

# Mängelhaftungsabwicklung

## 1 Ablauf bei 0-km Reklamationen

### 1.1 Definition

0-km Reklamationen sind Mängel, die entweder im Wareneingang oder in der Montage entdeckt werden, bevor das fertige Gerät an den Kunden versendet wird.

### 1.2 Sofortmaßnahmen – Prüfung Bestände – Nachbesserung/Ersatzlieferung – Rücklieferung

Bauer erstellt zur Reklamation einen Non Conformance Report (NCR, Mängelprotokoll) mit Angabe der entstehenden Aufwendungen und sendet diesem dem Lieferanten zu.

Innerhalb von **24 Stunden** nach Anzeige des Mangels durch Bauer, sind vom Lieferanten Sofortmaßnahmen zu ergreifen, die eine weitere Lieferung fehlerhafter Produkte ausschließen.

Ebenso sind Lager- und Umlaufbestände beim Lieferanten und bei Bauer zu überprüfen.

Zudem erfolgt eine Rückmeldung des Lieferanten, ob eine Nachbesserung möglich ist oder eine Ersatzlieferung erfolgt.

Zusätzlich erfolgt eine Rückmeldung vom Lieferanten, ob Rücklieferung des Bauteils unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte notwendig ist.

### 1.3 Liefertermin

Der Lieferant teilt **unverzüglich** mit, wann ein fehlerfreies Produkt bei Bauer wieder verfügbar ist.

### 1.4 Schriftliche Stellungnahme zur Reklamation seitens des Lieferanten

Bei **Hinweisen** und bei **geringen Mängeln** ist keine Stellungnahme erforderlich.

Bei **erheblichen Mängeln** ist ein 4D-Bericht innerhalb von **5 Tagen** nach Anzeige des Mangels durch Bauer (oder ggf. nach Erhalt des fehlerhaften Produktes) vom Lieferanten an Bauer zu senden.

Bei **schwerwiegenden Sicherheitsmängeln** ist ein vollständiger 8D-Bericht innerhalb von **2 Tagen** nach Anzeige des Mangels durch Bauer (oder ggf. nach Erhalt des fehlerhaften Produktes) vom Lieferanten an Bauer zu senden.

Siehe nachfolgende Übersicht:

Priorität	Kundenrisiko	Erklärung	Beispiel	Stellungnahme
Erstmuster		Alle festgestellten Mängel innerhalb der Erstbemusterung.		nach 5 Tagen
Hinweis		Mängel, bei denen "kein" Aufwand zur Fehlerbeseitigung notwendig ist: <ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Nacharbeit notwendig</li> <li>Kein logistischer Mehraufwand notwendig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geringe Verschmutzung am Bauteil</li> <li>Kennzeichnung falsch angebracht</li> <li>...</li> </ul>	entfällt
Geringer Mangel		Mängel, die mit "geringem" Aufwand (BMA oder Lieferant) behoben werden können: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nacharbeiten, die direkt in der Montage oder am Gerät durchgeführt werden können</li> <li>Kein Wiederholfehler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fehlende Bohrung (Stahlbau)</li> <li>Geringe Oberflächenmängel</li> <li>Stückzahl n. i. O.</li> <li>...</li> </ul>	entfällt
Erheblicher Mangel		Mängel, die nur mit "erhöhtem" Aufwand (BMA oder Lieferant) behoben werden können: <ul style="list-style-type: none"> <li>Montage des Bauteils ist nicht möglich</li> <li>Wiederholfehler/systematischer Fehler</li> <li>Direkter Nacharbeitsaufwand &gt; 5 Std. (Richtwert!)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bauteil nach falscher Zeichnungsversion gefertigt</li> <li>Absteckung Bolzen nicht möglich (Stahlbau)</li> <li>Unzureichende Lackierung - Beschichtung blättert ab</li> <li>Bauteil ohne Funktion (Elektronik)</li> <li>...</li> </ul>	nach 5 Tagen 4-D Report
Schwerwiegender Sicherheitsmangel		Sicherheitsrelevante Mängel, deren Auswirkung eine Gefahr für Mensch und Maschine darstellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Sicherheitsrelevanter, verdeckter Mangel</li> <li>Es ist nicht sichergestellt, dass der Fehler in der Produktion/Endprüfung erkannt wird.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fehlende, sicherheitsrelevante Funktionsschweißnaht (Stahlbau)</li> <li>...</li> </ul>	nach 2 Tagen 8-D Report

# Mängelhaftungsabwicklung

## 1.5 Abholung von reklamierten Bauteilen

Für einen reibungslosen Ablauf bei der Abholung von reklamierten Bauteilen (0-km-Reklamationen) ist vom Lieferanten das „Merkblatt für Lieferanten zur Abholung von 0-km-Reklamationen“ zu beachten (siehe [www.bauer.de](http://www.bauer.de), [Segment Maschinen](#) | [Unternehmen](#) | [Einkauf](#)).

## 2 Ablauf bei Feldausfällen

### 2.1 Definition

Feldausfälle sind Mängel an Geräten, welche beim Endkunden bereits kommissioniert wurden.

### 2.2 Sofortmaßnahmen – Prüfung Bestände – Nachbesserung/Ersatzlieferung – Rücklieferung – Liefertermin

Innerhalb von **24 Stunden** nach Anzeige des Mangels durch Bauer sind vom Lieferanten Sofortmaßnahmen zu ergreifen, die eine weitere Lieferung fehlerhafter Produkte ausschließen.

Ebenso sind Lager- und Umlaufbestände beim Lieferanten und bei Bauer zu überprüfen.

Zudem erfolgt eine Rückmeldung des Lieferanten, ob eine Nachbesserung vor Ort möglich ist oder eine Ersatzlieferung erfolgt.

Zusätzlich erfolgt eine Rückmeldung vom Lieferanten, ob Rücklieferung des Bauteils unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte nötig ist. Der Lieferant prüft ggf. ortsnahe Niederlassungen.

Darüber hinaus teilt der Lieferant den Liefertermin mit, wann ein fehlerfreies Produkt bei Bauer wieder verfügbar ist.

(Hinweis: Diese Zeitvorgabe gilt für den Fall, dass fehlerfreie Bauteile **bei Bauer nicht auf Lager verfügbar** sind.)

### 2.3 Abschließender 8D-Bericht

Innerhalb von **15 Tagen** nach Erhalt der Mängelanzeige bzw. nach Eintreffen des reklamierten Bauteils (sofern vom Lieferanten gefordert) ist vom Lieferanten ein abschließender 8D-Bericht an Bauer zu senden.

## 3 Allgemeines

Übermittelt der Lieferant an Bauer innerhalb der o.g. Fristen kein Untersuchungsergebnis (8D-Bericht), erkennt er die Fehlerhaftigkeit der betreffenden Teile an.

Sofern Bauer mit den Inhalten des 8D-Reports nicht einverstanden ist, ist der Lieferant zur Nachbesserung verpflichtet. Nach Aufforderung sind hierzu weitere Details bzw. Zwischenstände zur Reklamationsbearbeitung zur Verfügung zu stellen.

Beanstandete Produkte werden durch Neuteile ersetzt.

Im Falle eines Reparaturwunsches seitens Bauer gewährt der Lieferant eine 36-monatige Sachmängelhaftung ab Wareneingang Bauer.

Sollte der Lieferant den Einwand erheben, dass ein Schaden nicht auf einen Mangel des Produktes zurückzuführen ist, obliegt die Beweislast für die Darlegung dem Lieferanten. Bauer wird den Lieferanten bei der Fehleranalyse unterstützen.

Unbeschadet der gesetzlichen Rechte und der vertraglichen Regelungen gilt: Kommt der Lieferant seiner Verpflichtung zur Nacherfüllung – nach Wahl von Bauer durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) – innerhalb einer von Bauer gesetzten, angemessenen Frist nicht nach, so kann Bauer den Mangel selbst beseitigen und vom Lieferanten Ersatz der hierfür erforderlichen Aufwendungen bzw. einen entsprechenden Vorschuss verlangen. Ist die Nacherfüllung durch den Lieferanten fehlgeschlagen oder für Bauer unzumutbar (z. B. wegen besonderer Dringlichkeit, Gefährdung der Betriebssicherheit oder drohendem Eintritt unverhältnismäßiger Schäden) bedarf es keiner Fristsetzung; von derartigen Umständen wird Bauer den Lieferanten unverzüglich, nach Möglichkeit vorher, unterrichten.

Sollte es auf Aufforderung des Lieferanten erforderlich sein, das betroffene Produkt im Werk des Lieferanten zu prüfen, so ist das betroffene Produkt auf Kosten des Lieferanten von Bauer an den Lieferanten zurückzusenden.

Im Falle einer späteren, begründeten Ablehnung des Mängelhaftungsantrages können diese Kosten an Bauer belastet werden.

Für den Fall, dass der Lieferant in der Nähe des Ausfallortes eine Niederlassung betreibt, so hat der Lieferant Bauer zu informieren, um den Rücktransport des betroffenen Produktes gemeinsam kostenoptimiert abzustimmen.