noch zusätzlich zu einem Freund, was mir ebenfalls Unannehmlichkeiten bereitet.*
* ***Forderung****: Daher bitte ich sie schnellstmöglich meinen Drucker zu reparieren oder ihn zu tauschen, damit ich wieder von zu Hause drucken kann. Zudem bitte ich sie mir eine Kompensation für meine Unannehmlichkeiten zu überlegen, die mir entstanden sind.*

**Konsequenzen**

Mit Ihrer Marke war ich bisher immer stets zufrieden und hatte mehrere Geräte erworben. Meine Meinung würde ich nicht ändern und wäre wieder zufrieden.

Zusammenfassung:

Durch den Fehler, dass der Drucker kein Schwarz druckt ist mir viel Zeit verloren. Daher bitte ich Sie mir den Drucker zu ersetzen oder zu reparieren und mir eine Kompensation für den Zeitverlust zu bieten. Damit würde ich den Fall wieder vergessen und weiterhin ein zufriedener Kunde bleiben.

Als Anhang habe ich Ihnen die Ergebnisse des Druckertests angehängt.

Auf eine schnelle und angemessene Reaktion freue ich mich.

Mit freundlichen Grüßen,

Max Mustermann