**Servicewüste Deutschland:   
Einzigartige Oase in Köln entdeckt**

*Kultlabel Feuerwear kann nicht nur nachhaltig, sondern auch kundenorientiert*

Köln, im Juli 2022 – **Bereits seit über 15 Jahren fertigt Feuerwear Rucksäcke, Taschen und Accessoires aus gebrauchtem Feuerwehrschlauch und ist damit einer der Vorreiter des Upcyclings in Deutschland. Doch Nachhaltigkeit ist nicht das Einzige, was bei dem Kultlabel ganz oben auf der Prioritätenliste steht, auch Service wird großgeschrieben. Von der persönlichen Kundenbetreuung durch das engagierte Feuerwear-Team über die Ersatzteilbeschaffung hin zur verlängerten, kostenlosen Reparatur – bei Feuerwear sind nicht nur die Unikate, sondern auch die Serviceleistungen einzigartig. Und on top gibt es auf alle Feuerwear-Produkte von vornherein eine auf drei Jahre erweiterte Garantie.**

Durch die sorgfältige Materialauswahl – jeder Feuerwehrschlauch unterliegt einer strengen Qualitätskontrolle – sind Unikate aus dem Hause Feuerwear extrem langlebig. Entsprechend selten treten Probleme mit den Produkten auf. Bei besonders hoher Beanspruchung, ist es aber natürlich in Ausnahmefällen nicht auszuschließen, dass mal ein Verschleißteil, wie eine Schnalle oder ein Reißverschluss ihren Dienst versagen oder eine Naht aufgeht. Da Nachhaltigkeit bei Feuerwear an oberster Stelle steht und alle Produkte persönlich vom Käufer ausgewählte Unikate mit eigener Geschichte sind, ist es für den Hersteller wichtig, die Produkte zu reparieren, statt sie übereilt zu ersetzen. Das wissen auch Philomena und Tina, Produktdesignerinnen bei Feuerwear und gleichzeitig auch für die Reparaturen verantwortlich. „Wenn eine Kundin oder ein Kunde das reparierte Unikat wieder in den Händen hält und uns eine E-Mail schickt, wie groß das Glück darüber ist - dann geht das einfach runter wie Öl“, schwärmt Tina. Philomena weiß von einem weiteren Vorteil des Reparaturservice zu berichten: „Indem wir die von uns designten Produkte auch nach langjähriger Alltags-Erprobung immer mal wieder in den Händen halten, können wir die daraus gewonnenen Erkenntnisse bei der Entwicklung zukünftiger Produkte einfließen lassen und unsere Produkte noch besser machen. Das macht einfach Spaß, dieses direkte Feedback aus dem echten Leben“. Zum Einschicken der Produkte stellt Feuerwear innerhalb der EU ein kostenloses Versandlabel zur Verfügung und auch der Rückversand ist selbstverständlich kostenlos. Doch nicht nur der Versand, auch die Reparatur ist innerhalb der dreijährigen Garantie kostenlos. Erst nach Ablauf dieser erweiterten Garantie wird eine geringe Reparaturkostenbeteiligung von 15 bis 25 Euro fällig.

**Geld sparen und Umwelt schonen mit Ersatzteilen aus dem Onlineshop**

Passende Ersatzteile und Zubehör können auf der Feuerwear-Homepage direkt geordert werden. Ob ein neues Kartenfach für Portemonnaie Fred, ein neuer Gurt für eine der Tragetaschen oder eine neue Schnalle für Rucksack Eric – alle Teile können einzeln bestellt und ausgetauscht werden. Wer also lieber selbst zu Hause Hand anlegen möchte, kann sich dort sogar die Reparatur und Wartezeit sparen. Und wem der ein oder andere Tragegurt ein bisschen zu kurz sein sollte, den erwartet im Ersatzteilshop zum Beispiel auch eine Gurtverlängerung für Hip Bag Otis und weitere Taschen.

**Bei Feuerwear hat Service ein Gesicht**

Wer kennt es nicht? Man hat eine Frage zum gekauften Produkt oder muss eine Reklamation anfragen und klickt sich von einem Chatbot zum nächsten, bis man zu guter Letzt eine Textbaustein-Email von einem überforderten Servicemitarbeiter bekommt. Die Servicewüste ist weit und oft steht man lange Zeit alleine da. Anders ist dies bei Feuerwear. Bei Fragen zur Reklamation, zur Reparatur, zur Funktion der Feuerwear-Produkte und allem, was Fans sonst noch auf dem Herzen haben, stehen Kollegen aus dem Feuerwear-Team als persönliche Ansprechpartner zur Verfügung. So gelangen alle Emailanfragen über die Website zu allererst in Sonjas Postfach und werden dort direkt beantwortet oder feuerwear-intern umgeroutet. „Zwar übernehmen die Reparatur meine Kolleginnen in der Produktentwicklung, aber dennoch bin ich die Erste, die die persönliche Geschichte hinter der Reklamation erfährt. So war es Ironie des Schicksals, als ein Brandschutzmeister seine Feuerwear-Tasche versehentlich angesengt hatte und eine große Freude, als Philomena und Tina ihm hinterher helfen konnten“, freut sich Sonja. Um sämtliche Social-Media-Anfragen kümmert sich wiederum Elias und steht hier mit Rat und Tat zur Seite. „Ich liebe die Abwechslung als Social-Media-Manager bei Feuerwear. Der direkte Austausch mit den Fans ist einfach klasse und es ist ein super tolles Gefühl, wenn mir Kunden auf einmal einen langen Brief schreiben, nachdem ich ihnen weitergeholfen habe, oder sogar Süßigkeiten für das gesamte Team als Dankeschön schicken“, schwärmt Elias.

Einen Überblick über alle Feuerwear-Services und Kontaktmöglichkeiten gibt es [online](https://www.feuerwear.de/service/).

Weitere Infos unter [www.feuerwear.de](https://www.feuerwear.de/?utm_source=presseportal&utm_medium=presse&utm_campaign=koop)

**Über Feuerwear**

Die Firma Feuerwear wurde 2005 von Martin Klüsener gegründet. Seit 2008 führt er mit seinem Bruder Robert Klüsener zusammen die Feuerwear GmbH & Co. KG. Das Label gestaltet und produziert hochwertige Taschen, Rucksäcke und ausgefallene Accessoires aus gebrauchten Feuerwehrschläuchen, die sonst als Abfall die Umwelt belasten würden. Dieses Konzept wird als Upcycling bezeichnet. Dank unterschiedlicher Aufdrucke und Einsatzspuren ist jedes der handgefertigten Produkte ein Unikat. Dabei klingt die Auflistung des Sortiments – Scott, Dan, Bill & Co. – wie die Besetzung einer amerikanischen Löschzug-Staffel. Als Modeartikel und Technik-Zubehör hat sich die Feuerwear-Mannschaft fest etabliert.

Das Thema Nachhaltigkeit ist von Beginn an zentraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie: So werden die CO2-Emissionen, die beim Versand und Transport der Ware entstehen, über „atmosfair“ ausgeglichen. Desweiteren bezieht Feuerwear Ökostrom von Greenpeace Energy – konsequent ohne Kohle und Atomkraftwerk – und sorgt für eine schonende Reinigung der Schläuche. Eine Ökobilanz in Zusammenarbeit mit TÜV Rheinland liefert seit 2012 die Grundlage für weitere Optimierungen in Sachen Nachhaltigkeit. Feuerwear-Unikate sind in zahlreichen Einzelhandelsgeschäften erhältlich, auch über Deutschlands Grenzen hinaus. Eine tagesaktuelle Übersicht aller Händler ist hier zu finden: [www.feuerwear.de/im-laden-kaufen](http://www.feuerwear.de/im-laden-kaufen).

Weitere Informationen können unter [www.feuerwear.de](http://www.feuerwear.de) und [www.facebook.com/feuerwear](http://www.facebook.com/feuerwear) sowie [www.instagram.com/feuerwear](http://www.instagram.com/feuerwear) abgerufen werden.