

Wer verursacht die meisten Schadensfälle?

EIN GUTACHTER BERICHTET AUS DER PRAXIS (121) ■ Die Jahreswende zum Anlass genommen hat unser berichtender Sachverständiger, um eine statistische Auswertung seiner Gutachten vorzunehmen. Besonderes Augenmerk sollte dabei auf die Ursachenverteilung der aufgetretenen Reklamationen beziehungsweise der bearbeiteten Gutachtenfälle gelenkt werden. Grundlage hierfür bildete eine Anzahl von 100 Gutachten.

■ **URSACHENVERTEILUNG.** Die Ursachenverteilung erfolgte dabei der Einfachheit halber hinsichtlich der Hauptursachen:

- Mensch,
- Material und
- Maschine,

die in der Abbildung dargestellt sind. Bei Betrachtung der statistischen Auswertung fällt auf, dass der Komplex „Maschine“ mit 4% nur sehr gering in Erscheinung tritt. Dies hat sicherlich damit zu tun, dass das Sachgebiet des berichtenden Sachverständigen nicht im Bereich der Druckmaschinentechnik, sondern ausschließlich in der Qualitätsbeurteilung der gedruckten Erzeugnisse liegt. Bei dem 4%-Anteil „Maschine“ handelte es sich ausschließlich um Digitaldruckmaschinen, deren Funktionalität nicht den Anforderungen der Käufer entsprach.

Der Anteil „Material“ mit 21% betrifft die am Druck beteiligten Materialien wie hauptsächlich Bedruckstoffe, Druckfarben und Lacke, wobei der Posten Bedruckstoffe am häufigsten in Erscheinung tritt. Überwiegend wurden hierbei das Ausdruckenverhalten, Oberflächen-, Festigkeits- und Trocknungseigenschaften, Stauben und Schnittqualität beanstandet. Bei Druckfarben und Lacken fanden überwiegend Trocknungs- beziehungs-

Beratungsfehler oder generell missverständliche, nicht kommunizierte Auffassungen im Hinblick auf die erzielbare Qualität insbesondere bei fachfremden Kunden zu Reklamationen. Die Verletzung von Aufsichtspflichten während der Produktion ist weiterhin ein häufiger Grund für auftretende, zum Teil äußerst kostenträchtige Reklamationen. Hierbei ist oft eine gewisse „EDV-Hörigkeit“ zu beobachten. Es wird sich zu oft auf den Automatismus der EDV verlassen, anstatt zum Beispiel einen letzten visuellen Abgleich mit einer vorhandenen, gedruckten Vorlage zu vollziehen.

Unzureichende Kenntnisse über die Benutzung von Software oder über Datenaufbereitung führen des Weiteren zu Problemen im Druckausfall und werden häufig erst vom Endkunden bemängelt. Teilweise führten auch bereits verschlissene Materialien zum Beispiel durch zu lange Standzeiten von Schneidmessern beziehungsweise Stanzwerkzeugen oder verschlissene Drucktücher zu Reklamationen. Schließlich führen noch Falschbestellungen (insbesondere Papier nicht nach Kundenwunsch), aber hauptsächlich das Nichtbeachten beziehungsweise Nichtwissen von bekannten Wechselwirkungen zwischen Materialien häufig zu Reklamationen.

DD-SERIE

PROBLEMFÄLLE AUS GRAFISCHEN BETRIEBEN



Michael Kirmeier, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für die Qualitätsbeurteilung von Druckerzeugnissen, betreibt ein Sachverständigenbüro in München und ist für Firma Prüfbau tätig.

→ mk@druckgutachten.de
 Tel.: 0 89/62 26 94 03
www.druckgutachten.de

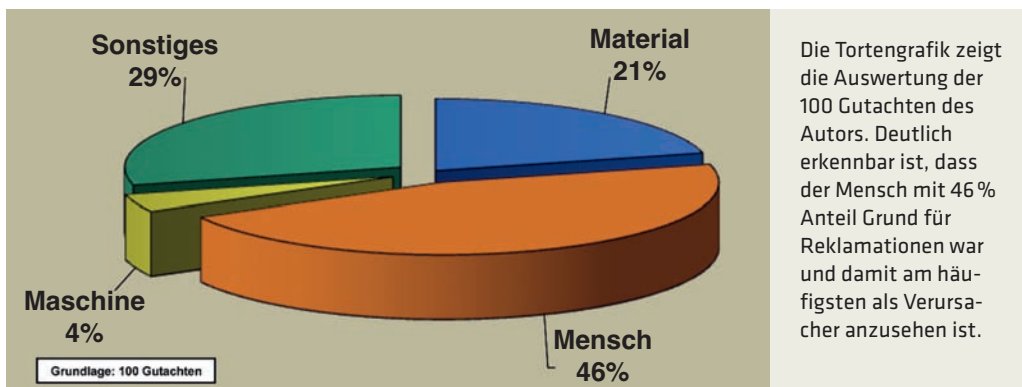
Fachfremde Kunden müssen hier des Öfteren auf den Boden der finanziellen Tatsachen zurückgeholt werden und von neutraler Seite darauf hingewiesen werden, in welchem Maße Fehler zu bewerten sind bzw. wann es sich bei offensichtlichen Fehlererscheinungen um nicht vermeidbare, prozessbedingte Fehler handelt.

Offene Fragen, wenn es sich um den Umfang der erbrachten Leistung handelt (wurde tatsächlich PUR-Klebstoff verwendet? Handelt es sich tatsächlich um ein dreifach gestrichenes Papier? et cetera) fallen ebenfalls unter diesen Punkt.

Zum Abschnitt „Sonstiges“ gehören weiterhin Produktionsbegleitungen im Sinne einer Beweisaufnahme, um zum Beispiel geringere Laufleistungen aufgrund von Material- oder Maschinenproblemen zu dokumentieren. Weitere Beratungsleistungen zu diesem Punkt sind dann noch die Mithilfe zur Produktentwicklung sowie das Durchführen von Materialtests.

FAZIT. Die Auswertung der Gutachtenstatistik hat klar aufgezeigt, dass der Faktor Mensch nach wie vor zu einem sehr hohen Anteil für Ursachen von Reklamationen verantwortlich ist.

Stichpunkte, wie die Verletzung von Aufsichtspflichten, mangelnde Kommunikation zwischen Vertragsparteien, unzureichende Kenntnisse im Materialhandling oder über Wechselwirkungen führen öfter als zum Beispiel fehlerhafte Materialien selbst zu meist recht kostenträchtigen Reklamationen. (fl)



weise Aushärtungseigenschaften mit Folgeerscheinungen (Blocken, Karbonieren, unzureichende Scheuerfestigkeit) Grund zur Beanstandung.

DER FEHLBARE MENSCH. Auffallend ist der extrem hohe Anteil „Mensch“ mit 46% als Hauptverursacher für aufgetretene Schadensfälle. Immer wieder fällt es hierbei auf, dass offensichtlich keine ausreichende Kommunikation zwischen den Vertragsparteien stattfindet. Meistens führen

DER PUNKT „SONSTIGES“. Bei diesem Anteil, der mit 29% in der Gutachtenauswertung zu Buche schlägt, handelt es sich weniger um Reklamationsursachen, sondern vielmehr um Beratungsleistungen, die es durchaus Wert sind, näher betrachtet zu werden. Besondere Beachtung finden hierbei vermittelnde Tätigkeiten zwischen Vertragsparteien, wie zum Beispiel Nachkalkulationen oder die Ermittlung von realistischen Preisnachlässen im berechtigten Reklamationsfall.