

Vereinbarung zur Vorgangsweise beim Auftreten eines Installationsschadens zwischen der Firma

.....

als Mitglied des VIZ Verband der Installations-Zulieferindustrie und der Bundesinnung

.....

(Diese Vereinbarung ergänzt die firmenspezifischen ISO zertifizierten Abläufe u. Protokolle)

Ziel dieser Vereinbarung ist die Vereinheitlichung der Abwicklung von Reklamationen zwischen Installateur einerseits und Lieferant andererseits, beim dreistufigen Vertrieb unter Einbindung des Fachgroßhandels. Die Abwicklung soll zur Vermeidung von überhöhten Kosten und fehlenden oder verspäteten Informationen über Art und Umfang einer Reklamation möglichst in „Echtzeit“, also unmittelbar und ohne Verzögerung erfolgen. Die Rechtssicherheit für den Installateur hinsichtlich der Erledigung berechtigter Mängelrügen ist dabei ebenso wichtig, wie die Nachvollziehbarkeit aller Vorgänge bei der Abwicklung für den Lieferanten.

1.0 Anwendungsbereich:

Die vereinbarte Vorgangsweise kann angewendet werden:

- 1.1 Wenn bei der Eingangskontrolle ein schadhaftes Produkt festgestellt wird.
- 1.2 Wenn bei der Druckprobe oder beim Probetrieb ein schadhaftes Produkt festgestellt wird.
- 1.3 Wenn während des Betriebes der Anlage ein schadhaftes Produkt festgestellt wird.

2.0 Die vereinbarten Vorgangsweisen im einzelnen:

2.1 Bei der Eingangskontrolle wird ein schadhaftes Produkt festgestellt.

- Verpackte Produkte werden vom Installateur grundsätzlich mit dem Vorbehalt einer endgültigen Kontrolle übernommen. Diese muss jedoch innerhalb max. 5 Arbeitstagen nach Übernahme erfolgen.
- Wird ein schadhaftes Produkt festgestellt, ist z.B. durch Aufbewahren auf einem Sperrlager oder durch entsprechende Kennzeichnung der irrümliche Einbau zu verhindern.
- Der Installateur verständigt den Lieferanten bzw. Großhändler#, dass ein schadhaftes Produkt festgestellt wurde.
- Der Installateur fordert ein Ersatzprodukt an, das vom Großhändler# oder Lieferanten umgehend angeliefert wird. Das schadhafte Produkt wird zur Schadensanalyse übernommen.

Die kostenlose Ersatzlieferung bedingt nicht die Anerkennung eines Fehlers, eine Anerkennung kann erst erfolgen, wenn das Produkt untersucht wurde und ein Fehler festgestellt wurde.

Bei solchen Schäden wird in der Regel die Abwicklung zwischen Installateur und Großhändler einerseits und zwischen Großhändler und Lieferant andererseits erfolgen.#

gilt nur für den dreistufigen Vertrieb

2.2 Bei der Druckprobe oder beim Probetrieb wurde eine Fehlfunktion oder eine Undichtheit festgestellt.

Zusätzlich zu der unter 2.1 vereinbarten Vorgangsweise wird festgelegt:

- Bei der Meldung an den Großhändler# oder Lieferanten wird auch umgehend ein eventueller Folgeschaden gemeldet. Die weitere Vorgangsweise wird gemeinsam mit dem Lieferanten festgelegt. Es wird gemeinsam versucht festzustellen, ob ein Material-, Hersteller- oder Verarbeitungsfehler vorliegt.
- Vom Lieferanten wird ein Ersatzprodukt geliefert und die Übernahme des beschädigten Produktes*) zur Untersuchung bestätigt, wenn dies zur Abklärung eines Materialfehlers erforderlich ist.
- Sollte das beschädigte Produkt verschwinden, gehen die Ersatzkosten zu Lasten dessen, bei dem das Bauteil verschwunden ist.
- Vom Installateur werden die detaillierten Reparaturkosten bekannt gegeben, eine Versicherungsmeldung wird sowohl vom Lieferanten als auch vom Installateur gemacht.

gilt nur für den dreistufigen Vertrieb

*Die Fehlerursache wird vorab vom Lieferanten festgestellt.
Besteht nach Bekanntgabe der Fehlerursache Uneinigkeit über die Art des Fehlers, wird einvernehmlich eine Prüfanstalt mit der Abklärung beauftragt.
Die Kosten der Überprüfung trägt der in dessen Verantwortungsbereich der Fehler fällt.
Die Kostenübernahme oder Ablehnung wird vom Lieferanten mit einer schriftlichen Begründung bekannt gegeben.*

Bei solchen Schäden sollte bereits im Zuge der Schadensmeldung zwischen den Beteiligten vereinbart werden, ob die weitere Abwicklung auf dem Weg Installateur – Großhändler – Lieferant, oder direkt zwischen Installateur und Lieferant erfolgen soll. #

gilt nur für den dreistufigen Vertrieb

2.3 Während des Betriebes der Anlage wird ein beschädigtes Produkt festgestellt

Zusätzlich zu der unter 2.2 beschriebenen Vorgangsweise wird der Endkunde dahingehend beraten, dass eine Versicherungsmeldung an die Haushaltsversicherung (Gebäude-Wasserschadens-Versicherung) zu machen ist, um in der Regel eine Schadensdeckung mit Ersatz des Neuwertes zu erreichen.

- Der Schaden ist vom Installateur ausreichend mit Fotos zu dokumentieren.
- Im Zusammenhang mit der Dokumentation wird das Übergabeprotokoll für diese Anlage als Basisinformation an den Lieferanten ausgehändigt.
- Bei wesentlichen Folgeschäden ist, wenn nichts anderes vereinbart wird, von

der Versicherung des Installateurs ein Bausachverständiger zur Feststellung des Schadensumfanges beizustellen.

- Die Schadensbehebungskosten sollen so niedrig wie möglich gehalten werden.
- Die Abrechnungsunterlagen für die Reparaturarbeiten und die Beseitigung der Folgeschäden sind so schnell wie möglich vorzulegen.

*) Das defekte Teil ist so zu demontieren, dass durch den Ausbau keine zusätzlichen unnötigen Beschädigungen entstehen. Undichte Verbindungen sollten möglichst nicht gelöst werden um die Untersuchung nach Produkt- oder Montagefehlern zu ermöglichen. Angeschlossene Rohre sollten mit mind. 5 – 10 cm Länge Überstand abgeschnitten werden um ein nachträgliches Abdrücken zu ermöglichen.

3. Streitschlichtung

Sollte zwischen dem Lieferant und Installateur Uneinigkeit herrschen, besteht für beide Seiten die Möglichkeit der Nutzung der Schlichtungsstellen bei den Landesinnungen.

Ort, Datum

Firma

Bundesinnung