

Reklamationskosten aufteilen: Ein konkretes Fallbeispiel

EIN GUTACHTER BERICHTET AUS DER PRAXIS (51). Oft ist es im Reklamationsfall schwierig, eine vernünftige Lösung für die Aufteilung der anstehenden Reklamationskosten zur Zufriedenheit aller Parteien zu finden. Dies gilt insbesondere, wenn zielführende Gespräche wegen bereits verhärteter Fronten nicht mehr möglich sind. Ein Sachverständigengutachten bietet, wie im folgenden Fallbeispiel gezeigt wird, eine vorgerichtliche Basis zum Reklamationsgespräch.

SACHLAGE. Ein zweifarbiges Terminplaner (DIN A5) mit jeweils 4/0-farbigem Vor- und Nachsatzpapier sowie mit mehreren 4/4-farbigen, ganzseitigen Anzeigen wurde im Bogenoffset mit einer Auflagenhöhe von 12 000 Stück gedruckt. Die buchbinderische Verarbeitung bestand aus einer Klebebindung der Buchblöcke sowie dem Einhängen der Buchblöcke in eine Hardcoverdecke mit Kunstlederüberzug. Der Endkunde reklamierte aber die gesamte Auflage wegen starker Wolkigkeit im Druckbild. Davon waren sowohl schwarze Rasterfelder als auch Bereiche von Volltönen (siehe Abbildung) betroffen. Der Endkunde verlangte letztendlich eine komplette Neuproduktion.

REKLAMATIONSABLAUF. Nachdem durch Laboruntersuchungen festgestellt wurde, dass das für den Druck eingesetzte Auflagenpapier hinsichtlich der Faserformation mangelhaft war beziehungsweise eine sichtbare Filzstruktur aufwies, sollte der Papierhersteller für die insgesamt angefallenen Reklamationskosten aufkommen. Nach ausführlichem Studium der übersandten Informationen über den Reklamationsablauf konnte die Papierfabrik jedoch aus Sicht des Sachverständigen nicht in voller Höhe für die Erstattung der Reklamationskosten herangezogen werden. Der Hauptgrund hierfür liegt darin, dass die Papierfabrik erst viel zu spät über die Reklamation informiert wurde. Laut den vorliegenden Informationen traf beim Papiergroßhändler der Hinweis auf die aufgetretene Reklamation seitens der Druckerei erst nach sechs Tagen ein. Der Auftrag war zu diesem Zeitpunkt bereits komplett fertig produziert. Weitere drei Tage verstrichen, bis die Papierfabrik letztendlich vom Papiergroßhändler informiert wurde.

Dies bedeutet, dass die Papierfabrik keine Möglichkeit hatte, die ihr zustehende Nachbesserungspflicht im angemessenen Zeitraum zu leisten.

Der Reklamationsgrund war offensichtlich und da es sich um eine zeitlich weit voraus geplante Kalenderproduktion für das nächste Jahr handelte, bestand kein Termindruck. Die Druckproduktion hätte sofort nach dem Abstimmen, also noch bevor weitere Kosten entstanden wären, gestoppt werden müssen.



Reklamiert wurde die gesamte Auflage wegen starker Wolkigkeit im Druckbild. Betroffen waren sowohl schwarze Rasterfelder als auch Bereiche von Volltönen.

SOFORT BENACHRICHTIGEN. Der Papierlieferant hätte sofort benachrichtigt werden müssen und es wäre laut Angabe möglich gewesen, eine Ersatzlieferung innerhalb von 24 Stunden bereitzustellen. Die Folgekosten wären zu diesem Zeitpunkt noch sehr gering gewesen. Man hätte keine neuen Druckplatten fertigen müssen, der Farbverbrauch hätte sich in Grenzen gehalten und vor allem wäre die gesamte buchbinderische Weiterverarbeitung noch nicht erfolgt gewesen. Stattdessen wurde aber, ohne die Papierfabrik über die bestehenden Probleme zu

Problemfälle aus grafischen Betrieben

DD-Serie ■ Michael Kirmeier, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für die Qualitätsbeurteilung von Druckergebnissen, betreibt ein Sachverständigenbüro in München und ist für die Fa. Prüfbau tätig (Tel. 0 89/62 26 94 03, www.druckgutachten.de).



Michael Kirmeier

- Folge 50 ► Was Zylinderschäden an Druckmaschinen bewirken DD 20
- Folge 51 ► Aufteilung von Reklamationskosten – Fallbeispiel DD 22
- Folge 52 ► Tampondruckmaschine für zu kleines Format verkauft DD 24

informieren, die gesamte Auflage gedruckt und buchbinderisch verarbeitet.

LÖSUNGSVORSCHLAG. Gemäß den vorliegenden Unterlagen betragen die Reklamationskosten für Druck und Druckweiterverarbeitung 6 400 Euro. Die Papierkosten wurden mit insgesamt 2 200 Euro angegeben. Der Papierhersteller sollte also insgesamt mit 8 600 Euro für die Reklamation aufkommen.

Aufgrund der beschriebenen Verzögerungen im Reklamationsablauf und aufgrund der verspäteten Benachrichtigung und damit einhergehender Handlungseinschränkung der Papierfabrik wurde im Gutachten des Sachverständigen folgender Vorschlag zur Aufteilung der Reklamationskosten angeboten:

Die Papierfabrik übernimmt die gesamten Papierkosten. Die Produktionskosten für Druck und Druckweiterverarbeitung werden zu folgenden Anteilen aufgeteilt:

- 50 % übernimmt die Druckerei
- 30 % übernimmt der Papiergroßhandel
- 20 % übernimmt die Papierfabrik

Diesem Vorschlag stimmten die Parteien zu; eine wesentlich kostenaufwändigere gerichtliche Auseinandersetzung konnte somit vermieden werden.