TECHNISCHE SONDERINFORMATION 19

Objektprotokoll

Ausgangslage und Aufgabenstellung
Seit 1.1.2001 haben sich im Rahmen der Schuldrechtsreform die Haftungsfristen für Sachmängel drastisch erhöht (auf 2 bzw. 5 Jahre). Das gleiche gilt für die Novellierung der VOB (auf 4 Jahre). Mit diesen Änderungen wurden die Rechte des Verbrauchers deutlich gestärkt. Die gesamte Lieferkette - vom Handwerker über den Großhändler zur Industrie - ist seither deutlich länger und intensiver in der Pflicht. Hierdurch haben sich die Haftungsrisiken erweitert. Dieser Tatsache sollte durch erhöhte Sorgfalt und vorbeugende Maßnahmen Rechnung getragen werden.

Ganz in diesem Sinne hat sich die CTA frühzeitig mit der Frage befasst, welche Konsequenzen sich hieraus für unsere Handwerkskunden ergeben und wie wir unsererseits beraten und unterstützen können. Als Resultat hieraus wurde das Objektprotokoll entwickelt, welches die CTA-Mitglieder ihren Kunden als Service kostenlos zur Verfügung stellen.

Wertvoll als Checkliste und Dokument
Der zentrale Gedanke dieses neuen Standardformulares ist also die Hilfestellung und bestmögliche Absicherung für unsere Handwerkskunden und eine möglichst reibungslose Abwicklung eventueller Beanstandungen, auch wenn die Verarbeitung der Produkte bereits Jahre zurückliegt.

Wie bisher auch müssen bei Reklamationen einige Punkte zweifelsfrei beantwortet sein, damit eine technische Bewertung und Überprüfung der Problematik durch den Siegellieferanten überhaupt erst möglich wird. Unabdingbar sind beispielsweise die Identifizierung der verwendeten Produkte mit Chargennummer, Verarbeitungsdatum, Aufbau, etc. Andere Informationen wie die genauen Baustellenbedingungen, Verarbeitungsart etc. können je nach Sachlage sehr nützlich oder notwendig zur Beurteilung der Schadensursache sein. Alle diese Punkte sind hier im CTA-Objektprotokoll im Sinne einer Checkliste abgefragt. Der große Vorteil dieser Abfrage ist, dass damit nichts Wesentliches vergessen wird, was im Nachhinein meistens nicht mehr zweifelsfrei geklärt werden kann.

Auch die wichtige Frage nach der Übergabe einer Pflegeanweisung ist hier abgefragt und kann an dieser Stelle dokumentiert und mit Unterschrift des Mitarbeiters bestätigt werden - ein wichtiges Beweismittel für den Parkettverleger im Streitfalle.

Rückseite als Fragebogen bei Beanstandungen
Auf der Rückseite des Objektprotokolles sind die Fragen aufgedruckt, welche im Falle einer Beanstandung zusätzlich abgefragt werden müssen. Auch hier verhindert die Checkliste, dass man bei der Meldung wesentliche Angaben vergisst. Im Beanstandungsfalle ist es dann das Einfachste, das ausgefüllte Original-Objektprotokoll für die eigenen Unterlagen zu photokopieren und an den Lieferanten zu schicken.

Das Protokoll, ein Element der Qualitätssicherung
Natürlich ist ein solches Protokoll auch ein hervorragendes, generelles Element der Qualitätssicherung zur Verbesserung des Qualitätsbewusstseins bei den Mitarbeitern und zur Dokumentation und Kontrolle der Qualitätsvorgaben seitens des Unternehmens. Dies ist auch ein gutes Verkaufsargument und kann bei der Begründung einer auskömmlichen Preisgestaltung helfen.

Nur die konsequente Einführung garantiert den Erfolg
Die sorgfältige Ausfüllung des Objektprotokolles ist mit einem gewissen Zeitaufwand verbunden und erfordert Selbstdisziplin. Deshalb wird es hier und dort nicht einfach sein, diese Neuerung einzuführen und die Mitarbeiter entsprechend zu motivieren. Aber auch heute schon werden oft gewisse Aufzeichnungen auf Arbeitszetteln u.ä. Unterlagen gemacht, die dann lediglich auf das neue Formular „verlagert“ werden.

Auch kann man davon ausgehen, dass das Objektprotokoll und seine regelmäßige Ausfüllung mehr und mehr zur Routine wird und dann ohne großen Mehraufwand nebenher mitläuft. Wichtig wäre hier eine klare Anweisung an die Mitarbeiter und eine Kontrolle der vollständigen Ausfüllung, besonders kurz nach der Einführung. Entsprechend positive Erfahrungen hat man mit der Ausfüllung von Estrich-Prüfprotokollen gemacht, die nach der Einführungsphase zur Selbstverständlichkeit geworden sind. Eine gute Erklärung und Überzeugungsarbeit den Mitarbeitern gegenüber und die Weitergabe der oben angeführten Argumente dürften der Schlüssel zu einer erfolgreichen Motivation und Umsetzung sein.

CTA-Formular als Vorschlag und Angebot
Natürlich ist dieses Formular in seiner konkreten Ausgestaltung ein wohl durchdachtes Instrument, das wir unseren Kunden kostenlos in ausreichender Stückzahl anbieten. Es ist ein Angebot, ein Vorschlag und kein „Muss“ in exakt dieser Form. Es ist und bleibt die freie Entscheidung des Parkettlegemeisters, ob und in welcher Form er es verwendet oder alternativ durch eine andere Organisation oder ein eigenes Verfahren zum gleichen Ergebnis kommt.

Aber wie auch immer, bei der verschärften juristischen Ausgangslage sollte ein Verfahren in jedem Betrieb verbindlich geregelt sein, um Schaden vom Unternehmen abzuwenden.

Berger-Seidle GmbH • Maybachstr. 2 • 67269 Grünstadt • www.berger-seidle.de • Tel: +49 (0) 63 59 / 80 05-12

TECHNISCHE SONDERINFORMATION 19

Auch die Lager-Organisation muss stimmen
Ein weiteres, wichtiges Element der Qualitätssicherung sollte an dieser Stelle nicht unerwähnt bleiben. Es ist die Notwendigkeit einer geordneten Lagerführung im Sinne der Sicherstellung des first-in-first-out-Prinzipes. Das heißt, was zuerst ins Lager reinkommt, muss auch als erstes wieder raus bzw. dass ältere Chargen zuerst verbraucht werden, bevor man jüngere Chargen einsetzt. Ferner ist die Beachtung der Lagerstabilitätszeiten bzw. der Überlagerungsproblematik organisatorisch sicherzustellen. Die Industrie ist verpflichtet, auf jedem Gebinde neben der Chargen-Nummer auch das Fertigungsdatum und die produktspezifische Lagerstabilität anzugeben. Die dort angegebenen Zeiten, meistens in Monaten ausgedrückt, basieren auf gesicherten Erfahrungen und Tests. Allerdings beruhen diese Zeitangaben auf regulären Lagerbedingungen oder wie es heißt „kühl und trocken gelagert, im unangebrochenen Originalgebinde“. Aus der Beachtung dieser Daten ergibt sich dann der technisch sichere, d.h. auch der rechtzeitige Verbrauch des Materials. Die Verwendung überlagerter Ware geht nämlich unvermeidbar auf das Risiko des Verwenders und kann nicht dem Lieferanten und Hersteller angelastet werden.

Professionalität, Qualität und Risikoreduktion als Ziel
Mit der Summe und sorgfältigen Umsetzung dieser oder ähnlicher Maßnahmen Ihrer Wahl stellen Sie sicher, dass Ihr Haus für ein Maximum an Qualität und Professionalität steht und Sie die unvermeidbaren, rechtlichen Gegebenheiten mit geringstmöglichem Risiko meistern. Die CTA will - wie schon seit Jahrzehnten üblich - hierzu ihren Beitrag leisten und wünscht Ihren Kunden im Interesse aller am Gewerk Beteiligten eine „meisterhafte Qualität“ und gutes Gelingen.

Berger-Seidle GmbH • Maybachstr. 2 • 67269 Grünstadt • www.berger-seidle.de • Tel: +49 (0) 63 59 / 80 05-12