



Wartung ist die Domäne des Handwerks – und nicht der Hersteller

Schuster bleib bei deinen Leisten

Keine Wartung durch Hersteller

Viele Hersteller unternehmen immer umfangreichere Anstrengungen im Bereich der Wartung. Dies offensichtlich frei nach dem Motto: Wer ein Produkt baut, der soll es auch pflegen. Hans Peter Sproten, Geschäftsführer des Fachverbandes NRW spricht sich in diesem Beitrag deutlich gegen diese Bestrebungen aus, denn Wartung ist eindeutig Handwerksaufgabe.

Mit zunehmender Tendenz ist festzustellen, dass die Industrie mit den Werkskundendiensten versucht, in das Wartungsgeschäft einzusteigen. Dies sicher aus der Bestrebung, den eigenen Werkskundendienst besser auszulasten. Auch ist oft das Argument der Industrie zu hören, das Handwerk setze das Wartungsgeschäft gar nicht intensiv um, so dass sich hier – quasi aus der Not heraus – Handlungsbedarf für die Hersteller ergäbe.

Klare Abgrenzungen sind gegeben

Verschiedene Hersteller verbinden Störungen an Geräten, Armaturen und Bauteilen durch mangelnde bzw. fehlerhafte Wartung mit einem schlechten Image für ihr

Produkt. Vielfach kommt diese Argumentation der betroffenen Hersteller jedoch durch die unsaubere Trennung von Wartung und Mängelbeseitigung zustande. Für klare Abgrenzungen sind eindeutige Definitionen nötig. Die aber müssen nicht erst noch erfunden werden – es gibt sie längst. In der DIN 31051 sind mit den Grundlagen der Instandhaltung die Begriffe klar beschrieben. Eine Mängelbeseitigung ist eine Instandsetzungsmaßnahme. Eine Wartung hingegen dient als Maßnahme zur Erhaltung des Sollzustandes. Sie ist also eindeutig keine Reparatur. Eine Reparatur am Gerät im Hause des Kunden wird aber häufig als Möglichkeit genutzt, dem Kunden den Service der „Werkswartung“ mit anzubieten. Und Kunden, die sich mit der Frage

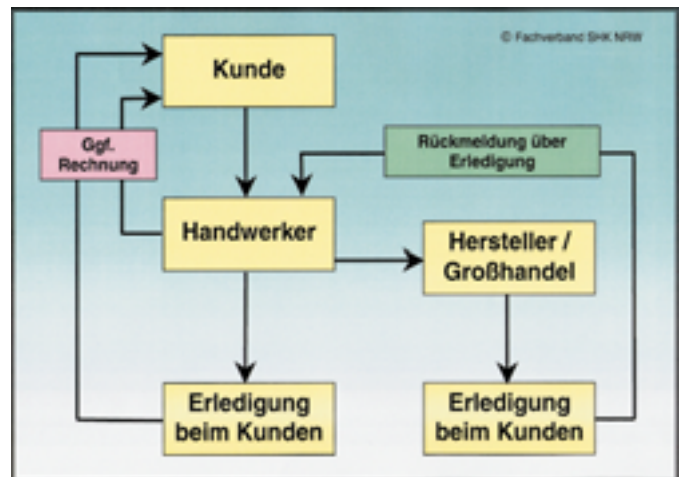
nach Wartung direkt an den Hersteller ihres Wärmeerzeugers wenden, wird die Möglichkeit, dies durch das Handwerk erledigen zu lassen, oft erst gar nicht aufgezeigt.

Eindeutige Abläufe akzeptieren

Fragt der Kunde beim Hersteller seines neuen Heizkessels in Sachen Wartung nach, dann ist im Informationsfluss zwischen Kunden und Handwerker wohl einiges schiefgelaufen. Aber dennoch darf das – nach Meinung des Fachverbandes Sanitär Heizung Klima, Nordrhein-Westfalen – für die Industrie kein Grund sein, diesen Klienten wartungstechnisch für sich zu verbuchen. Um eindeutig Positionen von Seiten des Handwerks zum Thema „Wartung durch



Das Ablaufschema zeigt klar: Fragt ein Kunde beim Hersteller in Sachen Wartung an, muss der Industriepartner den Handwerker ins Boot holen



Auch bei der Mängelbeseitigung ist der Installationsbetrieb der Mittelpunkt

Hersteller“ beziehen zu können, initiierten die Fachausschüsse Aktivitäten, die zu einem deutlichen Ergebnis in der Landesfachgruppensitzung am 16. Juni 2004 in Münster führten. Nach sehr kontrovers geführter Diskussion, in der die verschiedenartigen Fassetten rund um die Wartung diskutiert wurden, verabschiedete die Landesfachgruppe annähernd einstimmig das Votum „Keine Wartung durch Hersteller bzw. Großhandel“. Dabei war den Vertretern der einzelnen Innungen die damit verbundene große Verantwortung für das Handwerk durchaus bewusst. Dementsprechend wurde das Thema „Mängelbeseitigung“ unter anderen Gesichtspunkten diskutiert. Auch hier wurde deutlich, dass die Federführung immer vom Handwerker auszugehen hat. Problematisch stellt sich dabei – neben den unterschiedlichen Gewährleistungszeiten – auch die Vielzahl der kleinen aber kostspieligen Mängel dar, mit denen die Unternehmen tagtäglich konfrontiert werden.

Handwerk muss Federführung haben

So kam die Landesfachgruppe zum Ergebnis, dass für die Mängelbeseitigung durchaus entsprechende Hersteller bzw. Lieferanten herangezogen werden können, um durch den vom Produkt verursachten Mangel nicht unnötig die schmale Gewinnmarge des Handwerkers zu gefährden. Deutlich wurde dabei, dass die Vielzahl der möglichen Varianten der Abwicklung nicht einheitlich dargestellt werden können. Eines gilt jedoch immer: Ganz gleich ob Mängelbeseitigung oder Wartung, der Installationsbetrieb muss bei allen Aktionen im Mittelpunkt stehen.

Durch dieses eindeutige Votum wurde der Fachverband NRW stellvertretend für die Unternehmen in Nordrhein-Westfalen aufgefordert, Herstellerbefragungen durchzuführen. Ziel ist die Veröffentlichung einer dem Handwerk zugänglichen Auflistung, die deutlich macht, welche Hersteller dieses klassische Tätigkeitsfeld des Handwerks dort belassen, wo es hingehört, nämlich bei den Fachbetrieben.



Der Autor, **Dipl.-Ing. Hans-Peter Sproten** ist Geschäftsführer der Abteilung Technik des Fachverbandes SHK NRW, Düsseldorf, Telefon (02 11) 6 90 65 31, E-Mail: sproten@fvshk-nrw.de