



## **Lieferschwierigkeiten in der Sanitärwirtschaft – Ausnahme oder Regel?**

**Ihre Meinung als SHK-Fachbetrieb ist gefragt!**

Liebe Handwerkskollegen,

wer kennt das Problem aus seiner betrieblichen Praxis nicht: Der Kunde ist stinksauer, weil sein Bad nicht rechtzeitig fertiggestellt wird. Häufig kommt es dann auf der Baustelle zu Diskussionen und man muss sich für die Verzögerungen rechtfertigen. Kein Thema, wenn bei der eigenen Montage mal was schiefeht. Fehler passieren nun einmal. Dafür steht man gerade. Leider trifft die Kritik aber häufig den Falschen und man ist gegenüber dem Kunden in der Defensive, obwohl man die Verzögerung überhaupt nicht verschuldet hat. Dies ist in der Regel dann der Fall, wenn beim Großhandel oder den Herstellern Probleme bei der Belieferung entstehen. Egal ob der Grund Lieferschwierigkeiten sind oder aber das Material falsch bzw. unvollständig geliefert und letztlich auch noch die Reklamation abgelehnt wurde, der Handwerker steht gegenüber dem Kunden in der Pflicht!

Der Frage, ob es sich lediglich um Ausnahmen oder aber um die Regel handelt, möchten wir gerne auf den Grund gehen. Hierzu benötigen wir Ihre Meinung als SHK-Fachbetrieb! Bitte nehmen Sie sich ca. 15 Minuten Zeit und beantworten Sie nachstehenden Fragebogen. Über Ihre Mithilfe bedanken wir uns recht herzlich im Voraus.

Frank Käuferstein

Obermeister der Innung für Sanitär - und Heizungstechnik Dillenburg

## Fragebogen: Lieferschwierigkeiten in der Sanitärwirtschaft – Ausnahme oder Regel?

	Problem	Trifft zu			Verursacher (je nach Fragestellung / Mehrfachnennung möglich)	
		nie	selten	häufig	Händler	Hersteller

1.	Materialien sind innerhalb eines marktüblichen Lieferzeitraumes nicht lieferbar. Standard-Sanitärprodukte benötigen Wochen bzw. Monate bis zur Lieferung (Beispiel: Absaug-Urinal wurden im August 2019 bestellt. Voraussichtlicher Liefertermin: Februar 2020)					
2.	Materialien eines Herstellers haben lange Lieferzeiten (Beispiel: Ein Hersteller von Sanitärarmaturen fällt wiederholt mit sehr langen Lieferzeiten auf)					
3.	Bestelltes Material wird trotz Zusage unvollständig geliefert (z.B. Armaturenserien oder komplette Bäder, die zu einer Kommission gehören. Bauvorhaben kann deswegen nicht fertiggestellt werden)					

4.	Befestigungsmaterial/Produktunterlagen/Montageanleitungen fehlen bei der Lieferung des Materials (Beispiel: Beim Auspacken der Duschaabtrennung auf der Baustelle wird festgestellt, dass Befestigungsschrauben/Abdeckkappen fehlen)					
5.	Zusagen des Großhandels bzw. der Hersteller bzgl. des Liefertermins werden nicht eingehalten. Liefertermine verzögern sich (Beispiel: Armaturen in Sonderfarben/-oberflächen werden 2 Monate nach dem ursprünglichen Liefertermin geliefert)					
6.	Produktlieferungen erfolgen mit alternativen Materialien ohne vorherige Absprache					
7.	Zugesagte Produkteigenschaften sind nicht funktionsfähig (Beispiel: Beleuchtung Spiegelschrank oder Waschtischunterschrank, Selbsteinzug von Schubladen bei Badmöbeln)					
8.	Materialien werden trotz ordnungsgemäßer Verpackung mit Schaden geliefert. Schaden lag wahrscheinlich bereits nach der Produktion beim Hersteller vor (Beispiele: Lackschaden am Heizkörper, Schäden an Badmöbeln usw.)					
9.	Materialien werden durch den Hersteller schadhaft geliefert. Grund: Mangelhafte bzw. nicht ordnungsgemäße Verpackung (Beispiel: Badheizkörper in Folie)					

10.	Anzeigen von Reklamationen beim Großhandel und/oder dem Hersteller sind umständlich bzw. zeitaufwendig					
11.	Reklamationen werden seitens des Herstellers und/oder des Großhandels abgelehnt					
12.	Bearbeitungen von Reklamationen erfolgen durch den Hersteller/Großhandel nicht zeitnah (Beispiel: Handwerker reklamiert beim Großhandel/Hersteller innerhalb von 1-2 Tagen einen Mangel. Endkunde wird erst nach Wochen von der Serviceabteilung des Herstellers kontaktiert)					
13.	Hersteller reagiert auf Reklamationen mit „kostenlosen“ Materiallieferungen. Allerdings erfolgt keine Übernahme der Lohnkosten für den Austausch durch den Handwerksbetrieb (Beispiel: Hersteller liefert Ersatz für den defekten WC-Sitz mit der Aussage „den Austausch könnt Ihr (Handwerker) doch mal eben schnell erledigen“)					
14.	Reklamationsarbeiten des Handwerkers werden nicht zu marktüblichen Preisen vom Hersteller und/oder Großhandel vergütet (Beispiel: Vorgabe von niedrigen Austauschpauschalen und Stundenverrechnungssätzen, Weigerung der Zahlung von zusätzlichen Servicepauschalen)					

15.	Materialien werden vom Großhandel trotz beschädigter Verpackung geliefert, z. B. aufgrund unsachgemäßer Transportsicherung					
16.	Materialbestellungen werden beim Großhandel mit Verzug (erst nach einigen Tagen) an die Hersteller weitergeleitet, wodurch sich Liefertermin unnötig verzögert					
17.	Im Falle eines Mangels überschreiten Nach- oder Ersatzlieferungen erheblich den gegenüber dem Endkunden vereinbarten Fertigstellungstermin (Beispiel: Badmöbel werden nach zwei Monaten auf die Baustelle geliefert. Es wird ein Mangel festgestellt und reklamiert. Die Lieferung des neuen mangelfreien Bauteiles erfordert wiederum mehrere Monate Wartezeit)					
18.	Die Reklamationsabteilung bzw. Servicefirma des Herstellers sind gegenüber dem Endkunden bei der Aufnahme der Reklamation vor Ort und/oder Beseitigung der Reklamation unfreundlich					
19.	Die vom Hersteller aufgemessene Echtglasduschabtrennung wird falsch geliefert (fehlerhaftes Aufmaß oder fehlerhafte Produktion)					

**Anmerkungen:**