

# Beanstandungsleitfaden

Der Beanstandungsleitfaden hilft Ihnen bei einer möglichst genauen Fehlerbeschreibung.  
Dadurch können wir Ihre Beanstandung schneller und zuverlässiger bearbeiten.

<b>Beanstandungsleitfaden für Polstermöbel</b>	<b>2</b>
<b>Beanstandungsleitfaden für Betten</b>	<b>3</b>
<b>Beanstandungsleitfaden für Kleiderschränke</b>	<b>4</b>
<b>Beanstandungsleitfaden für Kastenmöbel (Wohnzimmer)</b>	<b>5</b>
<b>Beanstandungsleitfaden für Küche und Bad</b>	<b>6</b>

## Beanstandungsleitfaden für Polstermöbel



### Schritt 1: Elemente durchzählen

- Stellen Sie sich immer **frontal vor das Möbelstück**
- Zählen sie alle Elemente **von links nach rechts** durch
- ein Eckelement (hier 2) entspricht einem Element

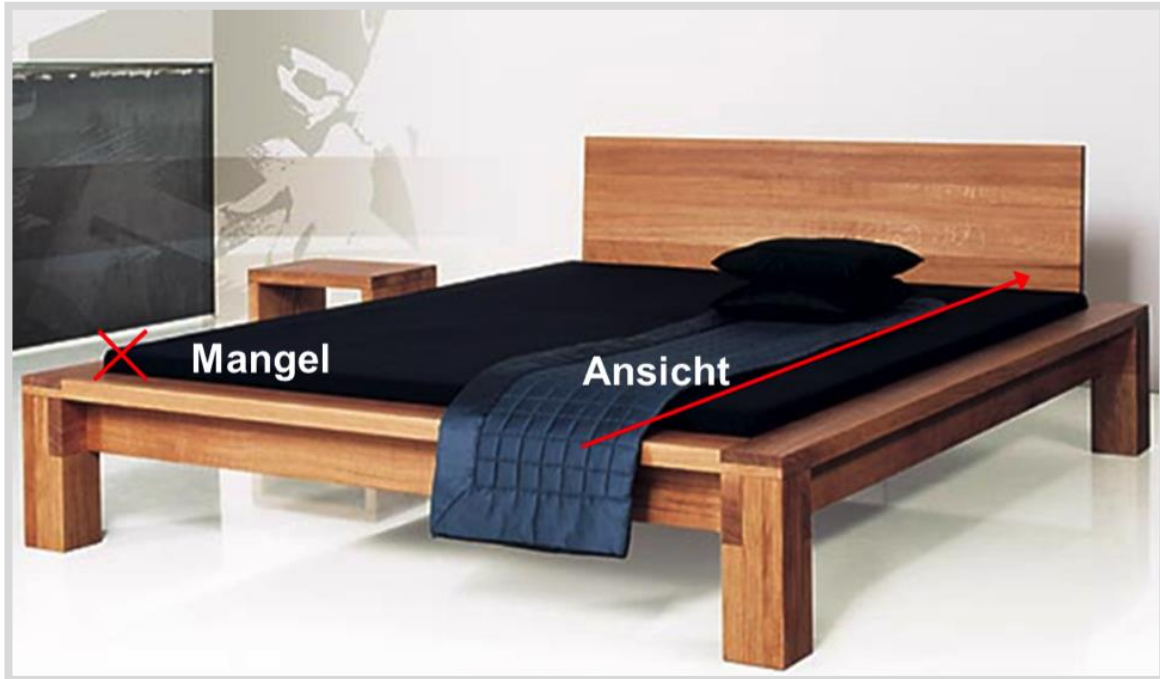
### Schritt 2: Beschreiben Sie den Fehler

- Beschreiben Sie die Stelle des Fehlers **möglichst genau** (z. B. „mittig auf der Sitzfläche“, „an der Rückseite im oberen Bereich“, „an der Naht“ etc.)
- Wenn **Funktionen** vorhanden sind, lassen Sie diese in die Mangelbeschreibung einfließen (z.B. „Beschädigung am Element mit dem Auszug“)
- **Beispiel für eine gute Fehlerbeschreibung:** „Beschädigung an Element 3 an der vorderen Naht des Sitzkissens“
- Wenn möglich: Machen Sie ein **Foto** des Fehlers

### Schritt 3: Beanstandungsformular senden

- Füllen Sie das Beanstandungsformular aus:  
<http://porta.de/einrichtungshaeuser/service-beratung/beanstandungsformular2>

## Beanstandungsleitfaden für Betten



### Schritt 1: Stellen Sie sich vor das Möbelstück

- Stellen Sie sich immer **frontal vor das Möbelstück** (Sicht auf das Kopfteil)

### Schritt 2: Beschreiben Sie den Fehler

- Beschreiben Sie die Stelle des Fehlers **möglichst genau** (z. B. „mittig auf der Liegefläche“, „am Kopfteil im oberen Bereich“, „an der rechten Bettseite“, „an der Naht“ etc.)
- **Beispiel für eine gute Fehlerbeschreibung:** „Beschädigung an der vorderen linken Bettseite“
- Wenn möglich: Machen Sie ein **Foto** des Fehlers

### Schritt 3: Beanstandungsformular senden

- Füllen Sie das Beanstandungsformular aus:  
<http://porta.de/einrichtungshaeuser/service-beratung/beanstandungsformular2>

## Beanstandungsleitfaden für Kleiderschränke



### Schritt 1: Elemente durchzählen

- Stellen Sie sich immer **frontal vor den Schrank**
- Zählen sie alle Türen **von links nach rechts** durch

### Schritt 2: Beschreiben Sie den Fehler

- Beschreiben Sie die Stelle des Fehlers **möglichst genau**
- Orientieren Sie sich dabei auch an markanten Punkten/Elementen (z.B. Ausführung, Spiegeltür, Schubkästen, Griff, Schloss, Anschlag, Maße)
- **Beispiel für eine gute Fehlerbeschreibung:** „Vorderseite der 4. Tür von links im oberen Bereich“, „links angeschlagene Tür des mittleren Kombi-Elementes“
- Wenn möglich: Machen Sie ein **Foto** des Fehlers

### Schritt 3: Beanstandungsformular senden

- Füllen Sie das Beanstandungsformular aus:  
<http://porta.de/einrichtungshaeuser/service-beratung/beanstandungsformular2>

## Beanstandungsleitfaden für Kastenmöbel



### (Wohnzimmer)

Ansicht für beschädigte Fronten

Ansicht für beschädigte Stollen

#### Schritt 1: Türen/Stollen durchzählen

- Stellen Sie sich immer **frontal vor den Schrank**
- Zählen sie alle Elemente (Türen oder Stollen) **von links nach rechts** durch

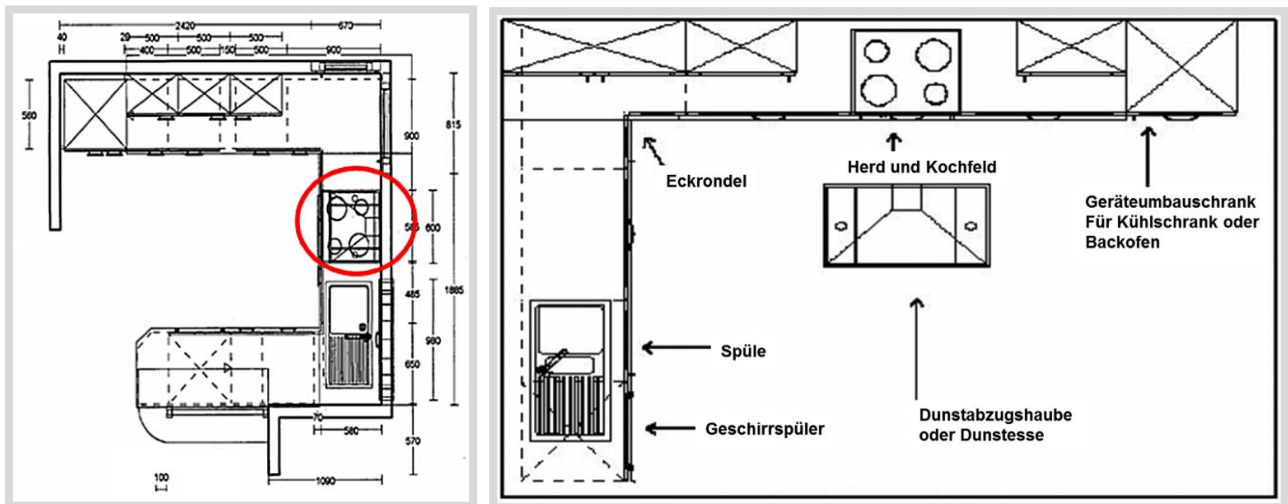
#### Schritt 2: Beschreiben Sie den Fehler

- Beschreiben Sie die Stelle des Fehlers **möglichst genau**
- Orientieren Sie sich dabei auch an markanten Punkten/Elementen (z.B. Anschlag, Glastür, Schubkästen, Griff, Maße, Türen oder Schubkästen zwischen den Stollen)
- **Beispiel für eine gute Fehlerbeschreibung:** „3. Tür von links, Glastür mit Anschlag links, 40cm breit“ bzw. „5. Stollen von links, rechts davon offenes Regalelement“
- Wenn möglich: Machen Sie ein **Foto** des Fehlers

#### Schritt 3: Beanstandungsformular senden

- Füllen Sie das Beanstandungsformular aus:  
<http://porta.de/einrichtungshaeuser/service-beratung/beanstandungsformular2>

## Beanstandungsleitfaden für Küche und Bad



### Schritt 1: Ausgangspunkt wählen

- Wählen Sie einen **markanten Ausgangspunkt** (z.B. Herd) und stellen Sie sich **frontal davor**
- Verwenden Sie Drauf- oder Frontalansichten aus Ihren Unterlagen als Hilfsmittel

### Schritt 2: Beschreiben Sie den Fehler

- Beschreiben Sie die Stelle des Fehlers ausgehend von Ihrem gewählten markten Punkt nach links oder rechts
- **Beispiel für eine gute Fehlerbeschreibung:** „Unterschrank links neben dem Herd, mit 3 Schubkästen“
- Wenn möglich: Machen Sie ein **Foto** des Fehlers

### Schritt 3: Beanstandungsformular senden

- Füllen Sie das Beanstandungsformular aus:  
<http://porta.de/einrichtungshaeuser/service-beratung/beanstandungsformular2>