# Eisenbahngeflüster

## Merklins Kundenservice



**heckmal**

#1/23 Verfasst am: 02 Dez 2019 18:04 Titel: Merklins Kundenservice

Hallo zusammen,
an der Befestigung der Kuppelstange einer meiner Dampfloks war eine Schraube abgebrochen. Der Kopf der Schraube steckte noch im Gewinde. Die Lok wurde von mir an den Märklin Kundenservice geschickt. Der Kostenvoranschlag für die Reparatur beträgt 384,83 Euro + 7,90 Euro Vresandkosten.

Das Angebot ist aufgeschlüsselt in 2 Angeboten:
Angebot 1:

136,48

Euro zzgl Mwst und Versand. Defekter Decoder steht uns leider nicht mehr zur Verfügung. Lok wird auf 60972 MFX umgebaut, Kuppelstange gerichtet, Verschleißteile erneuert, Lok gereinigt und auf Funktion geprüft.

Angebot 2:
186,99 Euro zzgl Mwst und Versand. Defekter Decoder steht uns leider nicht mehr zur Verfügung. Lok wird auf 60975 MFX mit Sound umgebaut, Kuppelstange gerichtet, Verschleißteile erneuert, Lok gereinigt und auf Funktion geprüft.

Defekte Decoder? Die Lok war im autom. Ablauf unterwegs, blieb stehen und es hingen die Kuppelstangen runter. Für die Lok hatte ich im Januar 1998 DM 449,00 bezahlt.

Welche erfahrungen habt Ihr mit dem Märklin Kundenservice? Ich vermute mal keine, da Ihr diese Reparaturen selbst ausführt. Die Lok kommt unrepariert zurück.

**gaulois**

#2/23 Verfasst am: 03 Dez 2019 13:01 Titel:

Hallo Alois,
ich habe mal solche und mal solche Erfahrungen ...

- Nachbesserung Regenrinne E10 25 Jahre Sendung mit der Maus: Katastrophe
- neuer Decoder und Lautsprecher 05 003: einwandfrei
- defekter Decoder BR 44 Öl: Ohne Prüfung getauscht (hatte aber die 44 Kohle eingesandt, plötzlich war der Heizer weg... für die andere Lok Decoder kostenfrei zugesandt bekommen.
- Gesellschaftswagen mit SD-Karte: Mehrfacher Tausch nötig
- gelber Turmtriebwagen: mehrfacher Tausch nötig
- lange 103: Pantos liefen nicht, Tipp ausm Forum: Kontaktspray
- Goliath: Unverträglichkeit mit CS2 - Tipp vom Kundenservice: Reset - lief dann
- VT 11.5: Neue Wagenübergänge und Kupplungen getauscht, läuft jetzt prima

und vieles mehr ...

Also ich hatte schon etliches bei Märklin, das eigentlich gar nicht hätte reparaturbedürftig sein dürfen (alles Garantiefälle). Mit den Lackierarbeiten muss man aufpassen, was die machen. Mit den Fehlerbeschreibungen auch, die prüfen nicht unbedingt, ob das, was auf dem Tisch liegt, auch das ist, was reklamiert wurde...

Aber eine abgebrochene Schraube hatte ich noch nicht. Wenn man die irgendwie aus dem Rad herausgedreht bekommt, würde ich das sicher selbst machen, aber ohne Schraubenkopf...

**Bodo**

#3/23 Verfasst am: 03 Dez 2019 13:27 Titel:

Hallo zusammen

also ich denk es wird nichts anderes übrigbleiben als die Schraube auszubohren, zugegeben ein hoch komplexes Unterfangen das auch das nötige Werkzeug vorraussetzt

heckmal

#4/23 Verfasst am: 03 Dez 2019 17:35 Titel:

Hallo Gerd, hallo Bodo,
Die Lok habe ich unrepariert zurückbeordert. Weil der Kopf noch im Gewinde steckt und mir 1 mm für das rausdrehen mit der Zange zu wenig war, hatte ich die Lok an die Spezialisten geschickt. Ich werde versuchen die Schraube auszubohren. Sollte ich das Innengewinde verletzen, werde ich das ganze Bautel wechseln müssen. Am meisten stört mich am Reparaturangebot deren Hauptaugenmerk auf kaputte Decoder, von dem ich bis dato nichts wuste.

günni

#5/23 Verfasst am: 03 Dez 2019 18:38 Titel:

Moin,
wie gut kommt man an die Schraube ran? Hat man die Chance, mit einer kleinen dünnen Diamat-Trennscheibe einen Schlitz hinein zu schneiden? Wenn ja, ist das Problem gelöst. Schlitz + Schlitzschraubendreher und die Schraube bewegt sich nach draußen.

heckmal

#6/23 Verfasst am: 03 Dez 2019 18:51 Titel:

Hallo Günni,

> **günni hat folgendes geschrieben:**
> Moin,
> wie gut kommt man an die Schraube ran? Hat man die Chance, mit einer kleinen dünnen Diamat-Trennscheibe einen Schlitz hinein zu schneiden? Wenn ja, ist das Problem gelöst. Schlitz + Schlitzschraubendreher und die Schraube bewegt sich nach draußen.

geht nicht; die M3 Schraube steckt im Gewinde und schaut nur 1 mm raus.

Joachim K.

#7/23 Verfasst am: 04 Dez 2019 10:35 Titel:

Ein abbrechen von den Schrauben ist eher unwahrscheinlich, es sei denn man geht etwas unsanft damit um. Könnte es sein, daß du nur eine Mutter verloren hast?
Mach mal ein Foto
vielleicht kann ich dir ja helfen, da das passende Werkzeug bei mir vorhanden ist.

Schrauben u. Muttern, in verschiedenen Größen, hab ich auch genug.

heckmal

#8/23 Verfasst am: 04 Dez 2019 16:22 Titel:

Hallo Joachim,
ein Foto kann ich jetzt leider noch nicht machen. Die Lok ist noch nicht zurück, obwohl ich sie zurückbeordert habe. Stattdessen wurde ich heute in einer Email des Kundenservice darauf hingewiesen, dass sie 2 Umbauvarianten angeboten haben und auf ein OK warten. Dass bei denen der Fokus auf "**Umbau**varianten" liegt, stört mich am meisten; habe ich die Lok doch wegen einer abgebrochenen und im Gewinde steckenden Schraubenkopfes dorthin geschickt. Von kaputten Decoder war mir nichts bekannt. Es handelt sich nicht um eine Schraube mit Mutter, sondern um eine Sechhskantschraube.

Zu einer neuen Entscheidung habe ich mich noch nicht durchringen können, ob ich auf die günstigste Version eingehen soll. Das wäre dann das Angebot 1 wie schon beschrieben: 136,48 Euro zzgl Mwst und Versand, Defekter Decoder steht uns leider nicht mehr zur Verfügung. Lok wird auf 60972 MFX umgebaut, Kuppelstange gerichtet, Verschleißteile erneuert, Lok gereinigt und auf Funktion geprüft.

Ich melde mich wieder, wenn ich soweit bin.

Joachim K.

#9/23 Verfasst am: 04 Dez 2019 16:33 Titel:

Welche Art.Nr. oder BR.Nr. ist es denn?

günni

#10/23 Verfasst am: 04 Dez 2019 19:38 Titel:

Moin,
holla, die Schraube ist ja riesig und schaut sehr weit heraus. (Für N-Bahner ist das viel)
Tante Edit: entfernt

heckmal

#11/23 Verfasst am: 05 Dez 2019 10:31 Titel:

Hallo Joachim,

> **Joachim K. hat folgendes geschrieben:**
> Welche Art.Nr. oder BR.Nr. ist es denn?

es handelt sich um die Art.-Nr.: 3701, BR 53.

Joachim K.

#12/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 0:36 Titel:

Hallo Alois
Ich hab mir mal die Ersatzteilzeichnung angeschaut, da kann ja keine Schraube abgebrochen sein. Wenn die Kuppelstange runter hing, fehlt vermutlich nur eine M 2 Mutter oder hingen beide Seiten runter.
Egal, warten wir bis du mal ein Foto machen kannst und dann sehen wir weiter.

Ich hatte mal einen Kupplungsstangenbruch ( Verbindung zwischen Lok u. Tender). Die Lok ging nach Märklin, da ich die Kupplung nicht vorrätig war. Die Reparatur hat mich 53,-€ gekostet. Das ganze hat 1Wochen gedauert.

heckmal

#13/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 10:08 Titel:

Hallo Joachim,

> **Joachim K. hat folgendes geschrieben:**
> Hallo Alois
> Ich hab mir mal die Ersatzteilzeichnung angeschaut, da kann ja keine Schraube abgebrochen sein. Wenn die Kuppelstange runter hing, fehlt vermutlich nur eine M 2 Mutter oder hingen beide Seiten runter.
> Egal, warten wir bis du mal ein Foto machen kannst und dann sehen wir weiter.
> ...Die Reparatur hat mich 53,-€ gekostet. Das ganze hat 1Wochen gedauert.

das Problem meiner Lok ist auf der Explosionszeichnung die Position 42 oder 43 als Schraube zu erkennen und in der Ersatzteilliste unter Best.-Nr. E755130 und E755140 aufgeführt. Das sind Sechskantschrauben M2*4 mm. Die Schrauben hatte ich mir auch schon besorgt. Außerdem ist das herausragende 1 mm kurze Stücck der Schraube von mir mit der Zange demoliert worden.
Jedenfalls lasse ich mir die Lok unrepariert zurückschicken. Werde dann ein Foto hier einstellen und dann sehen wir weiter.

Übrigens, im Gegensatz zu Dir (1 Woche, einschl. Reparatur) musste ich allein auf das Angebot 9 Wochen warten.

Joachim K.

#14/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 10:19 Titel:

Moin Alois

Au, nicht gut.
Die geht aber noch raus, das ist kein so großes Problem

heckmal

#15/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 10:20 Titel:

...dann kann ich ja noch hoffen.

heckmal

#16/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 13:27 Titel:

Hallo Joachim,
ob ein Decoder tatsächlich kaputt ist, kann mann erst feststellen, wenn die Kuppelstange wieder dran ist. Mir war und ist jedenfalls nichts davon bekannt.
Der Kundenservice hat ja auch die Decoder-Nummern genannt, die sie einbauen möchten:
Decoder-Nr.: 60972 MFX kostet bei Märlin Onlineshop 39,99 Euro + Versandkosten.
Decoder-Nr.: 60975 MFX mit Sound 99,99 Euro + Versandkosten.

Die Schraube ist in dreifacher Vergrößerung dargestellt.<img src="https://abload.de/img/schraubeuxj4t.jpg" border="0">
Wie Du siehst, ist das Gewinde nicht durchgehend. Stattdessen ist ein Ansatz angedreht, der die Beweglichkeit der Kuppelstange garantieren soll. Die Schraube ist entweder am Gewindeende oder am Kopf abgebrochen. Den Sechskantkopf kann man auf dem Foto kaum erkennen, wie dünn er ist, schon.

Joachim K.

#17/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 15:37 Titel:

Hallo Alois
Jau, ich kenn die Schrauben und hab auch diese Schrauben.
Ich hab einige Jahre bei meinem Händler Peter oft beim Reparieren mit geholfen. Habe mit Ihm auch einige Seminare besucht.
Für diese Schraube braucht man einen Steckschlüssel 1,0.

Ich frage mich nur, wie kann die abbrechen

heckmal

#18/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 16:18 Titel:

Hallo Joachim,

> **Joachim K. hat folgendes geschrieben:**
> Hallo Alois
> Ich frage mich nur, wie kann die abbrechen

ich auch. Eines Tages blieb die Lok stehen. Ich musste den ganzen Zug aus einem Tunnel herausziehen; die Kuppelstangen hingen nach unten. Zuerst dachte ich, die Schraube wäre herausgefallen.
Ist es möglich, dass die hängenden Kuppelstangen einen Kurzschluss ausgelöst haben und dabei der Decoder kaputt ging?

Joachim K.

#19/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 22:52 Titel:

Das glaub ich nicht.
Ist die direckt von Märklin ?
Oder aus der Bucht ?
Hast Du schon mal selber Hand angelegt ?

Ich hab da schon einige Vermutungen, die Warheit kommt erst raus wenn.....
Also abwarten.

heckmal

#20/23 Verfasst am: 06 Dez 2019 23:28 Titel:

Hallo Joachim,
die Lok wurde von mir am 08. Januar 1998 bei unserem Märklin-Händler "Lokschuppen" (hat seit 3 Jahren dicht gemacht) in Kastellaun für 449,00 DM im Originalkarton gekauft. In die Lok hat seitdem noch niemand reingeguckt.

heckmal

#21/23 Verfasst am: 13 Dez 2019 16:50 Titel:

Hallo Joachim,
die Lok ist zurück. Das Problem mit der abgebrochenen Schraube ist behoben und die Kuppelstangen sind festgeschraubt. Die Lok läuft wieder, aber nur rückwärts.

Im Begleitschreiben steht: "Vielen Dank für Ihren Serviceauftrag und das damit in uns gesetzte Vertrauen. Wie von Ihnen gewünscht senden wir ihnen Ihren Artikel unrepariert zurück. 0,00 EUR".

Hätte man mir in der E-Mail mitgeteilt, dass das Problem mit der Schraube und der Kuppelstange gelöst sei, die Lok aber nur rückwärts fahre, hätte ich einen der vorgeschlagenen Decoder-Nr. 60972 MFX - der im Märklin Onlineshop für 39,99 Euro+Versandkosten zu haben ist - einbauen lassen.

gaulois

#22/23 Verfasst am: 14 Dez 2019 9:58 Titel:

Kommunikation ...

mehr muss man dazu nicht sagen. Immerhin ist sie jetzt mechanisch in Ordnung.

Den Decoder einzubauen ist an sich ja kein Hexenwerk, wenn man ihn hat.

Joachim K.

#23/23 Verfasst am: 16 Dez 2019 9:46 Titel:

Dann ist ja fast alles wieder in Ordnung