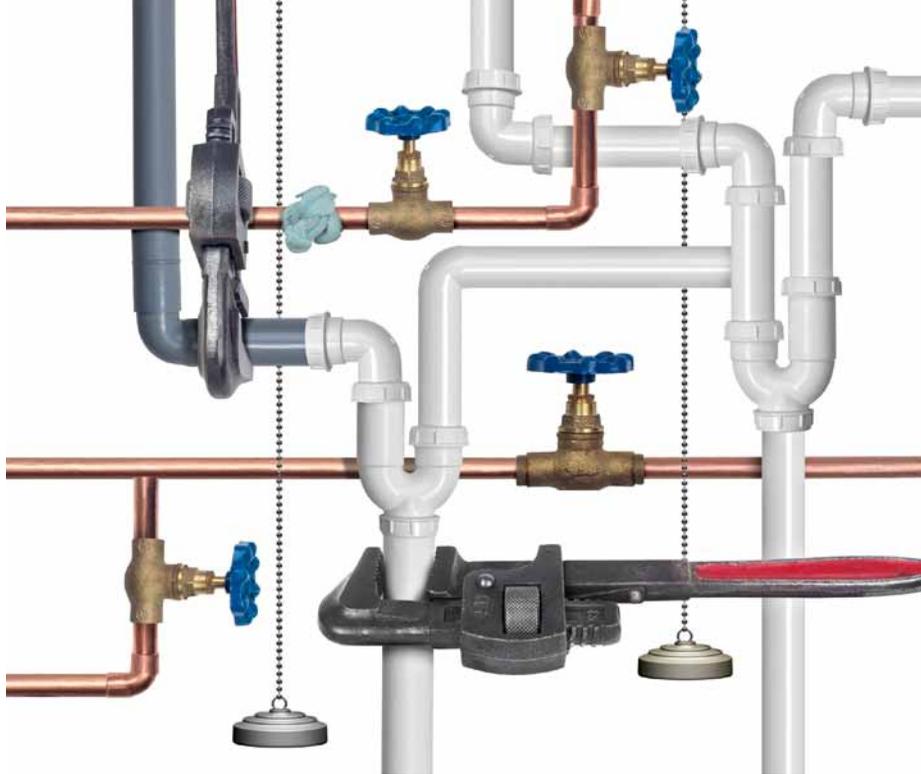


AUFTRÄGE ERWEITERN

Der Chef braucht ein breites Kreuz,  
denn seine Entscheidungen sind  
nicht immer einfach

# Mach mal eben mit

Der Auftrag war klar umrissen. Die Küchenarmatur sollte ersetzt werden. Und das Ehepaar hatte sich diese Armatur schon im Geschäft und unter den Augen des Chefs ausgesucht.



**Es ist nicht immer leicht durchzublicken, dafür gibt es aber im Zweifel den Chef**

**E**s war zwar eine einfache und daher auch kostengünstige Armatur, aber Kleinvieh macht bekanntlich auch Mist. Der Kundendienstler rückte mit seinem zugeteilten Azubi aus, um den Kunden zu bedienen. Vor Ort fanden die beiden die üblichen Verhältnisse. Daher ging die Arbeit schnell von der Hand. Und schon zehn Minuten vor der Frühstückspause waren die beiden fertig mit der Arbeit. Das Ehepaar war sehr nett gewesen und bot den beiden noch an, doch in der Wohnung zu frühstücken bei einem frischen Kaffee. Die beiden Monteure nahmen dankend an. Während des Frühstücks wurde der Montagezettel geschrieben und stand so zur Unterschrift durch den Auftraggeber bereit.

### EINE KLEINIGKEIT

Doch dann kam alles anders. Das Ehepaar bat höflich um eine weitere Hilfestellung der beiden Monteure. Es sollte das vorhandene Kochendwassergerät im Keller gegen ein neues ausgetauscht werden. Die paar Handgriffe seien doch mit dem passenden Werkzeug sehr schnell erledigt. Und das Gerät hatte das Ehepaar sich auch schon besorgt. Im Baumarkt hatte man es zu einem Schnäppchenpreis erstanden. Die beiden Monteure gerieten ein wenig in Zugzwang. Wie hätten die beiden diesen Job noch ablehnen können? Sie tauschten also das Gerät aus. Die Viertelstunde wurde zusätzlich auf dem Stundenzettel nachgetragen und später auch prompt bezahlt. Alles gut, möchte man meinen.

### DAS DICKE ENDE

Vier Wochen später zitierte der Chef die beiden gutgläubigen Monteure ins Büro. Im Keller des beschriebenen Hauses hatte es einen enormen Feuchteschaden gegeben. Das Kochendwassergerät war an einer versteckten Stelle undicht geworden. Das Wasser war längere Zeit in die Kellerwand des Hauses gelaufen und hatte sich von dort aus verteilt. Hinter sämtlichen angrenzenden Wänden hatte sich die Feuchte gesammelt und für enormen Schimmelbefall gesorgt. Das Ehepaar hatte dann arglos gehandelt und dem hinzugezogenen Gutachter

der eigenen Gebäudeversicherung die Information über den Handwerksbetrieb gegeben, der den Einbau des Geräts vorgenommen hatte. Für schlappe 15 Euro Umsatz, der aus der Viertelstunde für die Gefälligkeit entstanden war, hatte sich nun ein Schaden von 7500 Euro entwickelt. Das Ehepaar hatte noch nicht einmal Unrecht, wenn es angab, dass es diese Geschichte und den Mangel am Gerät nicht absehen konnte. Und auch die beiden Monteure hatten ja nicht böswillig den Chef hintergangen, sondern guten Gewissens gehandelt. Der Chef hatte nun seine liebe Not, sich aus dem Fall herauszuwinden. Seine Möglichkeiten, dem Hersteller des Gerätes ordentlich aufs Dach zu steigen, waren begrenzt, denn er hatte ja dieses Gerät nicht erworben. Und sich der Verantwortung zu entziehen mit dem Kommentar, das liege alleine an dem Gerät, ging nun auch nicht mehr.

### FINGER WEG

In der beschriebenen Konstellation fällt es sehr schwer, dem Anliegen des Kunden nicht nachzukommen. Daher gilt grundsätzlich, dass man in einem solchen Fall Rücksprache mit dem Chef hält. Und der hat in der Regel ein breites Kreuz, auf dem er dann das Abschlagen eines solchen Wunsches tragen können sollte. Bauteile, die der Kunde irgendwo eingekauft hat, werden daher nur nach ausdrücklicher Absprache mit dem Chef montiert. Ist dieser nicht erreichbar, ist eine Montage im Zweifel nicht vorzunehmen. Haftungsfragen und juristische Einschätzungen übersteigen die Kompetenz eines Monteurs. Das schützt letztlich auch vor der peinlichen Situation, aus eigenem Antrieb einen Kundenwunsch abzuschlagen. ■