

Sehr geehrte Kundschaft,

im Bereich meiner Werkstatt kommt es leider immer wieder dazu, dass Kunden / Interessenten meinen, ich hätte eine Reparaturwerkstatt vergleichbar mit einem Schustergeschäft (Mister Minit) um die Ecke. Dem ist nicht so.

**Ich arbeite ausschließlich nur für Stammkunden, deren Pferde/Sättel ich auch betreue.**

Es dürfte jedem klar sein, dass Produkte aus einer industriellen Serienfertigung nicht immer ganz optimal zu unserem jeweiligen Vorstellungen und Ansprüchen passen können. Da es sich hierbei nicht um eine individuelle Anfertigung handelt, sondern um ein Produkt, dass in hohen Stückzahlen gefertigt, einen bestimmten Standard (Bereich/Größe) abdecken und befriedigen soll, geht dies einfach nicht. Der gefundene Standard bringt es mit sich, dass nicht alles optimal in Farbe, Länge und Größe passt, wie wir es uns genau wünschen oder benötigen würden, wir uns aber mit dem Angebot gut arrangieren können. Im Gegenzug erhalten wir schließlich ein (Standard-)Produkt zu einem relativ günstigen Preis, gegenüber der Sonder- oder Einzelanfertigung. Damit sind aber keine Sachmängel gemeint.

Nach meinem Verständnis gehört zu jedem Geschäft auch ein gewisser Service dazu und dies beschränkt sich nicht auf den Verkauf allein, sondern benötigt gegebenenfalls auch eine Werkstatt die korrigierend oder optimierend eingreifen kann, um ein zufriedenstellendes Produkt dem Endkunden anbieten zu können.

Auch hat ein Händler/Sattler hier eine gewisse Verantwortung und Einwirkungsmöglichkeit gegenüber dem Hersteller, wenn Produkte falsch oder mit Fehlern behaftet produziert werden.

Als Beispiel nehme ich hier einen Kappzaum dessen Verbindungsriemen vom Backenstück zum Nasenband nicht den Winkel von 90° einhalten, sondern der Bereich um einige mm gekürzt/ausgerichtet werden müsste. An für sich ein Sachmangel, aber kein großes Problem, wenn der Artikel bei mir gekauft wurde. Dadurch ist es mir auch selbstverständlich, hier kostenlose und schnelle Abhilfe zu schaffen. (Und der Hersteller erfährt umgehend eine Rückmeldung zu seinem Produkt).

Diesen Service möchte ich natürlich nicht für Produkte leisten, die nicht bei mir gekauft wurden. Hier bleibt die Produktverantwortung und der Sachmangel beim Verkäufer. Das gleiche gilt für Reparaturarbeiten an solchen nicht bei mir gekauften Produkten.

Dies betrifft natürlich gerade die meist nicht lange zufriedenstellende Ausführung und Qualität von Discounter-Ware, die nur über den ersten Eindruck und Preis schnell zum Kauf verführt.

Ich verfüge über ein sehr breites und geprüftes Programm an Artikeln für den Reitsport und für alle von mir verkauften Produkte stehe ich Ihnen dann auch mit Rat und Tat zur Verfügung.

Viele Artikel sind auf meiner HP nicht angezeigt. Wenn Sie ein besonderes Interesse haben, sprechen / schreiben Sie mich an. Ich versuche immer meine Kunden zu beraten und zu helfen. So kommen auch immer wieder, durch Kundennachfragen angestoßen, neue und interessante Geschäftskontakte zustande.

So zahlt es sich für Sie immer aus, einen Ansprechpartner und eine Betreuung für Ihr Pferd und Equipment zu haben.

Mit freundlichen Grüßen

Ralf Steitz