

## Fiese Methoden der IT-Reparaturdienste am Beispiel Medion AG

Die nachstehende Dokumentation ist authentisch. Sie zeigt, wie die Firma Medion AG, eine Lenovo Gesellschaft, ihre Kunden malträtiert, indem sie diese abzockt, belügt, betrügt, abkanzelt, ignoriert, für dumm verkauft und hängen lässt. Das Internet ist voll von Beschwerden. Es ist höchste Zeit, dass konsequent gegen solche Machenschaften vorgegangen wird.

So betreibt die Medion AG eine kostenpflichtige Reparaturhotline zum Wucherpreis von 1,29 € pro Minute. Der Kunde hat keinerlei Kontrolle, was dort für ihn geleistet wird und erhält auch keinen Nachweis über die geleisteten Arbeiten, z.B. in Form einer Rechnung. Zwar wird nicht mehr die Warteschleife berechnet, aber es werden teils unsinnige Tests am Telefon gefordert, und eine schleppende, zögerliche Beratung geht voll in die Bezahlung ein. Im nachfolgenden Beispiel wurden für die simple Auskunft, wohin das Gerät geschickt werden soll, mit der Telefonrechnung 19,08 € eingezogen. Dabei war bei Medion bekannt, dass es für dieses Gerät nach drei Jahren überhaupt keine Ersatzteile mehr gab. Es konnte also nicht repariert werden. Es kam nach 33 Tagen unrepariert zum Kunden zurück. Keine Information, keine Entschuldigung, keine Entschädigung für die völlig überzogene und unsinnig lange Wartezeit.

Es wurde behauptet, die Reparaturhotline hätte sehr wohl eine Leistung erbracht, nämlich Vorabdiagnose und vergünstigtes Ersatzangebot. Beides hat nicht stattgefunden. Ein Ersatzangebot wurde sogar explizit ausgeschlossen. Und da das Gerät keinen Strom aufnahm, konnten auch keine Tests durchgeführt werden. Lauter Lügen.

Im "Reparaturschein" war vermerkt: "Kostenvoranschlag abgelehnt". Eine fette Lüge. Es war sogar die Vorkasse überwiesen worden und nie von einer Ablehnung des Kostenvoranschlages die Rede.

Der eMail- Schriftverkehr weist skurile Züge auf. Es werden dem Kunden Textbausteine zugeschickt, die mit den Kundenbedürfnissen gar nichts zu tun haben. Es werden Versprechen ignoriert. Man rührt sich oft überhaupt nicht. Die Reparatur dauert ewig. Angebot und Abwicklung der Vorkasse nehmen schon über eine Woche in Anspruch. Im konkreten Fall wurde Vorkasse für eine Reparatur verlangt, die gar nicht hätte angeboten werden dürfen und nicht ausgeführt werden konnte.

Die Medion AG hält nur für drei Jahre Ersatzteile vor. Ein älteres Gerät kann nicht mehr instandgesetzt werden. Soll der Kunde doch ein neues kaufen.

Diese miese Art von Reparaturservice wird von Firmen wie Aldi, Saturn, Media Markt usw. als hervorragender Service für Mediongeräte verkauft. Und damit wird der Umsatz gesteigert. Verkehrte Welt!

# Abschließendes Schreiben an Medion

GÜ N T E R S C H O R N

---

*Dipl.-Math. u. Ing.(grad.), Techn. Direktor i.R.*  
*Gnadenthaler Weg 10 > 41542 Dormagen*  
☎ 02133-266518 > Fax: 02133-502347 > E-Mail: [gue.schorn@t-online.de](mailto:gue.schorn@t-online.de)

Günter Schorn > Gnadenthaler Weg 10 > 41542 Dormagen

Herrn Andreas Schoemaker  
Medion AG  
Postfach 130346  
45293 Essen  
Fax: 0201 8383 1650

Dormagen, 05.08.2016

**Betreff: Kd.-Nr.: 119690599 / Ihr Schreiben vom 02.08.2016**

Sehr geehrter Herr Schoemaker,

vielen Dank für Ihr o.a. Schreiben. Ihre Entschuldigung nehme ich nicht an, weil sie unehrlich ist und die Kundenbelange ignoriert.

Meine Sicht ist die folgende: Telefonat mit Ihrer Hotline und Versand des Gerätes am 27.05.2016. Rückerhalt am 29.06.2016. Das sind 33 Tage, an denen das Gerät wegen der nötigen Reparatur nicht zu meiner Verfügung stand.

Seit spätestens 29.05.2016 befand das Gerät sich gemäß Ihrer eMail-Bestätigung vom 30.05.2016 in Ihrem Hause. Die Reparaturdauer beträgt 0 Tage, da Sie gar nichts repariert haben. Was Sie als Reparaturdauer bezeichnen und schönreden ist die Arbeitszeit am Gerät. Die war 0. Mindestens 30 Tage gehen zulasten Ihrer schlechten Organisation und miserablen Kundenbehandlung. Übrigens: Auch Wochenendtage sind für den Kunden Wartezeit. Die Vorauszahlung ist am 09.06.2016 bei mir abgebucht und muss spätestens am 10.06.2016 auf Ihrem Konto gewesen sein. Ihre Angabe 13. Juni kann nicht stimmen. An der kostenpflichtigen Hotline wurde mir die Kostenpflicht nicht mitgeteilt. Ich wurde von der internen Garantiehilfeline weitergeleitet. Der Mitarbeiter hat mir auch kein vergünstigtes Ersatzangebot unterbreitet sondern explizit mitgeteilt, dass ein solches zur Zeit nicht möglich ist. Auch eine Vorabdiagnose wurde nicht erstellt, da mein Gerät keinen Strom aufnahm und ich nichts Sinnvolles ausprobieren konnte. Also lauter Lügen in Ihrem Schreiben oder zumindest schlampig recherchiert. Auf einige wichtige Punkte meiner Beschwerde gehen Sie gar nicht ein. Insbesondere die kostenpflichtige Hotline und ihr Wucherpreis werden von Ihnen völlig verharmlost.

Ich werde jetzt die angekündigten Maßnahmen einleiten und auch dieses Schreiben im Rahmen meiner Vorhaben verwenden.

Mit freundlichen Grüßen



# Antwort Medion auf Vorstandsbeschwerde

**MEDION**<sup>®</sup>

A **Lenovo** Company

**MEDION AG**

Postfach 13 03 46  
45293 Essen  
Deutschland

International Customer Care  
Fax: +49 201 8383 - 1650  
E-Mail: [crt@medion.com](mailto:crt@medion.com)

[www.medion.com](http://www.medion.com)

(#963553#12957380#76201a4#)

MEDION AG · Postfach 13 03 46 · 45293 Essen · Deutschland

Günter Schorn  
Gnadenthaler Weg 10  
41542 Dormagen

2. August 2016

**Ihre MEDION-Kundennummer lautet: 119690599**

Sehr geehrter Herr Schorn,

wir beziehen uns auf Ihre Vorstandsbeschwerde vom 04. Juli, sowie Ihr Erinnerungsschreiben vom 25. Juli 2016.

Für die von Ihnen gemachten Erfahrungen mit unserem Reparaturservice bitten wir Sie in aller Form um Entschuldigung. Sie werden verstehen, dass wir nichts lieber getan hätten, als Ihr Gerät instand zu setzen. Die Durchführung von Reparaturen ist ein wichtiger Teil unseres Geschäftsbereiches, um so bedauerlicher ist es, dass eine Reparatur auf Grund von Materialvakanz im vorliegenden Fall nicht durchgeführt werden konnte. Nun werden Sie sich fragen, warum zunächst eine Einsendung erfolgen und ein Kostenvoranschlag erstellt werden musste. Aufgrund fehlender Lagerkapazitäten werden die zur Durchführung von Reparaturen benötigten Teile erst nach Bestätigung des Kostenvoranschlages bestellt. Wir haben keinen Einblick auf die Bestände unserer Zulieferer, daher kann es in Einzelfällen dazu kommen, dass eine angedachte Reparatur nicht durchgeführt werden kann. Leider wurden Sie von dieser Situation betroffen, sodass für uns lediglich die Möglichkeit zur Erstattung des Kostenvoranschlages, sowie die Rücksendung des Gerätes oder die Erstellung eines Angebotes zum Erwerb eines neuen vergünstigten Gerätes blieb.

Gerne gehen wir auch auf die weiteren Punkte Ihrer Beschwerde ein.

Zur Reparaturdauer ist zu sagen, dass wir hier einen Erfahrungswert von max. 15 Arbeitstagen zugrunde legen und gegenüber unseren Kunden kommunizieren. Sicher kann es in wenigen Fällen dazu kommen, dass dieser Zeitraum überschritten wird. Ausgehend vom bestätigten Zahlungseingang am 13. Juni 2016 können wir jedoch nicht erkennen, dass die kommunizierte Reparaturdauer überschritten wurde. Die Rücksendung Ihres Gerätes erfolgte am 27. Juni 2016, also zehn Arbeitstage nach Zahlungseingang.

**MEDION AG**

Vorstand: Gerd Brachmann (Vorsitzender),  
Dipl.-Ök. Christian Eigen (stellv. Vorsitzender)  
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Rudolf Stützie

Sitz der Gesellschaft: Essen  
AG Essen HRB 13274  
USt.-Id-Nr. DE812543382  
Steuer-Nr. 111/5702/4729  
WEEE-Reg.-Nr. DE 31728250

Commerzbank AG, Bochum  
BLZ 430 400 36  
Kto-Nr. 390 224 400  
IBAN DE37 4304 0036 0390 2244 00 BIC COBADEFF430

Commerzbank AG, Essen  
BLZ 360 800 80  
Kto-Nr. 429 090 200  
IBAN DE57 3608 0080 0429 0902 00 BIC DRESDEFF360

Postbank AG, Essen  
BLZ 360 100 43  
Kto-Nr. 004 120 430  
IBAN DE04 3601 0043 0004 1204 30 BIC PBKDEFF360

Deutsche Bank AG, Essen  
BLZ 360 700 50  
Kto-Nr. 211 335 500  
IBAN DE49 3607 0050 0211 3355 00 BIC DEUTDE33XXX

In Ihrem Reparaturauftrag haben Sie um Sicherung Ihrer Daten gebeten. Dieser Wunsch wurde keinesfalls von uns abgeschmettert. Vielmehr stehen uns weder die Kapazitäten noch die Mittel zur Durchführung von Datensicherungen zur Verfügung. Allein aus diesem Grund handelt es sich bei der Datensicherung um kein Serviceangebot unseres Hauses. Entsprechende Arbeiten werden weder von uns durchgeführt, noch können wir für den Erhalt von Daten garantieren.

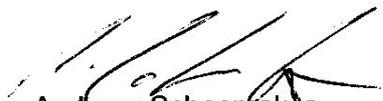
Sie beanstanden und fordern die Rückzahlung der Telefonkosten, angefallen durch Ihren Anruf in unserer Außergarantie-/Premiumhotline. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass es sich hierbei um einen kostenpflichtigen Mehrwertdienst handelt. Wird die Premiumhotline angerufen läuft vor einer Verbindung eine entsprechende Banddurchsage. Jeder Anrufer wird dadurch im Vorfeld über die anfallenden Kosten informiert.

Wir können nicht bestätigen, dass Ihr Anruf ohne Nutzen für Sie war. Nach den vorliegenden Unterlagen hat der Mitarbeiter mit Ihnen am Telefon eine Vorabdiagnose erstellt und Ihnen für den Fall einer kostenintensiven Reparatur ein Angebot über ein vergünstigtes Ersatzgerät unterbreitet. Der hieraus erfolgte Arbeits-, bzw. Serviceaufwand ist durch den jeweiligen Nutzer zu tragen. Der hierfür angedachte Minutenpreis entspricht im Mittel dem Preis vergleichbarer Service-Hotlines.

Die für Sie angefallenen Transportkosten in Höhe von 8,99 EUR werden wir gerne erstatten. Lassen Sie uns hierzu bitte Ihre Bankdaten zukommen, alternativ kann die Erstattung auch per Verrechnungsscheck erfolgen. Kosten für die Rücksendung und die Überprüfung des Gerätes werden von der MEDION AG getragen.

Wir hoffen, den Vorgang etwas bereinigt zu haben und weisen darauf hin, dass die Mitarbeiter des Int. Customer Care direkt dem Vorstand unterstellt sind und die finale Ansprechstelle im Endkundenbereich stellen. Sollten noch offene Fragen zu dem Vorgang bestehen, werden wir gerne versuchen diese zu beantworten.

Mit freundlichen Grüßen



Andreas Schoemaker  
MEDION AG  
Int. Customer Care

**MEDION AG**

Vorstand: Gerd Brachmann (Vorsitzender),  
Dipl.-Ök. Christian Eigen (stellv. Vorsitzender)  
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Rudolf Stützie

Sitz der Gesellschaft: Essen  
AG Essen HRB 13274  
USt.-Id.-Nr. DE812543382  
Steuer-Nr. 111/5702/4729  
WEEE-Reg.-Nr. DE 31728250

Commerzbank AG, Bochum  
BLZ 430 400 36  
Kto-Nr. 390 224 400  
IBAN DE37 4304 0036 0390 2244 00 BIC COBADEFF430

Commerzbank AG, Essen  
BLZ 360 800 80  
Kto-Nr. 429 090 200  
IBAN DE57 3608 0080 0429 0902 00 BIC DRESDEFF360

Postbank AG, Essen  
BLZ 360 100 43  
Kto-Nr. 004 120 430  
IBAN DE04 3601 0043 0004 1204 30 BIC PRNKDEFF360

Deutsche Bank AG, Essen  
BLZ 360 700 50  
Kto-Nr. 211 335 500  
IBAN DE49 3607 0050 0211 3355 00 BIC DEUTDE33XXX

# Untätigkeitsbeschwerde

GÜ N T E R S C H O R N

---

*Dipl.-Math. u. Ing.(grad.), Techn. Direktor i.R.  
Gnadenthaler Weg 10 > 41542 Dormagen  
☎ 02133-266518 > Fax: 02133-502347 > E-Mail: gue.schorn@t-online.de*

*Günter Schorn > Gnadenthaler Weg 10 > 41542 Dormagen*

---

Vorstände  
Herren Brachmann und Eigen  
Medion AG  
Am Zehnthof 77  
45307 Essen  
per Einschreiben gegen Rückschein

Dormagen, 25.07.2016

**Betreff: Vorstandsbeschwerde über Reparaturservice u. KVA Team /  
0399772495 / Erinnerung**

Sehr geehrte Herren Vorstände,

Auf meine offizielle Vorstandsbeschwerde vom 04.07.2016 habe ich keine Antwort erhalten. Sie soll wohl totgeschwiegen werden.

Wenn Sie nicht bis zum 06.08.2016

schriftlich unter Einschluss einer offiziellen formellen Entschuldigung geantwortet und

mir die entstandenen Kosten in Höhe von 8,99 € Transport und 19,08 € für die kostenpflichtige Hotline erstattet

haben werden, leite ich folgende Maßnahmen ein.

- 1 Ich beauftrage einen Rechtsanwalt mit der Rückforderung der genannten Beträge.
- 2 Ich informiere die Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. über das Verhalten des Medion Reparaturdienstes und seines Managements.
- 3 Ich werde den Vorgang je einer geeigneten Präsenz in Fernsehen, Fachpresse und Internet schildern und Kopien dieses Schriftverkehrs dort veröffentlichen. Die Öffentlichkeit hat ein Recht darauf, die Qualität des Reparaturdienstes von Medion kennenzulernen.
- 4 Ich werde mir erlauben, die Firmen Aldi, Saturn und Media Markt zu informieren, die mit der Anpreisung eines hervorragenden Medion- Reparaturdienstes ihren Umsatz steigern und zum Leidwesen ihrer Kunden das Versprechen nicht halten können.

5 Ich werde das Kartellamt aufmerksam machen, dass immer mehr Firmen für nicht geleistete Reparaturarbeit von ihren Kunden Gebühren abzocken. Medion ist hier besonders zu benennen mit einem Wucherpreis von 1,29 € pro Minute.

Mit freundlichen Grüßen



Günter Schorn

Anmerkung

Ein Herr Markus Schild hat mich am 07.07.2017 per eMail angeschrieben und belogen und zu einem Rückruf genötigt. Ich zitiere: „Bedauerlicherweise ist es uns nicht möglich Sie auf dem telefonischen Wege zu erreichen“. Herr Schild hat keinerlei Versuch unternommen, mich persönlich zu erreichen, wie er indirekt zugegeben hat. Natürlich hätte ich mich mit ihm unterhalten, wenn er mich kontaktiert hätte. Nur nötigen lasse ich mich nicht. Als Grund für ein Telefonat nannte er nur: „Aufgrund der Komplexität der Fragen ist eine schriftliche Beantwortung ausgeschlossen.“ Was soll ich davon halten?. Medion mag sich nicht festlegen? Als er mich auch noch darauf hinwies, dass er im Auftrag von Medion tätig ist, kamen mir Zweifel daran, ob die Vorstandsbeschwerde überhaupt je vom Vorstand zur Kenntnis genommen wurde. Es scheint mir so zu sein, dass Vorstandsbeschwerden bei Medion durch die Dienststelle oder Firma des Herrn Schild möglichst schon mündlich abgefackelt werden sollen. Dieses Verhalten von Herrn Schild und meine leider schlechten Erfahrungen mit Medion Telefonaten haben mich darin bestärkt, unbedingt auf einer schriftlichen Antwort zu bestehen.

Der eMail- Verkehr liegt in Kopie bei.

# Vorstandsbeschwerde

GÜ N T E R S C H O R N

---

*Dipl.-Math. u. Ing.(grad.), Techn. Direktor i.R.*

*Gnadenthaler Weg 10 > 41542 Dormagen*

*☎ 02133-266518 > Fax: 02133-502347 > E-Mail: gue.schorn@t-online.de*

*Günter Schorn > Gnadenthaler Weg 10 > 41542 Dormagen*

---

Vorstände  
Herren Brachmann und Eigen  
Medion AG  
Am Zehnthof 77  
45307 Essen  
per Fax 0201 8383 1112

Dormagen, 04.07.2016

**Betreff: Vorstandsbeschwerde über Reparaturservice u. KVA Team / 0399772495**

Sehr geehrte Herren Vorstände,

**hiermit beschwere ich mich aufs Schärfste über den Medion Reparaturservice und das KVA-Team.**

### **Sachverhalt**

- 20.03.2012 Kauf eines Medion Erazer X7815 (MD97962) online bei Medion zum Preis von 1.199,00 €.
- Mai 2016 Schaden nach vier Jahren (keine Stromaufnahme)
- 27.05.2016 Anruf der Reparaturhotline und Einsendung zur Reparatur bei Medion inklusive Begleitbrief.
- 08.06.2016 Zustimmung zum Kostenvoranschlag KVA vom 08.06.2016 und Überweisung der Vorkasse in Höhe von 191,97 €. Order-Nr.:0399772495.
- 10.06.2016 Diverser Schriftverkehr per eMail
- 29.06.2016 Rückergang des Gerätes mit Reparaturschein vom 27.06.2016. Medion kann ein vier Jahre altes Gerät aus seiner Produktlinie nicht mehr reparieren.

## Beschwerde

### 1 Reparaturdauer

Aus meiner Sicht hat die **Reparaturdauer 33 Tage** ausgemacht. Ohne jeglichen Kontakt mit mir wurde nach dieser Zeit lakonisch per eMail mitgeteilt, dass das Gerät nicht repariert werden kann, „da ein benötigtes Ersatzteil nicht zur Verfügung steht“ (eMail vom 24.06.2016). Dies ist eine unverschämte Zumutung. Der Verzicht auf das Gerät war für mich äußerst schmerzlich und mit finanziellen Einbußen verbunden. Es war eine schnellstmögliche Reparatur zugesagt worden (Kostenvoranschlag und eMail vom 30.05.2016). Medion verfolgt offensichtlich die Strategie, dass ein Gerät drei Jahre halten darf und dann ein neues gekauft werden soll. Der Reparaturservice dient nur dem Zweck, Garantiefälle abdecken zu können.

### 2 Reparaturauftrag

In meinem Begleitschreiben zum Gerät, mit der Zustimmung zu Ihrem Angebot und per eMail vom 08.06.2016 habe ich einen **Reparaturauftrag gegen Vorkasse** erteilt und darum gebeten, die Festplatte möglichst - und gegebenenfalls auch gegen Bezahlung - zu retten, weil sich noch wichtige Daten darauf befanden. **Zu keinem Zeitpunkt habe ich eine Garantie- oder Kulanzleistung gefordert.** In den beiden Angebotsschreiben und in dem mehrseitigen eMail-Schriftverkehr vom 10.06.2016 wurden mir allerdings ellenlange Begründungen geliefert, dass mein Gerät **unsachgemäß** beschädigt wurde, dass ich für die **Datensicherung** selber zuständig bin, dass die **Garantieunterlagen** fehlen, dass deshalb eine Garantieleistung nicht infragekommt. Ich hatte nie eine verlangt. Ihre Mitarbeiter hatten wohl vorgefertigte Textbausteine wahllos aneinandergereiht, um mich von vornherein mit juristischen Formulierungen einzuschüchtern und um meine Wünsche abzuschmettern. Ist das Ihr Verständnis von Kundenorientierung und Service? Die eigentlichen Kundenwünsche werden einfach ignoriert.

### 3 Gebühren für die Reparaturhotline

Die einfache Anfrage, ob ich mein Gerät, das keinerlei Strom mehr annahm, zur Reparatur einschicken kann, hat mich 19,08 € gekostet. Ein simples Ja hätte gereicht. Stattdessen wurden mir Tests aufgedrängt, die bei einem stromlosen Gerät völlig unsinnig waren. Der Nutzen dieses Gespräches war für mich gleich Null. **Ein Minutenpreis von 1,29 € ist eine Unverschämtheit und darf in Deutschland als Wucher bezeichnet werden.** Als Kunde erwarte ich, dass die Reparaturannahme kostenlos vereinbart werden kann. Nur wenn eine wirkliche Reparatur an der Hotline durch Beratung vorgenommen wurde, sind Kosten gerechtfertigt.

### 4 Gebühren für die Reparatur

Ich halte es für sehr unfreundlich, wenn für Reparaturarbeiten eine **Bezahlung im Vorhinein** verlangt wird. In meinem Fall hat Medion es fertiggebracht, Vorkasse für eine Reparatur zu verlangen, die Medion gar nicht ausführen kann. Hinzu kommen die Gebühren für die Zusendung und die Reparaturhotline. Da für mich kein Nutzen entstanden ist und Medion nicht in der Lage war, die Reparatur an einem Gerät aus der eigenen Produktlinie zu reparieren, weil es keine Ersatzteile gibt, sind mir Kosten entstanden, die Medion zu übernehmen hat. Die Reparaturgebühr von 191,97 € wurde inzwischen erstattet. Die Transportkosten von 8,99 € und die Kosten für die Reparaturhotline von 19,08 € bitte ich, mir umgehend zurückzuerstatten.

#### 5 4 Reparaturschein

Im Reparaturschein, der der Rücksendung beilag, steht vermerkt: „Kostenvoranschlag abgelehnt“. **Ich stelle ausdrücklich fest, dass ich zu keinem Zeitpunkt den Kostenvoranschlag abgelehnt habe.** Soll hier intern vertuscht werden, dass Medion nicht in der Lage ist, seine Geräte nach nur vierjähriger Nutzung zu reparieren, weil keine Ersatzteile mehr vorhanden sind?

Insgesamt gesehen ist der Reparaturservice von Medion und das Verhalten und die Qualifikation des KVA-Teams in Sachen Kundenorientierung für mich eine Katastrophe.

Die Beweisunterlagen in Form von Formularen und eMails liegen Ihnen vor. Bei Bedarf stelle ich gerne Kopien zur Verfügung.

Ich bin sehr gespannt, wie Sie einem langjährigen Medion-Kunden Ihr Verhalten erklären werden. Auch in den vergangenen Jahren hatte ich schon Probleme mit Ihrem Reparaturservice. Und auch im Internet ist einiges an Kritik zu finden.

Sollten Sie diese Beschwerde ignorieren, behalte ich mir weitere Schritte vor. Insbesondere werde ich die Fachpresse und die Internetforen informieren und eine Kopie dieser Vorstandsbeschwerde an den Verbraucherschutz und an die Firma Aldi geben, die mit dem tollen Service von Medion ihren Umsatz steigert. Ich denke, die Öffentlichkeit hat ein Recht darauf zu wissen, wie Der Kundenservice großer Unternehmen zu beurteilen ist.

Mit freundlichen Grüßen



Günter Schorn

# Rückerhalt des Gerätes unrepariert am 29.06.2016

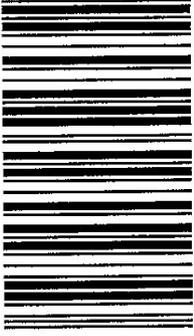


MEDION AG  
45092 Essen

Tel +49 (0)1805 - 444 905\*  
Fax +49 (0)1805 - 665 566\*  
eMail info@medion.com  
www.medion.com

Herrn Günter Schorn  
Gnadenthaler Weg 10  
41542 Dormagen

Medion AG



01.412 629.5083

Paketzentrum 47



41542.073.010.00 7

Herrn Günter Schorn  
Gnadenthaler Weg 10  
41542 Dormagen

Lieferschein		Ihre Kundennummer		Datum	
		119690599		27.06.2016	
Pos.	Material-Nummer	Material-Bezeichnung		Menge	Einzelpreis
10	30013298	NB X7815 MEDION Eraser MD97962 DE Bst.Nr.: 2016021023629 Rep.Nr.: 2016021023629 Ref.Nr.:		1 ST	
Bemerkung				Betrag	
MwSt.-Satz		Nettowert		MwSt.-Betrag	
				Endbetrag	

Medion AG  
Vorstand: Gerd Bachmann (Vorsitzender)  
Dipl.-Ök. Christian Egen (stellv. Vorsitzender)  
Vorstand des Aufsichtsrats:  
Dr. Rudolf Stürze  
AG Essen HRB 132 74

Deutsche Bank AG, Essen  
BLZ 360 700 50, Kto-Nr. 2 113 355

Commerzbank AG, Bochum  
BLZ 430 400 36, Kto-Nr. 390 724 400

Commerzbank AG, Essen  
BLZ 360 800 80, Kto-Nr. 429 090 200

Postbank AG, Essen  
BLZ 360 100 43, Kto-Nr. 4120-430

Steuer-Nr.: 110 5722 0377  
USt-ID-Nr.: DE81254382

\* 0,14 EURO/Minute aus dem dt. Festnetz  
Mobilfunk max. 0,42 EURO/Minute.

# Reparaturschein mit der Lüge des abgelehnten Angebotes



MEDION AG

45092 Essen

MEDION AG • 45092 Essen

Herrn Günter Schorn  
Gnadenthaler Weg 10  
41542 Dormagen



[www.medion.com/contact](http://www.medion.com/contact)

## REPARATURSCHEIN

Datum: 27.06.2016  
Seite 1/1

<b>Kunden-Nr.:</b>	119690599	<b>Referenz-Nr.:</b>	
<b>Auftrags-Nr.:</b>	399772495	<b>Bestell-Nr.:</b>	2016021023629
<b>CS-Auftrag-Nr.:</b>	4004696340	<b>Serien-Nr.:</b>	MD1761111100216
<b>Kontaktdatum Hotline:</b>	30.05.2016	<b>IMEI-Nr.:</b>	

**Material:** 30013298 NB X7815 MEDION Erazer MD97962 DE

### Fehlerbeschreibung:

Es liegt ein allgemeiner Funktionsfehler vor (Ständig vorhanden)

### Diagnose Werkstatt:

Es liegt eine Fehlfunktion des Gerätes vor. (Mainboard)

### Maßnahmen:

Funktionsüberprüfung (Mainboard)

### Hinweise:

Kostenvoranschlag abgelehnt, Gerät wird unrepariert zurückgesendet

Reparatur Nr.: 2016021023629

SV: 63

Artikelnr. : 30013298 Cat.:  
NB X7815 MEDION Erazer MD97962 DE  
Beleg : 399772495 4004696340 Datum: 31.05.2016  
Menge : 1 ST



BIELINSKI.A  
01.06.2016

MEDION AG

Vorstand: Gerd Brachmann (Vorsitzender)  
Dipl.-Ök. Christian Eigen (stellv. Vorsitzender)  
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Rudolf Stütze

Sitz der Gesellschaft: Essen  
AG Essen HRB 132 74  
Steuer-Nr. 111/5702/4729  
WEEE-Reg.-Nr.: DE 31728250

Deutsche Bank AG, Essen  
IBAN DE49 3607 0050 0211 3355 00  
BIC DEUTDE33XXX

# Lakonische Mitteilung nach 4 Wochen, dass das Gerät nicht repariert werden kann

bSeite 1 von 2

## **admin**

---

**Von:** "MEDION AG" <kva-team@medion.com>  
**Datum:** Freitag, 24. Juni 2016 11:40  
**An:** <slcomr@t-online.de>  
**Betreff:** Günter Schorn / 399772495 (#963553#12810163#7250197#)

Ihre MEDION-Kundennummer: 119690599

Sehr geehrter Herr Schorn,

wir beziehen uns auf den Reparaturauftrag 399772495.  
Das von Ihnen zur Reparatur eingesandte Medion Gerät kann bedauerlicherweise nicht repariert bzw. ausgetauscht werden, da ein benötigtes Ersatzteil oder ein passendes Ersatzgerät zurzeit nicht zur Verfügung stehen.

Da sich das Gerät bereits außerhalb der Garantiezeit befindet, haben wir leider keine andere Möglichkeit, als das wir das Gerät unrepariert zurücksenden und den bereits bezahlten Betrag zurückerstatten.

Ich bedauere, Ihnen derzeit keine andere Lösung anbieten zu können und danke für Ihr Verständnis.

Wir wünschen Ihnen einen schönen Tag.

Mit freundlichen Grüßen

MEDION AG

Veronika Lorke  
Int. Cost Estimate Clearing

Postfach 13 03 46  
45293 Essen  
Mail: kva-team@medion.com  
Fon: 0900 1 300030\*)  
Fax: 0180 5 245372\*\*)   
Web:<http://www.medion.com/de>

\*) 1,29 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk ggfs. mehr  
) 0,14 €/Min. aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.

MEDION AG  
Vorstand: Gerd Brachmann (Vorsitzender),  
Christian Eigen (stellv. Vorsitzender),  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr. Rudolf Stützle.  
Sitz der Gesellschaft: Essen  
AG Essen HRB 132 74

02.07.2016

Ust.-ID DE812543382

Wir bitten Sie, bei Rückfragen zu dem obigen Thema den gesamten Schriftwechsel als Anlage beizufügen.

*Wichtiger Hinweis:*

*Diese Information ist ausschließlich für den Gebrauch durch die Person oder die Firma/Organisation bestimmt, die in der Empfängeradresse benannt ist. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Weitergabe, Kopieren oder Verteilung des Inhalts dieser E-Mail-Übertragung unzulässig ist. Falls Sie diese E-Mail irtümlich erhalten haben, benachrichtigen Sie den Absender bitte unverzüglich per E-Mail und löschen Sie die empfangene E-Mail.*

# völlig abstruser eMail- Verkehr 1 bis 4

bSeite 2 von 2

- > Fon: 0900 1 300030\*)
- > Fax: 0180 5 245372\*\*)
- > Web: <http://www.medion.com/de>
- >
- > \*) 1,29 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk ggfs. mehr
- > \*\*) 0,14 €/Min. aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.
- >
- > MEDION AG
- > Vorstand: Gerd Brachmann (Vorsitzender),
- > Christian Eigen (stellv. Vorsitzender),
- > Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr. Rudolf Stütze.
- > Sitz der Gesellschaft: Essen
- > AG Essen HRB 132 74
- > Ust.-ID DE812543382
- >
- > Wir bitten Sie, bei Rückfragen zu dem obigen Thema den gesamten Schriftwechsel als Anlage beizufügen.
- >
- > Wichtiger Hinweis:
- > Diese Information ist ausschließlich für den Gebrauch durch die Person oder die Firma/Organisation bestimmt, die in der Empfängeradresse benannt ist. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Weitergabe, Kopieren oder Verteilung des Inhalts dieser E-Mail-Übertragung unzulässig ist.
- > Falls Sie diese E-Mail irrtümlich erhalten haben, benachrichtigen Sie den Absender bitte unverzüglich per E-Mail und löschen Sie die empfangene E-Mail.
- >
- 1 | > > Hallo,
- > >
- > > in Ergänzung meines Fax vom 08.06.16 (Zustimmung zur Reparatur)
- > > bitte ich darum, die Daten und das Betriebssystem zu erhalten und
- > > nicht zu löschen. Bei einer Mainboard-Reparatur müsste das ja möglich
- > > sein. Für eine rasche Bearbeitung wäre ich sehr dankbar. Der
- > > Rechnungsbetrag ist bereits überwiesen.
- > >
- > > Besten Dank
- > >
- > > Günter Schorn

10.06.2016

**admin**

---

**Von:** "MEDION AG" <kva-team@medion.com>  
**Datum:** Freitag, 10. Juni 2016 07:42  
**An:** <gue.schorn@t-online.de>  
**Betreff:** AW: Re: 399772495 Günter Schorn (#963553#12749455#75b01a6#)

From: MEDION AG

> Sent: Thursday, June 9, 2016 11:46 AM  
> To: gue.schorn@t-online.de  
> Subject: AW: 399772495 Günter Schorn (#963553#12749455#75b01a6#)

>  
>  
> Ihre MEDION-Kundennummer: 119690599

>  
>  
> Sehr geehrter Herr Schorn,

>  
> vielen Dank für Ihre Mitteilung.

>  
> Bei der Reparatur eines Notebooks kann es auch bei einem Defekt, der sich nicht direkt auf die Festplatte beschränkt, erforderlich sein, nach Abschluss der Reparatur eine Neuinstallation des Betriebssystems durchzuführen.

>  
> Daher können wir vor Abschluss der Reparatur niemals eine definitive Aussage zum Datenerhalt geben.

>  
> Wir geben diese Empfehlung lediglich an die Werkstatt weiter. Dort kann dieser Bitte aber nur entsprochen werden, wenn eine Neuinstallation technisch nicht notwendig ist.

>  
> Wir bedauern den Verlust Ihrer Daten, weisen aber auch in unseren Garantiebedingungen und allgemeinen Geschäftsbedingungen auf diese Verfahrensweisen hin und empfehlen deswegen eine regelmäßige Sicherung Ihrer Daten.

>  
> Wir hoffen, wir konnten Ihnen mit diesen Informationen weiterhelfen.

>  
> Wir wünschen Ihnen einen schönen Tag.

>  
> Mit freundlichen Grüßen

>  
> MEDION AG

>  
> Tim Tiburzy  
> Int. Cost Estimate Clearing

>  
>  
>  
> Postfach 13 03 46

> 45293 Essen  
> Mail: kva-team@medion.com

10.06.2016

**admin**

---

**Von:** "MEDION AG" <kva-team@medion.com>  
**Datum:** Freitag, 10. Juni 2016 07:42  
**An:** <gue.schorn@t-online.de>  
**Betreff:** AW: Re: 399772495 Günter Schorn (#963553#12749455#75b01a6#)

**MEDION AG**

Vorstand: Gerd Brachmann (Vorsitzender),  
Christian Eigen (stellv. Vorsitzender),  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr. Rudolf Stützle.  
Sitz der Gesellschaft: Essen  
AG Essen HRB 132 74  
Ust.-ID DE812543382

Wir bitten Sie, bei Rückfragen zu dem obigen Thema den gesamten Schriftwechsel als Anlage beizufügen.

*Wichtiger Hinweis:*

*Diese Information ist ausschließlich für den Gebrauch durch die Person oder die Firma/Organisation bestimmt, die in der Empfängeradresse benannt ist. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass Weitergabe, Kopieren oder Verteilung des Inhalts dieser E-Mail-Übertragung unzulässig ist. Falls Sie diese E-Mail irrtümlich erhalten haben, benachrichtigen Sie den Absender bitte unverzüglich per E-Mail und löschen Sie die empfangene E-Mail.*

3

- > Hallo,
- >
- > mit dem Verweis auf ihre Geschäftsbedingungen helfen Sie mir natürlich
- > nicht weiter. Da der Laptop keinen Strom mehr aufnahm, war eine finale
- > Datensicherung nicht mehr möglich. Ich gehe davon aus, dass Sie bei
- > Notwendigkeit einer Neuinstallation des Betriebssystems die Daten aus
- > der Festplatte auslesen und auf einem externen Medium sichern, ggfs
- > gegen Kostenerstattung. Ich behalte mir Maßnahmen und Schritte vor,
- > wenn Sie nicht mit höchster Sorgfalt und zum Wohl des Kunden handeln
- > werden. Da ich selber IT-Experte bin, erlaube ich mir auch ein Urteil darüber,
- > warum der Laptop seinen Geist aufgegeben hat. Ihr Gerät ist der Last eines
- > guten Gaminggerätes nicht gewachsen. Er wurde wegen zu großer Hitze
- > defekt. Ihre Versprechungen können Sie leider trotz Zusatzbelüftung nicht halten.
- > Insofern sehe ich eine Mitschuld von Medion. Trotzdem habe ich keine Garantie- oder
- > Kulanzleistungen verlangt. Das Gerät ist längst außerhalb der Anspruchszeiten.
- > Ich erwarte aber bei der Reparatur Ihre besondere Mühe und Sorgfalt. Sollte ich
- > den Eindruck gewinnen, dass diese nicht gegeben sind, werde ich auf jeden Fall
- > eine Vorstandseingabe tätigen und die Fachpresse und die Öffentlichkeit informieren.
- >
- > Mit freundlichen Grüßen
- >
- > Günter Schorn
- >
- >
- >

10.06.2016

**admin**

---

**Von:** "MEDION AG" <kva-team@medion.com>  
**Datum:** Freitag, 10. Juni 2016 07:42  
**An:** <gue.schorn@t-online.de>  
**Betreff:** AW: Re: 399772495 Günter Schorn (#963553#12749455#75b01a6#)

Ihre MEDION-Kundennummer: 119690599

4

Sehr geehrter Herr Schorn,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Wir möchten darauf hinweisen, dass Sie als Benutzer für die Datensicherung in jedem Falle selbst verantwortlich sind und wichtige Daten daher auf externen Datenträgern in regelmäßigen von Ihnen bestimmten Zeitabständen selbstständig gesichert werden müssen. Entsprechende Hinweise befinden sich hierzu im Handbuch des Gerätes und werden zusätzlich bei Software- und Treiberinstallationen eingeblendet.

Als IT-Experte sollte Ihnen klar sein, dass eine regelmäßige Datensicherung sinnvoll ist.

Die MEDION AG kann daher leider keine Haftung für verloren gegangene Daten übernehmen.

Zusätzlich werden entsprechende Hinweise auch bei Benutzung des Datenrücksicherungsprogramms eingeblendet und die Rücksicherung muss hier mehrfach bestätigt werden, so dass hier ein zusätzlicher Hinweis für den Benutzer zum Thema Datensicherung durch unsere Techniker nicht notwendig ist.

Wir wünschen Ihnen einen schönen Tag.

Mit freundlichen Grüßen

MEDION AG

Tim Tiburzy  
Int. Cost Estimate Clearing

Postfach 13 03 46  
45293 Essen  
Mail: kva-team@medion.com  
Fon: 0900 1 300030\*)  
Fax: 0180 5 245372\*\*)   
Web: <http://www.medion.com/de>

\*) 1,29 €/Min. aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk ggfs. mehr

\*\*) 0,14 €/Min. aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.

10.06.2016

# Bitte um Datenerhalt gegen Bezahlung

bSeite 1 von 1

**gue.schorn**

---

**Von:** "gue.schorn" <gue.schorn@t-online.de>  
**Datum:** Mittwoch, 8. Juni 2016 23:38  
**An:** <kva-team@medion.com>  
**Betreff:** 399772495 Günter Schorn

Hallo,

in Ergänzung meines Fax vom 08.06.16 (Zustimmung zur Reparatur)  
bitte ich darum, die Daten und das Betriebssystem zu erhalten und  
nicht zu löschen. Bei einer Mainboard-Reparatur müsste das ja möglich  
sein. Für eine rasche Bearbeitung wäre ich sehr dankbar. Der  
Rechnungsbetrag ist bereits überwiesen.

Besten Dank

Günter Schorn

08.06.2016

# Kostenvoranschlag Medion und Entrichtung Vorkasse

## MEDION®

01805  
245372

MEDION® Medion AG, KVA Team, Postfach 130205, 45292 Essen

KVA Team  
Postfach 13 02 05  
45292 Essen  
Tel.: 09001-300030\* (Mo - Fr von 08:00 - 18:00)  
Fax: 01805-245372\*\*  
Mail: kva-team@medion.com  
Web: [www.medion.com](http://www.medion.com)

\* 1,28 EUR/Min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk ggfs. abweichend  
\*\* 0,14 EUR/Min aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 EUR/Min

Herr  
Günter Schorn  
Gnadenthaler Weg 10  
41542 Dormagen  
Germany

Datum: 08.06.2016

Sachbearbeiter: Herr Litke

## Kostenvoranschlag

Reparaturnummer: 399772495 Gerät: NB X7815 MEDION Erazer MD97962 DE	Ihre Kundennummer: 119690599 Ihre Referenznummer: MD1761111100216
--	--

Sehr geehrter Herr Günter Schorn,

vielen Dank für Ihren Auftrag.

Die Prüfung hat ergeben, dass wir Ihr Gerät leider nicht im Rahmen der Garantie reparieren können. Details hierzu finden Sie auf der nächsten Seite. Wir bieten Ihnen aber an, Ihr Gerät kostenpflichtig zu reparieren.

Die Reparaturkosten betragen inklusive Versandkosten 191,97 Euro. Eine detaillierte Aufstellung der Kosten liegt diesem Schreiben bei:

Ja, ich bin mit der Reparatur gemäß dem Kostenvoranschlag einverstanden und zahle wie folgt:

[K1/COD] Nachnahme (+ 2 Euro Nachnahmegebühr)

[K1/BTF] Überweisung (vorab) (Kto: 2113355 BLZ: 36070050 IBAN: DE49 3607 0050 0211 3355 00 BIC: DEUTDE33XXX)

Verwendungszweck: 399772495

Überweisung ist erfolgt am 8.6.2016

191,97

[K1/CRD] Kreditkarte. Bitte rufen Sie dazu unser Serviceportal im Internet unter:

<http://www.medionservice.de/?kva=0399772495> auf.

Nach erfolgter Zahlung oder Zusage per Nachnahme erfolgt die Reparatur und Zusendung Ihres Gerätes.

Nein, ich bin mit der Reparatur gemäß Kostenvoranschlag nicht einverstanden.

[K0/SBC] Senden Sie mir das defekte Gerät unrepariert zurück

[K0/SCC] Entsorgen Sie das Gerät

Bitte beachten Sie unbedingt folgende Hinweise:

- Auf die gemäß Kostenvoranschlag durchgeführte Reparatur besteht ein Garantieanspruch von 24 Monaten, mit Ausnahme von Akkus welche einer eingeschränkten Garantie von 6 Monaten unterliegen.
- Wir übernehmen keine Gewähr für den Erhalt Ihrer Daten. Eine Datensicherung wird nicht durchgeführt.
- Im Rahmen der Reparatur ausgetauschte Teile oder Geräte verbleiben im Eigentum der Medion AG.

Bitte senden Sie den entsprechend ausgefüllten und unterschriebenen Kostenvoranschlag bis zum **22.06.2016** per Brief, Fax oder E-Mail an die oben angegebene Anschrift. Erhalten wir bis zum **Fristablauf** keine Antwort, senden wir Ihr Gerät unrepariert zurück.

Bitte beachten Sie ebenfalls, dass es sich hier um ein automatisch generiertes Schreiben handelt, welches keiner Unterschrift bedarf.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Medion KVA Team

  
Datum/ Unterschrift Kunde

**KVA Team**  
Postfach 13 02 05  
45292 Essen  
Tel.: 09001-300030\* (Mo - Fr von 08:00 - 18:00)  
Fax: 01805-245372\*\*  
Mail: kva-team@medion.com  
Web: [www.medion.com](http://www.medion.com)  
\*1,29 EUR/Minute aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend  
\*\*0,14 EUR/Minute aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 EUR/Min

**MEDION®** KVA Team, Postfach 130205, 45292 Essen

Herr  
Günter Schorn  
Gnadenthaler Weg 10  
41542 Dormagen  
Germany

**Auftrags-Nr.: 399772495**

<b>Kosten- voranschlag</b> Seite 1 von 1		Bestell-Nummer 2016021023629	Kunden-Nummer 119690599	Lieferdatum	Bearbeiter Litke	
Pos.	Material-Nummer	Material-Bezeichnung		Menge	Einzelpreis	Gesamt-Nettopreis
		<b>DL SERVICE</b>				
20	88101000	MD NB Labor incl. Logistic		1 ST	33,38	33,38
30	88101030	MD NB Cover / Frame		2 ST	12,28	24,56
40	88101090	MD NB Mainboard		1 ST	97,08	97,08
50	88101171	MD NB Various spare parts		1 ST	6,30	6,30
	<b>MwSt.%</b> 19,00	<b>MwSt.-Basis</b> 161,32 EUR	<b>MwSt.-Betrag</b> 30,65 EUR		<b>Endbetrag</b> 191,97 EUR	

### Bemerkungen

Das Gehäuse Ihres Gerätes weist Schäden auf, die auf unsachgemäße Behandlung des Gerätes zurückzuführen sind. Eine kostenlose Reparatur im Rahmen der Garantie ist daher nicht möglich.

An Ihrem Gerät sind Anschlüsse durch äußere mechanische Einwirkung (falsche Steckrichtung, falscher Stecker, Gewalteinwirkung, o.ä.) beschädigt worden. Derartige Schäden sind nicht durch die Garantie abgedeckt. Eine kostenlose Reparatur im Rahmen der Garantie ist daher nicht möglich.

Die Garantieunterlagen (Garantiekarte und Kaufbeleg) sind unvollständig oder die Garantie ist abgelaufen. Eine kostenlose Reparatur ist ohne Garantieunterlagen bzw. nach Ablauf der Garantie nicht möglich.

# Bestätigung Medion über den Erhalt des Gerätes

bSeite 1 von 1

## **admin**

---

**Von:** "Medion-Info" <noreply\_42@medion.com>  
**Datum:** Montag, 30. Mai 2016 10:14  
**An:** <slcomr@t-online.de>  
**Betreff:** Medion / Lenovo Order: 0399772495

[Product: NB X7815 MEDION Erazer MD97962 DE ] [Serial No.: MD1761111100216 ] [IMEI: ]  
[Reference: ] 2016-05-30

Sehr geehrter Herr Günter Schorn,

vielen Dank für die Zusendung Ihres Artikels NB X7815 MEDION Erazer MD97962 DE.  
Wir werden Ihren Auftrag schnellstmöglich bearbeiten. Sobald sich der Status Ihres Servicevorgangs ändert, informieren wir Sie erneut.

Darüber hinaus können Sie sich jederzeit unter <https://www.medion.com/de/statusquickcheck> über den aktuellen Status Ihres Vorgangs informieren.  
Hierfür benötigen Sie Ihre Auftragsnummer aus der Betreffzeile dieser E-Mail.

Bitte beachten Sie, dass diese E-Mail automatisch erzeugt wurde und keine Antwort hierauf möglich ist.

Freundliche Grüße

MEDION AG - A Lenovo Company

Web:[www.medion.com](http://www.medion.com)  
[www.lenovo.com](http://www.lenovo.com)

Vorstand: Gerd Brachmann (Vorsitzender),  
Christian Eigen (stellv. Vorsitzender),  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr. Rudolf Stütze.  
Sitz der Gesellschaft: Essen  
AG Essen HRB 132 74

Der Inhalt dieser E-Mail ist ausschließlich für den bezeichneten Adressaten bestimmt. Wenn Sie nicht der vorgesehene Adressat dieser E-Mail oder dessen Vertreter sein sollten, so beachten Sie bitte, dass jede Form der Veröffentlichung, Vervielfältigung oder Weitergabe des Inhalts dieser E-Mail unzulässig ist. Wir bitten Sie, sich in diesem Fall mit dem Absender der E-Mail in Verbindung zu setzen. MEDION schließt jegliche Haftung für Verluste oder Schäden aus, die durch virenbefallene Software oder E-Mails verursacht werden.

The content of this e-mail is meant exclusively for the person to whom this address is designated. If you are not the person to whom this e-mail is addressed or his/her representative, please take notice, that any form of publication, duplication or distribution of the content of this e-mail is inadmissible. We ask you, therefore, in such a case to please get in contact with the sender of this e-mail. For loss or disadvantages which are caused by not virus-free software or e-mails MEDION excludes liability.

02.07.2016

# Begleitschreiben an Medion bei Einsendung des Gerätes

Günter Schorn  
Gnadenthaler Weg 10  
41542 Dormagen

Dormagen, 27.05.2016

Medion AG  
45092 Essen

Betr.: Medion Erazer X7815, MSN 30013298, Kd.Nr.: 119690599

Sehr geehrte Damen und Herren,

das beiliegende Gerät lässt sich nicht mehr einschalten. Nach Rücksprache mit Ihrer Hotline bitte ich um Überprüfung und Kostenvoranschlag zur Reparatur. Seit ein paar Wochen hat sich das Gerät gelegentlich selbst ausgeschaltet (dunkler Bildschirm) und ist von alleine wieder hochgefahren. Seit gestern lässt es sich nicht mehr einschalten. An der Stromversorgung kann ich keine Mängel feststellen. Die Reststromentsorgung wurde vorgenommen. Ohne Erfolg.

Vor einem Jahr hat sich der Deckel des Laptop an der unteren rechten Seite geöffnet. Ich hatte das behelfsmäßig behoben und bitte nun, das in die Reparatur einzubeziehen.

Das Gerät wurde am 20.03.2012 online bei Ihnen gekauft und hatte 1.199 € gekostet. Falls sich die Reparatur kostenmäßig nicht mehr lohnt, bitte ich um ein wohlwollendes Angebot eines vergleichbaren Laptops.

Mit freundlichen Grüßen

Günter Schorn

Deutsche Post AG  
41542 Dormagen

82027516 5095 27.05.2016 11:25

Einlieferungsbeleg / Quittung

DHL Paket/Paketmarke  
Sendungsnummer JJD14.10.309 251 703  
Sendung verfolgen unter [www.dhl.de/sendungsverfolgung](http://www.dhl.de/sendungsverfolgung)

Deutsche Post AG  
41542 Dormagen  
82027516 27.05.16

5094  
DHL Paketmarke 10 kg Mat 1er A,1  
\*8,99 EUR

Bruttoumsatz \*8,99 EUR  
umsatzsteuerbefreit nach §4 UStG A  
Nettoumsatz A \*8,99 EUR

Im Namen und für Rechnung:  
1 Deutsche Post AG

Steuernummer der Deutsche Post AG:  
5205/5777/1510

Vielen Dank für Ihren Besuch.  
Ihre Deutsche Post AG

✘

✘

✘

Empfänger: .....

Gewicht: 5,6 kg  
Empfangsland: DE

P

Gesamtumsatz (Brutto) 0,00 EUR

Auftragnehmer ist die Deutsche Post AG. Es gelten für nationale Pakete die AGB Paket Express National, für internationale Pakete die AGB Paket International.

Vielen Dank für Ihren Besuch.  
Ihre Deutsche Post AG

✘

✘

✘

# ursprüngliche Rechnung

# MEDION®

Am Zehnthof 77 · D-45307 Essen · Germany  
 Postfach 10 25 39 · D-45025 Essen · Germany  
 Telefon +49 (0)201 83 83 0 · Fax 838 31 112  
 E-MAIL [info@medion.com](mailto:info@medion.com) · [www.medion.com](http://www.medion.com)  
 USt-ID-Nr. DE812543382

**MEDION** AKTIENGESELLSCHAFT · AM ZEHNTHOF 77 · D-45307 ESSEN

Herrn  
 Günter Schorn  
 Gnadenthaler Weg 10  
 41542 Dormagen

Lieferanschrift  
 Herrn  
 Günter Schorn  
 Gnadenthaler Weg 10  
 41542 Dormagen

Ident Nr.: 186425158662

20.03.2012

<b>Rechnung</b> Seite 1 von 1		Ihre Kunden-Nummer 119690599 Ihre Referenznummer 1332243561046	Auftrags-Nummer 302309496 E-Commerce	Rechnungs-Nummer 9003227726 Datum 20.03.2012	Ihre Telefonnummer für Servicefragen 0800 0633466
Pos.	Material-Nummer	Material-Bezeichnung	Menge	Einzelpreis EUR	Gesamt-Nettopreis EUR
10	30013298	MEDION® ERAZER® X7815 (MD97962 ) Lieferschein 810112923 v. 20.03.2012  Vielen Dank für Ihren Einkauf bei <a href="http://www.medion.de">www.medion.de</a> .  Bitte überweisen Sie den Betrag von 1.206,95 EUR innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware unter Angabe des Verwendungszwecks BTN 70569159 auf das folgende Konto der BillSAFE GmbH:  Empfänger: BillSAFE GmbH Kontonummer: 231522 Bankleitzahl: 265 501 05 Bank: Sparkasse Osnabrück Verwendungszweck: BTN 70569159	1 ST	1.199,00	1.199,00

abzüglich Rabatt 0,00  
 zuzüglich Versandkosten 7,95

**Bemerkungen:**

Service provided on date of delivery note

Entgeltminderungen ergeben sich aus unseren  
 aktuellen Rahmen- und Konditionsvereinbarungen

**Zahlungsbedingungen:** Zahlung per Rechnung an BillSAFE.

Alle Beträge in EUR

Gesamt-Netto-Summe	MwSt. %	MwSt.-Basis	MwSt.-Betrag	Endbetrag
1.014,24	19,000	1.206,95	192,71	1.206,95

Es gelten die AGB der Medion AG