Zeitschrift: Mitteilungen über Textilindustrie : schweizerische Fachschrift für die gesamte Textilindustrie

Herausgeber: Verein Ehemaliger Textilfachschüler Zürich und Angehöriger der Textilindustrie

Band: 46 (1939)

Heft: 8

Artikel: Wo hört der Dienst am Kunden auf?

Autor: [s.n.]

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-627982

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

23. Zürichsee-Seilschwebebahn:			
Turmkonstruktion	340 Tonnen		
Gegengewichte	75 „		
Rollenkasten und Lift-führungsschienen	30 „	Tonnen	445
24. Schifflibach:			
Länge		ml	1 800
Zahl der Schiffli			80
Geschwindigkeit pro Stunde		km	7
25. Baukosten:			
Hoch- und Tiefbau		rund	Fr. 13 000 000

NB.: Aufwendungen der Aussteller für Innenausbau und Einrichtungen aller Art: Schätzung nicht gut möglich; es wird sich um eine Summe von über 7 Millionen Franken handeln. Hierbei ist der Wert der eigentlichen Ausstellungsgüter nicht gerechnet.

Wo hört der Dienst am Kunden auf?

Jeder Fabrikant wird zugeben müssen, daß die Ansprüche der Detailkundschaft in letzter Zeit alarmierende Ausmaße angenommen haben. Ist die Schweizer Kundschaft schon verschrien bezüglich ihrer rigorosen Abnahmekontrolle, die jedem Verständnis für handwerkliche Fertigkeit spottet, so geben sich viele Geschäfte und vorab die Warenhäuser, die größte Mühe, ihren Kunden im Verlangen einer Vergütung, die in keinem Verhältnis zu einem etwaigen Warenfehler steht, noch zu bestärken.

Gibt es doch Geschäfte, die jede abgeschnittene Länge anstandslos zurücknehmen, wenn der Kunde dies verlangt. Wo führt aber ein solcher „Kundendienst" hin? Oft wird ein gekaufter Stoff oder ein fertiges Kleid für die ungeeignetsten Zwecke verwendet und tritt dann ein Schaden auf, kommt die empörte Kundin zum Lieferanten, macht ihm die unmöglichsten Vorwürfe, denn das Kleid ist selbstverständlich „nur einmal getragen" worden — und will Stoffpreis samt einem Phantasiemacherlohn zurückvergütet haben. Um diesem Verlangen den nötigen Nachdruck zu verleihen, gibt die Kundin zu verstehen, daß sie bei Nichtgewährung ihrer Ansprüche, das Geschäft nicht mehr betreten werde.

Schreiber dieser Zeilen hatte schon unzählige solcher Reklamationen zu begutachten. Es sind seltene Ausnahmen, wo wirklich die Qualität des Stoffes für die eingetretenen Schäden verantwortlich gemacht werden konnte. Gewöhnlich trägt die Eigentümerin die Schuld, indem der Stoff durch unzweckmäßiges Waschen oder Bügeln oder durch eine zu große Beanspruchung in der Strapazität gelitten hat.

Anstatt energisch Front zu machen gegen solche Auswüchse, glauben viele Geschäftsinhaber, dem Kunden entgegenkommen zu müssen. Diese Art von Kundschaft läßt man aber besser laufen, denn erstens erweist man der Gesamtheit der Geschäftsinhaber einen Dienst, indem man solchen Leuten einmal die Wahrheit sagt und ihre Ansprüche auf ein normales Maß zurückschraubt und zweitens gehen dadurch keine Kunden verloren. Wenn solche Reklamationen allgemein abgewiesen werden, so verschieben sich diese unangenehmen Kunden innerhalb der gleichen Branche im gleichen Verhältnis, denn kaufen müssen sie ja doch.

Reichlich genährt wird die Reklamationslust noch durch die heute überholte Einstellung gewisser Geschäfte, welche der Devise huldigen „Der Kunde hat immer Recht". Es gibt aber eine Grenze des Entgegenkommens und diese muß vom Verkäufer korrekt, aber unnachgiebig eingehalten werden.

Wenn ein Geschäft sich in der Reklame rühmt, auch geschnittene Längen und konfektionierte Ware anstandslos zum Umtausch zurückzunehmen, so ist die Grenze in Sachen kaufmännischen Ueberlegens bestimmt überschritten und wir gleiten auf das Gebiet des unfairen Konkurrenzkampfes.

Eine Gesundung der Verhältnisse ist nur zu erwarten, wenn die Geschäftsleute selbst zur Einsicht gelangen, daß unberechtigte Ansprüche unter allen Umständen abgewiesen werden müssen.

Der Verband der Textil-Detailgeschäfte würde sich ein großes Verdienst erwerben, wenn unter seiner Leitung für die Erledigung von Reklamationen bindende, generelle Richtlinien festgesetzt würden. Ibis.

HANDELSNACHRICHTEN

Schweizerische Aus- und Einfuhr von ganz- und halbseidenen Geweben im I. Halbjahr 1939:

1. Spezialhandel einschl. Veredlungsverkehr:

	Seidenstoffe		Seidenbänder	
AUSFUHR:	q	1000 Fr.	q	1000 Fr.
I. Halbjahr 1939	7,872	17,821	1,226	3,325
I. Halbjahr 1938	6,414	16,202	1,001	2,949
EINFUHR:				
I. Halbjahr 1939	6,082	11,433	271	731
I. Halbjahr 1938	5,415	10,019	262	734
2. Spezialhandel allein:				
AUSFUHR:				
I. Vierteljahr 1939	1,857	4,790	463	1,401
April	590	1,528	174	519
Mai	657	1,647	174	472
Juni	684	1,486	190	540
I. Halbjahr 1939	3,788	9,451	1,001	2,932
I. Halbjahr 1938	3,005	8,269	770	2,487
EINFUHR:				
I. Vierteljahr 1939	676	2,314	30	159
April	175	631	7	39
Mai	164	574	9	55
Juni	150	471	7	42
I. Halbjahr 1939	1,165	3,990	53	295
I. Halbjahr 1938	999	3,158	42	233

Einfuhr von Seiden-, Rayon- und Mischgeweben nach Großbritannien in den Monaten Januar—Mai 1939:

	1939 sq. yards	1938 sq. yards
Seidene Gewebe:		
aus Japan	2 750 591	3 792 947
„ Frankreich	2 539 436	2 574 150
„ der Schweiz	461 604	523 730
„ anderen Ländern	534 465	405 847
Zusammen	6 286 096	7 296 674
Seidene Mischgewebe:		
aus Frankreich	217 965	199 840
„ Italien	150 715	178 529
„ Deutschland	100 219	107 830
„ der Schweiz	97 564	71 054
„ anderen Ländern	332 355	323 772
Zusammen	898 818	881 025
Rayon-Gewebe:		
aus Deutschland	1 230 278	2 156 267
„ Frankreich	1 307 246	670 838
„ der Schweiz	1 001 007	688 592
„ Italien	497 509	383 237
„ anderen Ländern	2 399 390	2 989 833
Zusammen	6 435 430	6 888 767
Rayon-Mischgewebe:		
aus Deutschland	291 048	659 034
„ Frankreich	580 848	494 621
„ Italien	573 014	366 224
„ anderen Ländern	840 558	525 908
Zusammen	2 285 468	2 045 787

Zahlungsbedingungen des Schweizerischen Verbandes der Konfektions- und Wäscheindustrie. — Die schweizerischen Fabrikanten von Kleidern und Mänteln hatten auf den 1. Juli 1938 Zahlungs- und Lieferungsbedingungen eingeführt, sich jedoch bereit erklärt, über die endgültige Gestaltung dieser Vorschriften sich mit den Abnehmerverbänden auszusprechen. Die Unterhandlungen haben zu einer Verständigung geführt, sodaß die Zahlungs- und Lieferungsbedingungen des Schweizerischen Verbandes der Konfektions- und Wäscheindustrie, Gruppe: Mäntel — Kostüme — Kleider — Blusen, am 1. Juli 1939 in Kraft getreten sind. Die wichtigsten Bestimmungen lauten wie folgt: