

Hallo zusammen,

immer wieder bekommen wir Aufträge von Kunden, die bereits Material besorgt haben und nun nur den Einbau in Auftrag geben. Gerade im Zeitalter des Internets und der heutigen „Bestell-Gesellschaft“ nimmt diese Situation immer weiter zu! Aber wie sollten sich nun Elektrobetriebe mit diesem Verhalten auseinander setzen? Denn ein Großteil des Gewinns kommt nun mal über den Zuschlag auf das Material. Wenn dieser nun wegfällt, fehlt einem am Ende wirklich bares Geld. Zudem kommt noch die Problematik der Gewährleistung hinzu: Kann man auf diese Arbeiten auch eine Gewährleistung geben, obwohl man die Produkte nicht von seinem eigenen Hersteller bezogen hat?

Christian Egner
Elektro Meister

„Aufträge, bei denen der Kunde das Material im Internet kauft, muss er sich auch die Montage im Internet kaufen!“

Da wir für die einwandfreie Funktion verantwortlich sind und wir keine Garantie auf das Ganze mehr geben können, aber laut Gesetz eine Gewährleistung übernehmen müssen, führen wir diese Aufträge nicht aus. Wir erklären dem Kunden, warum wir dies so machen! Als Beispiel führen wir an, dass der Kunde auch nicht das Material für die Autoreparatur im Netz kauft und dann zum Händler fährt und sagt: „Mach mal fertig!“ Da kommt dann MyHammer ins Spiel. Irgendein „Depp“ findet sich immer, der zu Dumpinglöhnen die im Internet erstandenen Elektroinstallationsmaterialien auch einbaut. Zur Not auch eine „EU-Fachfirma“ aus der hintersten Walachei, für die eine grüngelbe Ader die Phase für den Ökostrom darstellt.

„Leider häufig Realität.“

Ich werde oft damit konfrontiert. Meist liegen die Leitungen schon in den Wänden und es geht für die Kunden meist nur um den Anschluss der Schalter, Steckdosen und Unterverteilung. Dazu trägt vor allem das Internet mit „DIY“-Anleitungen bei. Mal sehen wie sich das weiter entwickelt.

Warum ziehen wir nicht den Vergleich zu unseren Sanitär-Kollegen - Da fragt keiner: „Warum kostet die Armatur 500 Euro?“ Der Schalter soll 10 Euro kosten - bei Amazon aber 9,50. Da wird dann direkt ein Problem draus.

Die Zeit, die es kostet darüber sich den Kopf zu Zerbrechen und mit dem Kunden zu diskutieren, kostet auch Geld. Wenn der Kunde diese bezahlen möchte, ist er ruck zuck günstiger dran wenn er

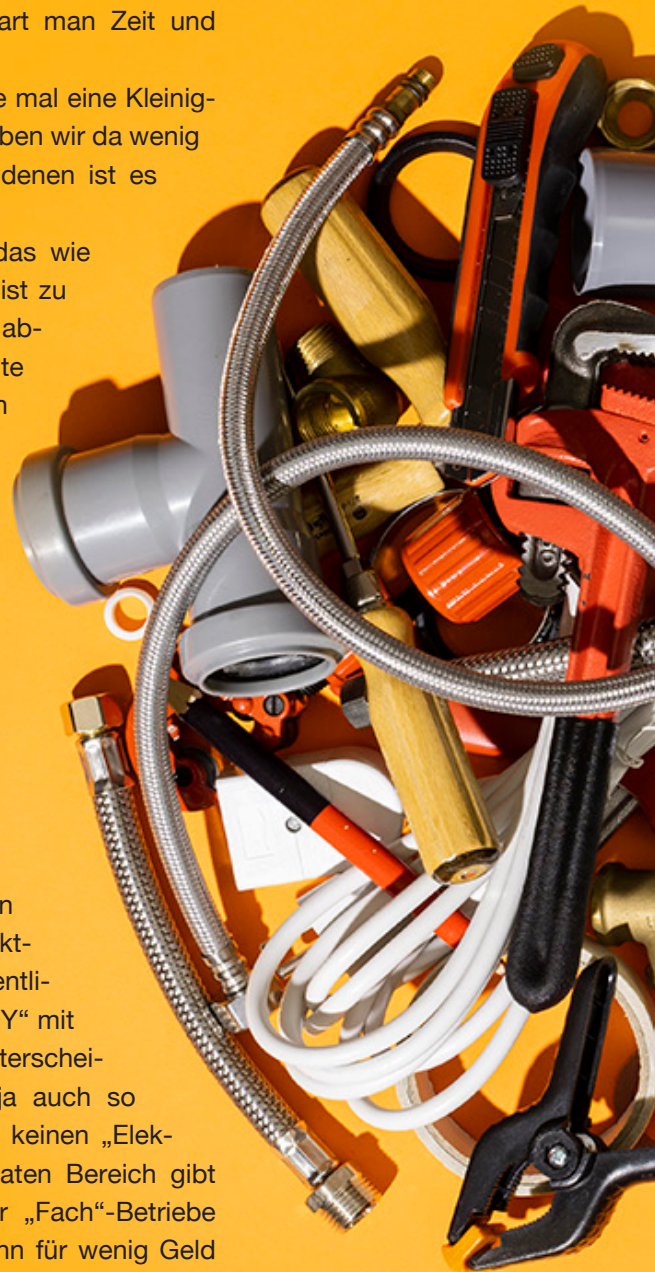
beim Fachmann direkt bestellt.

Markenware - Da spart man Zeit und Geld! Langfristig!

Bei Stammkunden, die mal eine Kleinigkeit besorgt haben, haben wir da wenig Probleme damit. Bei denen ist es nicht der Regelfall.

Ansonsten sehe ich das wie meine Kollegen. Man ist zu sehr vom Materialpreis abhängig. Natürlich könnte man in solchen Fällen den Stundenlohn erhöhen, aber dann ist, je nach Umfang und Art des gestellten Materials/Leistung, immer noch die Gewährleistungsfrage. Am besten ist es tatsächlich, es nicht zu machen.

Die Gesellschaft kann leider nicht zwischen fachlich korrekter Elektro-Installation mit ordentlichem Material und „DIY“ mit Internet-Anleitung unterscheiden. Es funktioniert ja auch so irgendwie. Und da es keinen „Elektro-TÜV“ für den privaten Bereich gibt und es immer wieder „Fach“-Betriebe gibt, die so etwas dann für wenig Geld in Betrieb nehmen, wird sich da wohl schnell nicht dran ändern.





Das mit der Gewährleistung wäre ja auch ein Problem bei der Montage von Leuchten.

... und ich glaube, da hat sich noch keiner drüber Gedanken gemacht. Es geht niemand zum Kunden und sagt: „Die Esszimmerleuchte montiere ich Ihnen nicht. Die ist nicht von uns!“. Für den Fall, dass eine komplette Anlage mit gestelltem Material erstellt werden soll: Nach erfolgter Installation Anlage durchmessen und protokollieren. Wie sich das ja immer gehört. Vor der Montage dem Kunden klarmachen, dass ein erhöhter Stundensatz fällig wird. Wenn der Kunde in der Rohinstallation selbst tätig wird, regelmäßig dessen Arbeit überprüfen und die Zeit in Rechnung stellen. Dann sollte das kein Problem darstellen. Meist wird dem Kunden aber klar, wenn man ihm die Vorteile des eigenen Standardmaterials erklärt (z.B. schnellere Verarbeitungszeit, da optimale Produktwahl), dass sich der Selbsteinkauf nicht wirklich lohnt. In den meisten Fällen geht es ja auch um das Schaltermaterial. Da geht es ja schnell um ein paar 100€, die der Kunde sparen möchte. Da sehe ich kein Problem, wenn er dann Markenware bestellt. Und wenn er dann auf Grund der günstigeren Steckdosen 20 % mehr einbaut, wirkt sich das auch positiv auf das Gesamtauftragsvolumen aus.

Es gibt m.E. mehrere Lösungsansätze:

1. Der „Kunde“ soll die Montage dort kaufen, wo er auch das Material her hat.
2. 100% Aufschlag auf die Montage
3. Keine Garantie, kostenlose Beratung usw.
4. Störungsbeseitigungen ablehnen

Dann die externen Hilfen, wie Innungen, Kammern, Gesetzgeber, Hersteller, Großhändler:

1. Herstellern und Großhändlern klar machen, wer Produkte über das Internet an Fachfremde verkauft der wird bei Bestellungen nicht mehr berücksichtigt.
2. Die Innungen und Kammern müssen ihren Mitgliedern klar machen, dass sie denjenigen bestrafen (z.B. Geldbuße), der solche Aufträge bearbeitet. Mir ist allerdings klar dass, das nicht ohne weiteres geht.
3. Die Innungen, Kammern und Verbände ggf. auch Versicherungen müssen den Gesetzgeber zwingen, Verordnungen und Gesetze zu erlassen, gemäß derer E-Materialien nicht an Fachfremde und auch nicht über Baumärkte verkauft werden dürfen.