

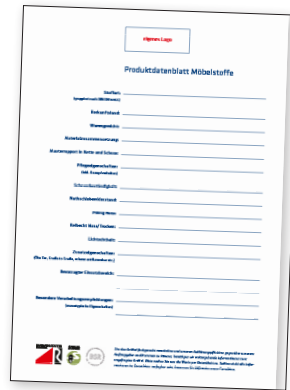
Beanstandungsrisiko bei fehlenden Wareninformationen

Manfred Horbach, BSR-Fachbereichsleiter Polstern, empfiehlt, fehlende Wareninformationen anzufordern

Beratungskompetenz und die Auswahl des optimalen Bezugsmaterials für das betreffende Möbel bezogen auf die Wünsche und Anforderungen des Kunden sind die wichtigsten Stellschrauben zur Beanstandungsvermeidung – einwandfreie handwerkliche Arbeit vorausgesetzt. Überwiegend ist die Ursache einer Beanstandung beziehungsweise einer Kundennachfrage eine unzureichende Beratung. Die Gründe für eine „schlechte“ Beratung sind vielschichtig, lassen sich aber auf vier Punkte herunterbrechen: Auf die fehlende oder unzureichende Auseinandersetzung des Verkäufers mit den individuellen Ansprüchen des Kunden (1) sowie mit der baulichen, räumlichen Situation beziehungsweise den Erfordernissen der Bearbeitung des betreffenden Polstermöbels (2). Aber auch eine fehlende oder nicht ausführliche Aufklärung des Kunden über die Eigenschaften der einzelnen Materialien oder des fertigen Produkts (3) sowie unzureichende Produktinformationen durch den Hersteller oder Vorlieferanten (4) bergen Fehlerquellen.

Die ersten beiden Punkte liegen dabei ganz klar in der Verantwortung des Verkäufers, des Raumausstatters. Er muss sich intensiv mit den Wünschen, Ansprüchen und individuellen Bedürfnissen des Kunden auseinandersetzen. Zusammen mit der Analyse des betreffenden Polstermöbels, dessen Funktion und dessen Aufstellorts wählt er dann die dafür geeigneten Materialien aus.

Um den dritten Punkt zu vermeiden, kann es Sinn machen, den Auftrag ausführlicher und detaillierter zu formulieren oder Beratungsprotokolle anzufertigen. Denn: Im Werkvertragsrecht § 631 BGB ist geregelt, dass der Auftragnehmer auf die wesentlichen Eigenschaften seiner Materialien und Leistungen hingewiesen haben muss. Aber wie kann der Raum-



Das Produktdatenblatt „Möbelstoffe“ kann über den BSR/ZVR angefordert werden. Es hilft, fehlende Informationen zu erhalten

ausstatter die Punkte 1 bis 3 seriös ausschließen, wenn Ihm vielfach nur mangelnde oder unzureichende Produktinformationen vorliegen (Punkt 4).

Der BSR bemüht sich schon seit langer Zeit um ausführliche und umfangreiche Produktdatenblätter für Möbelstoffe. In den Arbeitskreisen mit Verbänden und Vorlieferanten wird permanent auf dieses Informationsdefizit hingewiesen. Leider ist die Bereitschaft für die Umsetzung seriöser Produktdatenblätter aus Sicht des BSR vielfach mehr als zurückhaltend. Der Bedarf an solchen Informationen wird von Lieferantenseite vielfach in Frage gestellt und zum Teil auf die Internationalität der Kollektionen sowie auf die Kosten hingewiesen.

Der Raumausstatter in Deutschland aber bewegt sich im sicherlich schwierigsten Marktumfeld Europas. Zunehmender Preisdruck geht mit immer weiter steigenden Ansprüchen einher. Der Endverbraucher hat gerade im Bereich des Raumausstatter-Handwerks einen sehr hohen Anspruch an die Verarbeitung und an das Material. Hinzu kommt, dass das Wissen über textile Eigenschaften und

dessen Grenzen in der Bevölkerung und somit beim Kunden abgenommen hat. Textile Eigenschaften, die früher Allgemeinbildung waren, sind heute erklärungsbedürftig.

Gerade weil der Raumausstatter mehrheitlich im Hochpreissegment arbeitet, ist es schwer nachvollziehbar, warum die Produktinformationen von industriell gefertigten Massenpolstermöbeln überwiegend umfangreicher sind als die des Raumausstatters.

Um den Mitgliedern des BSR und ZVR die Möglichkeit zu geben, die notwendigen Informationen unkompliziert anzufordern, haben beide Verbände ein Formular entwickelt, in dem alle wesentlichen Parameter eines Möbelstoffes eingetragen werden können. Die Verbände fordern die Mitglieder in Ihrem eigenen Interesse dazu auf, regen Gebrauch von diesem Formblatt zu machen und Ihren Informationsbedarf anzuzeigen. Das Formblatt kann von Mitgliedern über den ZVR und den BSR in Köln als PDF Datei kostenfrei angefordert werden.

BSR-Seminar

Thema: Möbelleder

Termin: 13. bis 14. Sep. 2015

Beginn: 9:30 bis 12:30 Uhr

Ort: Gmelich Leder, Großbottwar

Inhalt: Lederschulung, Begutachtung von Polstermöbeln, Qualitätskontrolle und -sicherung, Betriebsrundgang

Referent: Manfred Horbach, BSR, Hans Fischer, Gmelich Leder

Anmeldung und weitere

Informationen: BSR-Geschäftsstelle, Tel. +49 0221 995353-10, info@bsr-sachverstaendige.de