

Reden ist Gold, Schweigen kann Ärger geben

Wieso Sie Ihren Kunden die Bedienungsanleitung erklären sollten

Nichts ist ärgerlicher als Beschwerden und Reklamationen vonseiten des Kunden schon kurz nach der Montage eines Sonnenschutzes. Dabei ist immer öfter nicht die Qualität des eingesetzten Produkts das Problem, sondern die unsachgemäße Nutzung und anschließende Sicherung aufgrund fehlender Aufklärung durch Sie als Experten.

„Tatsächlich beschäftigen sich immer mehr Gerichte mit solchen Sachverhalten“, berichtet Dipl.-Ing. Gerd-Joachim Müller, *sicht+sonnenschutz*-Experte sowie ö.b.u.v. Sachverständiger der IHK Frankfurt am Main für Tore, Sonnenschutz und Rollläden. Im vorliegenden Fall geht es um einen zirka sechs mal sechs Meter umfassenden Großschirm. Ein Gastronom wollte seine in der Nähe der Nordsee gelegene 13 Meter lange und 6,5 Meter breite Terrasse mit zwei solchen Modellen beschatten und hatte beim örtlichen Fachhändler einen Beratungstermin vereinbart. Zwischen den quadratischen Schirmen sollte eine Regenrinne angebracht werden.

Schadensbild

Bereits vier Wochen nach Inbetriebnahme der neuen Schirme in dem windreichen Gebiet an der Nordseeküste beschwerte sich der Besitzer über kleine senkrechte und größere waagerechte Löcher in der Bespannung. Sein Vorwurf: Das Material sei ungeeignet und trotz des teuren Schirms minderwertig. „Die waagerechten Risse waren die Folge der anfänglichen Gewebebrüche“, erklärt Müller. Nicht die Kraft des einwirkenden Windes sei dafür ausschlaggebend, sondern das freie Flattern der Tuchteile, meist am unteren, also äußeren Schirmrand, im konstanten Wind sei hier problematisch. Dieses

Problem komme im Übrigen auch bei Schirmen der Größe drei mal drei Meter vor. „Und besteht somit unabhängig von der Größe des Sonnenschutzes.“ Die beschädigte Bespannung wurde zunächst vom Serviceunternehmer auf Kulanz getauscht. Da dieser mit dem Schadensbild aber nichts anfangen konnte, wurden die Schirme danach unverändert weiterverwendet. Mit dem Ergebnis: Auch die neue Bespannung war nach kurzer Zeit mit gleichem Schadensbild defekt. Der Gastronom führte dies auf untaugliches Material zurück und klagte. Der Fall landete vor Gericht.

Hintergrund

„Der Nutzer hatte die täglich aufgespannten etwa 5,5 Meter hohen Schirme zwar eingefahren und mittels Gurten gesichert, aber danach nicht die entsprechenden Schutzhüllen übergezogen“, erklärt Müller. Außerdem habe es der Gastronom versäumt, die Schirmsegmente aus den Streben zu ziehen und den Stoff entsprechend der Anleitung um den Stamm zu legen. „Die so nur unzureichend gesicherten Bespannungen konnten an der Unterkante, also ganz außen, frei flattern“, analysiert der Sachverständige. Bei entsprechendem Windgeschehen an der See komme es – eine Flatterfrequenz von nur zwei Bewegungen je Sekunde angenommen – allerdings bereits in einer Nacht zu etwa 60.000 Biegungen im Tuch. Müller betont: „Ausweislich der Prüfberichte der Tuchhersteller werden die handelsüblichen Gewebe nach DIN 53359 auf etwa 50.000 bis 100.000 Knicke im Dauerknickverhalten geprüft.“ Die Großschirme auf der Gastro-Terrasse seien somit voraussichtlich nach zwei windreichen Nächten am Ende der Belastungsgrenze angekommen. „Nach vier Wochen defekt und nach acht Wochen beim Anwalt“, sagt Müller.



Die hier sichtbaren senkrechten Gewebebrüche (schwarze Streifen), verursacht durch falsches Zusammenlegen und Sichern des Sonnenschirms, gehen laut Sachverständigem Müller bereits nach kurzer Zeit in Löcher über.

Fotos: Müller



Dieser Schirm wurde vom Kunden zwar zusammengelegt und auch gesichert, aber eben nicht entsprechend der Anleitung mit sauber herausgezogener Bespannung und fest am Gestell anliegend.

Schadensanalyse

Für den erfahrenen Sachverständigen ist es unabdingbar, dass nicht nur der Händler und Verarbeiter, sondern auch der Endkunde und damit Nutzer das verkaufte Produkt und dessen Besonderheiten kennt. „Dieses Wissen muss an den Kunden, zumindest teilweise, unbedingt weitergegeben werden.“

Nicht aufgespannte Schirme leiden nach Müllers Einschätzung extrem un-

ter dem unsachgemäßen Zusammenlegen und Sichern. Gerade bei einer hohen zu erwartenden Windfrequenz müsse darauf besonderer Wert und Sorgfalt gelegt werden. Nicht das Material sei schlecht, sondern die unzureichende Sicherung ausschlaggebend. „Die der Konstruktion zugemutete extreme Belastung in eingerolltem Zustand ist von dieser bei aller Technik nicht aufnehmbar“, stellt der Experte klar.

Lösung

Übergeben Sie als R+S-Experte Ihrem Kunden die Gebrauchs- und Bedienungsanleitung nicht nur, sondern nehmen Sie sich die Zeit und zeigen Sie Ihrem Kunden vor Ort, wie das Produkt funktioniert. „Im vorliegenden Fall hätte der Fachhändler gut daran getan, dem Gastronomiebetreiber das ordnungsgemäße Zusammenlegen mit Herausziehen der Segmentfalten und das korrekte Umwickeln am Stamm zu demonstrieren“, meint der Sachverständige. Die Besonderheit und die Folgen eines vielleicht auch nur seltenen Abweichens davon müssten dem Kunden ebenso aufgezeigt werden. Für den Sachverständigen ist wie so oft klar: „Die jeweils entstandenen Verfahrenskosten, unabhängig vom Zeit- und Adrenalin-Aufwand, wären vermeidbar gewesen.“

Kerstin Pätzold

So sind Sie
auf der
sicheren Seite



Dipl.-Ing. Gerd-Joachim Müller
ist ö.b.u.v. Sachverständiger
der IHK Frankfurt am Main für
Tore, Sonnenschutz und Roll-
läden. Foto: Müller

Erklären Sie dem Kunden sein erworbenes Produkt mit all seinen Besonderheiten. Beachten Sie dabei auch den jeweiligen Einsatzort. Begnügen Sie sich als R+S-Fachhändler nicht damit, dem Nutzer die Bedienungsanleitung lediglich zu übergeben und darauf zu verweisen, sondern teilen Sie Ihrem Kunden in einem persönlichen Gespräch das Wichtigste mündlich mit. Weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass unsachgemäßes Verwenden, Zusammenlegen und Sichern schon nach kurzer Zeit die Freude am neu erworbenen Sonnenschutz spürbar schmälern können und stattdessen aller Wahrscheinlichkeit nach Ärger und weitere Kosten ins Haus stehen.