

Von: eBike Company GmbH <post@ebikecompany.de>

Datum: 31. Januar 2025 um 14:14:06 MEZ

An: Jan-Philipp Höck <jphoeck@mail.de>

Betreff: AW: Bitte um kulante Lösung

Sehr geehrter Herr Höck.

Zunächst stellen wir fest, dass sich Ihr S-Pedelec STROMER ST5 (VIN : TBNST5S700SNA0476) ausserhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist befindet. Sie haben eine zusätzlich Garantieleistung direkt über den Hersteller erworben, welche zum 30.10.2025 endet.

Wir haben das o.g. Fahrzeug in unserer Filiale Blankenese angenommen und dieses inspiziert. Hierbei wurde festgestellt, dass einige Komponenten schadhaft sind. Diese Komponenten wurden bei myStromer AG reklamiert und sind inzwischen kostenfrei an uns geliefert worden. Wir bekommen für den Einbau dieser Komponenten exakt EUR 10,00 für unseren Arbeitsaufwand erstattet. Nehmen wir den Einbau vor, stehen wir lt. Gesetzgeber ggf. in der Haftung. Sie werden sicherlich verstehen, dass wir uns diesem Risiko nicht aussetzen lassen können.

Zudem und aufgrund der gesammelten Erfahrungen haben wir tatsächlich **kein** Interesse daran die Einbauten in Ihr Fahrzeug vorzunehmen. Wir bitten Sie daher das o.g. Fahrzeug und die inzwischen eingetroffenen Komponenten zum nächstmögliche Zeitpunkt bei uns abzuholen und sich an einen anderen Fachhändler zu wenden. Für die Abholung haben wir uns den 04.02.2025 als Frist notiert. Danach werden wir EUR 2,00 pro Tag als Miete erheben.

Für den uns bisher entstandenen Aufwand werden wir aus kulanten Gründen keine Abrechnung an Sie vornehmen.

Mit freundlichen Grüßen.

Sven Krüger
Geschäftsführer

ACHTUNG: neue Firmenanschrift und Telefonnummer!!

eBike Company GmbH

Blankeneser Hauptstrasse 159
D - 22587 Hamburg
Germany
T: +49 (0)40 2984431-0
E: sk@ebikecompany.de
H: <http://www.ebikestore.de>
H: <http://www.ebikecompany.de>

AG Hamburg HRB 101999
Geschäftsführer: Sven Krüger
Finanzamt Hamburg-Am Tierpark
Steuernummer: 42/738/02512
Ust ID: DE 815169465

Love nature, think before you print

Der Inhalt dieser E-Mail ist ausschließlich für den Adressaten bestimmt. Jeglicher Zugriff auf diese E-Mail durch andere Personen als durch den Adressaten ist untersagt. Sollten Sie nicht der Adressat dieser E-Mail sein, so beachten Sie bitte, dass Ihnen jede Form der Kenntnisnahme, Veröffentlichung, Vervielfältigung oder Weitergabe des Inhalts der E-Mail untersagt ist. Wir bitten Sie, sich in diesem Fall mit dem Absender in Verbindung zu setzen. In dieser E-Mail enthaltene Aussagen unterliegen den Bedingungen des jeweiligen Geschäftsverhältnisses mit dem Adressaten. Die Versendung von E-Mails an uns hat keine Frist wahrende Wirkung. Da die Kommunikation per Internet unberechtigten Dritten grundsätzlich die Möglichkeit der Manipulation und Kenntnisnahme bietet, können wir für den Inhalt dieser Nachricht keine Verantwortung übernehmen. Obwohl unsere E-Mails Virus-geprüft sind, empfehlen wir, anhängende Dateien vor dem Öffnen mit einem Virus-Programm zu prüfen.

Von: Jan-Philipp Höck <jphoeck@mail.de>
Datum: Mittwoch, 22. Januar 2025 um 13:26
An: eBike Company GmbH <post@ebikecompany.de>
Betreff: Bitte um kulante Lösung

Betreff: Reklamation meines Stromer ST5 (VIN: TBNST5S700SNA0476) – Bitte um kulante Lösung

Sehr geehrter Herr Krüger,

mit Bedauern wende ich mich heute erneut an Sie, da die Probleme mit meinem Stromer ST5 mittlerweile einen Punkt erreicht haben, an dem ich keine andere Wahl sehe, als um eine kulante Lösung zu bitten.

Seit Juli 2022 bin ich stolzer Besitzer des Stromer ST5 – zunächst über JobRad, mittlerweile privat. Leider hat sich die

anfängliche Freude über das Fahrrad zunehmend in Frustration verwandelt. Seit der Übergabe musste das Rad bereits mehr als ein Dutzend Mal in ihre Werkstatt, und der Motor ist nun bereits zum dritten Mal defekt – bei einer Gesamtfahrleistung von lediglich 3.114 Kilometern.

Ich bin sicher, dass Sie die Details der Reparaturhistorie in Ihren Unterlagen nachvollziehen können, Sie hatten mir ja auch bereits zuvor sehr entgegenkommend eine Federgabel als Entschädigung für anfängliche Probleme eingebaut. Diese Geste war sehr geschätzt, doch leider hören die Probleme einfach nicht auf. Es fällt mir zunehmend schwer, die zahlreichen und oft gravierenden Ausfälle zu akzeptieren.

Im Einzelnen gab es bislang die folgenden Reparaturen:

- Undichte ABS-Bremse und Verlust von Hydrauliköl – Austausch der gesamten Bremsanlage
- Defektes Frontlicht mit Kondenswasserbildung – Austausch des Tagfahrlichts
- Metallische Geräusche beim Treten – zweimaliger Austausch des Tretlagers und der Kette
- Schleifgeräusche am Hinterrad aufgrund eines Nabenbruchs – zweimaliger Austausch des Hinterrads einschließlich Motor
- Austausch des Steuergeräts u. v. m.

Ich habe natürlich Verständnis dafür, dass technische Mängel auftreten können, doch angesichts der Häufigkeit und Schwere der Defekte ist meine Enttäuschung verständlicherweise groß. Gerade bei einem Produkt dieser Preisklasse hatte ich eine wesentlich höhere Zuverlässigkeit erwartet. Hinzu kommt, dass das Rad durch die wiederholten Werkstattaufenthalte über lange Zeiträume hinweg nicht nutzbar war, was in meiner täglichen Nutzung als Arbeitsweg zu erheblichen Einschränkungen geführt hat.

In Anbetracht dieser Umstände und meines mittlerweile verlorenen Vertrauens in das Fahrrad bitte ich um eine kulante Lösung. Diese könnte entweder in der Rücknahme des Rades und der Erstattung des Kaufpreises oder, falls dies für Sie eine bessere Lösung darstellt, einem Austausch durch ein anderes, einwandfrei funktionierendes Modell bestehen. Der Stromer Kundenservice hat diesbezüglich bereits eine gewisse Kooperationsbereitschaft signalisiert, was ich als positive Grundlage für eine einvernehmliche Lösung sehe.

Ich bin überzeugt, dass Ihnen die Zufriedenheit Ihrer Kund:innen am Herzen liegt, und hoffe sehr, dass wir gemeinsam eine Lösung finden, die sowohl für mich als auch für Sie zufriedenstellend ist. Ich danke Ihnen für Ihre Zeit und Unterstützung und freue mich auf eine baldige Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Jan-Philipp Höck
Elbchaussee 23
22765 Hamburg
[+49 175 2250302](tel:+491752250302)