

Baran Aydin

Von: Jürgen Reuther
Gesendet: Mittwoch, 15. April 2026 11:03
An: Baran Aydin
Betreff: WG: Defekt Smart-Home-Anbindung (Matter) bei Rollo

Bitte einen CM03-E Motor mit der morgigen Tour zu dieser Kom. Nach Essen liefern...

Danke

Von: Dennis Hoffmann <d.hoffmann@jaloucity.com>
Gesendet: Mittwoch, 15. April 2026 10:04
An: Jürgen Reuther <juergen.reuther@reuther.de>
Betreff: WG: Defekt Smart-Home-Anbindung (Matter) bei Rollo

Von: Stefan Pantel <stefan.pantel@gmx.de>
Gesendet: Dienstag, 14. April 2026 16:10
An: Dennis Hoffmann <d.hoffmann@jaloucity.com>
Betreff: Defekt Smart-Home-Anbindung (Matter) bei Rollo

Sehr geehrter Herr Hoffmann,
hiermit möchte ich ein von mir bestelltes, geliefertes und montiertes Rollo der Marke Eve | MotionBlinds reklamieren vom Mai 2025.

Die Smart-Home-Anbindung über Matter funktioniert nicht mehr.

Nach der Montage ließ sich das Rollo zunächst problemlos und unkompliziert per Matter in mein Smart-Home-System integrieren.

Im Februar war das Gerät jedoch plötzlich nicht mehr erreichbar. Nachdem ich es aus dem System entfernt und erneut hinzugefügt habe, funktionierte es vorübergehend wieder.

Im März trat der Fehler erneut auf. Seitdem lässt sich das Rollo trotz mehrfacher Versuche nicht mehr per Matter in mein System einbinden.

Folgende Maßnahmen habe ich zur Fehlersuche bereits durchgeführt:

- Entfernen und erneutes Hinzufügen des Geräts
- Test mit anderen Matter-Geräten am Alexa Smart Home Hub (diese funktionieren einwandfrei)
- Zurücksetzen der Alexa Smart Home Hub auf Werkseinstellungen
- Löschen aller Thread-Zugangsdaten im Alexa-Account, um doppelte oder fehlerhafte Komponenten auszuschließen
- Zurücksetzen des Rollos gemäß Anleitung sowie erneute Justierung

Trotz dieser Maßnahmen ist eine Integration per Matter nicht mehr möglich. Aus meiner Sicht deutet alles darauf hin, dass die Matter-Schnittstelle des Rollos defekt ist.

Rechnungsnummer: RG25-102173

Auftragsnummer: AB25-100897

Kundennummer: D0001722

Ich bitte Sie daher um Prüfung des Sachverhalts sowie um eine entsprechende Lösung.

Mit freundlichen Grüßen

Stefan Pantel