

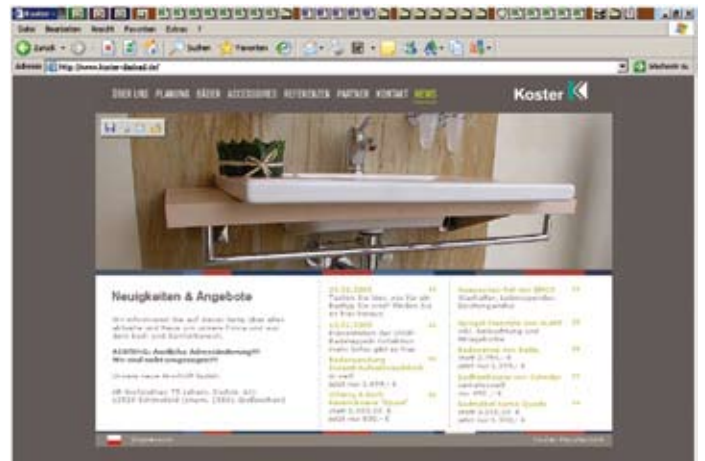
## > Hilfe <

### Wenn Markenartikel Installateure fast in den Wahnsinn treiben

Wir sind ein mittelständisches Sanitär-Heizungs-Unternehmen mit 40 Mitarbeitern und eigener Badausstellung. In Zeiten ständiger Rohstoffpreiserhöhungen und auf uns einprasselnden Teuerungszuschlägen, Kaufzurückhaltungen und drohender Mehrwertsteuererhöhung ist es nicht leicht hochwertige Bäder zu verkaufen. Um so mehr freut man sich, wenn sich Kunden nach eingehender Beratung, für ein exklusives Bad mit vielen Markenprodukten entscheidet. Doch immer häufiger kommt es zu Problemen so wie nachfolgend beispielhaft beschrieben:

Mit einer Vorlaufzeit von vier Wochen wurde die Ware beim Großhandel bestellt. Obwohl die Bestellung beim Hersteller erst mal drei Wochen unbearbeitet liegen blieb, kam die Lieferung gerade noch rechtzeitig. Jedoch hatte das Joop!-WC einen Riss, der Waschtisch kam ohne vorgebohrte Hahnlöcher und beim WC-Sitz war ein Scharnier ausgebrochen. Alle drei Artikel mussten ausgetauscht werden, Lieferzeit ca. 14 Tage!

Die Joop!-Duschwanne wies beim Aufstellen ein Kontergefälle in sich auf. Kann ja mal passieren.... Aber eine schnelle und flexible Klärung sah dann leider so aus: Der Mangel wurde an einem Freitag um 10 Uhr festgestellt und sofort von uns mit dem Werksvertreter der Firma Koralle besprochen. Eine neue Duschwanne war im Werk vorrätig, konnte aber nicht am gleichen



**Ob Keramag, Kama, Zehnder, Villeroy & Boch, Duravit, Bette oder Alape – der Handwerksbetrieb Koster bewirbt auch auf seiner Homepage den Einbau deutscher Markenhersteller. Doch (zu) oft ist mächtig Sand im Getriebe**

Tag verschickt werden, da die Mitarbeiter um 14 Uhr (!) Feierabend hatten. Unser Hinweis dass es doch in vier (!) Stunden möglich sein sollte eine Duschwanne in den Versand zu geben, wurde

dann mit dem SAP-System entschuldigt. Die dann bis Dienstag, 10 Uhr, zugesagte Duschwanne kam dann um 15.45 Uhr. Über den Aufwand den Monteur und Fliesenleger ständig anders ein-

planen zu müssen, wollen wir uns nicht weiter auslassen – Verzögerung der Fertigstellung inklusive Fliesenarbeiten 6 Tage!

#### **Pannenserie ohne Ende**

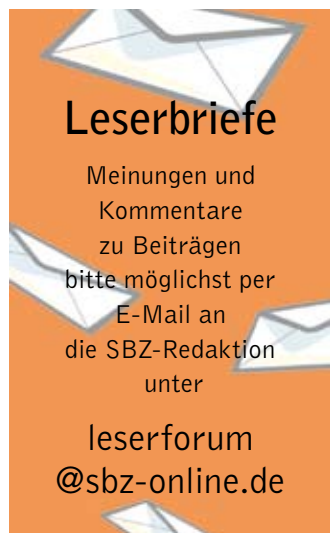
Leider konnte der Waschtisch nicht komplett montiert werden, da die Befestigung der Waschtischarmatur fehlte. Diese wurde dann per Post nachgeschickt – das hieß aber: wieder warten. Auch das WC konnte nicht (nach Umtausch) komplett montiert werden, da die Betätigungsplatte aufgrund eines Fehlbestandes beim Großhandel nun doch nicht vorrätig war: wieder warten. Lieferzeit ca. drei Wochen!

Gefreut haben wir uns auch über die Kama-Möbellieferung die nach acht Wochen Lieferzeit kam (zugesagt waren sechs Wochen). Bestellt waren drei Schränke und eine Abdeckplatte. Ein falsches Scharnier, ein fehlender Trafo, ein zerkratzter Korpus, eine zerkratzte Abdeckplatte und diese auch noch in matt statt (wie bestellt) in glänzend, ist die Bilanz dieser Lieferung. Na, immerhin wurde dann nach vier Wochen durch den Kundendienst die Ware ausgetauscht – leider wieder mit einer Abdeckplatte in matter Oberfläche.

Nach mehreren Telefonaten mit dem Werk stellte sich heraus, dass die Platte zwar als weiß glänzend verkauft wird, aber nur seidenmatt lieferbar ist. Das muss man halt erahnen, weil es in den Unterlagen nicht erwähnt wird. Nun fragen wir uns, warum von Kama eine Reklamation einer Abdeckplatte bearbeitet wird, die es in der bestellten Ausführung gar nicht gibt?

Der von den Kunden gewünschte zusätzliche Glaseinlegeboden wurde – wie kann es anders sein – ohne Glasplattenträger geliefert (trotz ausdrücklicher Bestellung). Die Umbauzeit beträgt mittlerweile statt zwei nun neun Wochen und ein Ende ist nicht abzusehen. Der Endkunde ist Mitglied in einem örtlich einflussreichen Stammtisch und droht mit Rechnungsabzug in Höhe von 30% des Gesamtbetrages. Über die Weiterempfehlungen, die wir über diesen Badumbau hätten er-

halten können, brauchen wir jetzt nicht mehr nachdenken. Dass wir immer noch keine Endabnahme und damit auch kein Geld vom Kunden erhalten haben, sei nur noch kurz erwähnt.



Leider ist dies nur ein Beispiel für Unzulänglichkeiten in unserer Branche. Derartige Probleme sind in der letzten Zeit bei vielen Bad-sanierungen aufgetreten. Pannen wie diese gehören zum Tagesgeschäft. Der Kostenaufwand für endlose Telefonate zur Reklamationsbearbeitung und die Rufschädigung unserer Firma lässt sich kaum beziffern. Nicht umsonst haben zwei namhafte Großhändler unserer Region in den letzten Monaten Reklamationsabteilungen eingerichtet. Für unsere Lenkung der Kunden, in Richtung Markenartikel erwarten wir keinen Dank, aber die Leistung unserer Markenartikler muss künftig einfach wieder stimmen.

Die deutsche Sanitärindustrie arbeitet offensichtlich nur noch im Sinne der Kosteneinsparung. Dabei bleibt die Qualität, auch die der Ablaufprozesse auf der Strecke. Schade, bald können wir es uns wohl nicht mehr leisten deutsche Markenprodukte einzubauen! Es sei denn, die Firmenlenker der Markenindustrie bringen ihre Unternehmen rechtzeitig wieder auf die richtige Bahn.

**Gabriele Benzien  
Frank Koster  
KOSTER. das Bad  
12529 Schönefeld**