



Auf ein Wort, Manuela Todzi.

GARANTIEFALL ODER GARANTIEFALLE

Im Operating ist es manchmal nicht ganz einfach, die Kosten für Garantieleistungen nachzuhalten. Nur sehr selten werden die technischen Kosten hier exakt festgehalten. Vielmehr fahren unsere Techniker zum Gerät und tauschen Teile aus, verwalten dabei nur die Probleme und machen sich naturgemäß keinen Kopf um die Kosten. Unsere Branche, vielmehr unsere Lieferanten, haben sich das Leben leicht gemacht. Für eine sogenannte „Grantieablöse“, i.d.R. von 5 %, so ist die gängige Praxis, übernehmen wir als „Operator“ sämtliche Gewährleistungsansprüche.

Rechnen Sie mal. Wenn Sie ein Gerät für EUR 4.000,- kaufen, sind das gerade mal EUR 200,-. EUR 200,- Euro für 2 Jahre Gewährleistung. Nicht gerade viel. Zumal sich viele Lieferanten die Fracht für den Austausch der Ersatzteile noch bezahlen lassen.

Hier mal ein Fall aus der Praxis:

Wir haben im September 2013 unter anderem bei einem Hersteller 4 Großautomaten für einen Neukunden gekauft. Dann waren bereits in den ersten 3 Monaten mehrfach die Kabelbäume defekt. Es stellte sich heraus, dass diese Kabelbäume sich leicht optisch verändert hatten. Der Vorlieferant wurde wohl gewechselt. Weiterhin ist zu befürchten, dass der Kabelbaum ein Dauerbrenner bleiben wird.

Was haben wir getan? Zunächst habe ich den Lieferanten angeschrieben und ihm das Problem erklärt. Weiterhin wurden alle Kosten zusammengetragen. Im Einzelnen waren das folgende Kosten:

1. **Technikereinsatz inkl. Fahrzeiten**

Hier sind wir 4-mal zum Kunden gefahren

Insgesamt sind 9,5 Std. Techniker Std. angefallen

Die Grenzkosten für eine Technikerstd. inkl. anteiliger Fahrzeugkosten betragen EUR 55,-.

Somit sind EUR 522,50 Kosten angefallen.

2. **Abwicklung Garantievorgang**

Hier sind alle Kosten enthalten, die im Rahmen der Abwicklung notwendig waren. Dazu gehören im Einzelnen: Bestellvorgang auslösen, Warenrücksendung, Warenannahme und Fracht sowie die Kosten für die gesamte kaufmännische Abwicklung. Wir haben in unserem Hause eine Pauschale entwickelt, so dass wir nicht im Einzelfall „spitz“ abrechnen können. Diese beträgt EUR 22,50.

3. **Imageverlust und –aufwand**

Gerade bei einem Neukunden ist es wichtig störungsfreien Service zu garantieren. Natürlich bin ich selbst zum Kunden gefahren, um die Wogen zu glätten. Hierfür habe ich in unserem Falle nur EUR 100,- angesetzt. Was sicherlich nicht angemessen ist, denn der Imageschaden war bestimmt wesentlich höher.

4. **Umsatzverlust**

Im Operating leben wir vom Umsatz. Jedes Gerät ist wie ein kleiner Laden zu betrachten. Ist dieser geschlossen, so verdienen wir kein Geld. In unserem Falle war der Ausfall auf Grund der schnellen Reaktionszeiten sehr gering, dennoch ist insgesamt hier ein Deckungsbeitragsverlust von EUR 161,- angefallen.

Insgesamt hatten wir einen Schaden von EUR 851,-. Und wir sprechen hier

nur von 3 Monaten. Also wir sollten uns schon mal überlegen, was wir von unseren Herstellern so akzeptieren sollten.

Natürlich sind dafür ein paar Vorarbeiten notwendig. Sie müssen genau wissen, was kostet mich der Techniker wirklich pro Std. und was muss ich alles machen, damit der Gewährleistungsfall ordentlich abgewickelt wird. Auch hierfür sollten Sie eine Pauschale ermitteln. Der Einzelnachweis dürfte zu aufwendig sein. Was wohl das Wichtigste ist, hier das Gespräch mir den Lieferanten suchen, um dann nach einer dauerhaften Lösung zu suchen. Ansonsten sind Sie der Dumme.

Ich persönlich träume ja noch immer von Herstellern, die mir eine kompletten Folgekostenbetrachtung anbieten und garantieren können. Unsere Kunden, denen wir Geräte verkaufen, wollen diese Information bei der Geräteinvestition haben. Hier sind wir wirklich in der Vending-Branche noch im Mittelalter zuhause.

Vielleicht ist das ja auch mal eine Aufgabe für unseren Verband uns aus dem Mittelalter heraus zu führen. Oder ist die Lobbyarbeit der Industrie soweit fortgeschritten, dass so ein heißes Eisen wie „Garantie“ nicht mehr im BDV angefasst werden darf? Als Jurist weiß der Geschäftsführer doch um die Problematik.

Ansonsten rufen Sie mich an, vielleicht können wir ja gemeinsam in diesem Thema was erreichen.

Ihre Kollegin
Manuela Todzi
0234-99 3 77 3- 31