DOWNLOAD ZU MODUL 9

Reklamationsarten, Reaktionszeiten, Korrekturen und Korrekturmaßnahmen für sechs Branchen

Startpunkt für die eigene Fehlersammelliste (einheitliche Fehlerarten) und die Eskalationsregel.

Branche	Häufigste Reklamationsarten	Reaktion binnen	Typische Korrektur	Typische Korrekturmaßnahme
Fertigung	Maß außer Toleranz · Oberfläche/Beschädigung · Falsche Stückzahl/Variante	24 h Rückmeldung; Ersatz nach Absprache	Nacharbeit, Neuanfertigung, Sortierung beim Kunden	Prüfumfang erweitert; Verpackungsvorgabe; Variantenfreigabe im Auftrag
Handwerk / Bau	Mangel bei Abnahme · Terminverzug · Beschädigung bauseits	24 h Rückmeldung; Nachbesserungstermin binnen 1 Woche	Nachbesserung bis Abnahme ohne Vorbehalt	Aufmaß-Checkliste; Puffer im Bauzeitenplan; Schutzmaßnahmen im Montageauftrag
Handel	Falschlieferung · Transportschaden · Lieferzeit	Gleicher Tag Rückmeldung; Ersatz 48 h	Nachlieferung, Gutschrift, Retoure	Versandkontrolle mit Scanner; Verpackungsvorgabe Spedition; Verfügbarkeit im Shop
IT	Störung nach Änderung · Nichterreichbarkeit · Datenverlust	1–4 h je SLA; Rückruf 30 min	Rollback, Wiederherstellung, Vor-Ort-Einsatz	Änderungsfreigabe mit Test; Vertretungsplan; Backup-Test
Dienste	Reinigungsqualität · Nicht erschienen · Schaden am Objekt	Gleicher Tag Rückmeldung; Nachreinigung 24 h	Nachreinigung, Ersatzkraft, Schadensregulierung	Objektkontrolle häufiger; Einweisungs-App; Dienstplan mit Vertretung
Beratung	Erwartung nicht getroffen · Termin · Fehler im Ergebnis	24 h Rückmeldung	Überarbeitung, Nachtermin	Abgrenzung/Mitwirkung im Angebot; Zwischenfreigaben; Vier-Augen-Prüfung

Eskalationsregel (Muster für das Handbuch)

> *Reklamationen nimmt jeder Mitarbeiter auf (Reklamationsblatt Schritt 1). Über Sofortmaßnahme und Korrektur entscheidet [Rolle laut Organigramm]. Sofort an die Geschäftsleitung gehen Reklamationen mit voraussichtlichem Schaden über [500] €, mit Sicherheits-, Datenschutz- oder Gesetzesbezug, von Kunden mit mehr als [10] % Umsatzanteil sowie jede Reklamation, die sich wiederholt. Der Kunde erhält binnen 24 Stunden eine Rückmeldung, was geschieht und bis wann.*

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.

Mängelrüge und Gewährleistung (Rahmen, keine Rechtsberatung)

Thema	Regel (vereinfacht)	Für das Reklamationsblatt
Mängelrüge im Handelskauf (§ 377 HGB)	Der gewerbliche Käufer muss unverzüglich rügen, sonst gilt die Ware als genehmigt	Eingangsdatum und Lieferdatum festhalten
Nacherfüllung (BGB)	Käufer/Besteller kann Nachbesserung oder Nachlieferung verlangen; Betrieb hat das Recht zur zweiten Andienung	Korrektur anbieten, bevor Minderung/Rücktritt
Gewährleistungsfrist	Kauf/Werk 2 Jahre, Bau 4–5 Jahre; ab Abnahme/Lieferung	Abnahmeprotokoll und Lieferschein aus der Auftragsmappe
Beweislast	Nach Abnahme/Ablieferung beim Kunden (B2B); Prüfprotokoll ist das Beweismittel des Betriebs	Erneutes Prüfprotokoll nach Korrektur ablegen

Die Unterlagen wurden mit KI-Unterstützung erstellt. Die Inhalte werden durch den Projektleiter geprüft.