

# NEUTRALE BERATUNGS- UND VERMITTLUNGSSTELLE der GEWA e. V.

## Arbeit/Inhalt der neutralen Beratungs- und Vermittlungsstelle

### **Vorwort:**

Die hier skizzierte neutrale Beratungs- und Vermittlungsstelle wird von allen die GEWA e. V. unterstützenden Folienherstellern und Händlern anerkannt. Ziel ist es, in Streitfällen unabhängig zu prüfen und Empfehlungen auszusprechen.

### **Was ist die Beratungs- und Vermittlungsstelle?**

Die Beratungs- und Vermittlungsstelle ist eine neutrale Kommission. Sie unterstützt bei der Regelung von Beschwerden im Vorverfahren ohne gerichtliche Auseinandersetzung und ist eine durch die Branche, den Handel und die Industrie anerkannte Einrichtung. Dadurch schafft sie es, Meinungsverschiedenheiten zwischen Endkunden und Folierern sowie zwischen Folierern und Handel bzw. Folierern und Folienherstellern schnell, unbürokratisch und mit hohem Sachverstand zu regeln.

### **Wie kann man das Angebot wahrnehmen?**

Die Beratungs- und Vermittlungsstelle wird nur dann tätig, wenn Uneinigkeit zwischen Endkunde und Folierer oder Folierer und Handel bzw. Folienhersteller besteht und eine der Parteien sich an die Beratungs- und Vermittlungsstelle wendet. Das muss schriftlich und rechtzeitig (bedeutet unverzüglich nach Kenntnis des Streitpunktes) erfolgen, damit eventuelle Ansprüche nicht verjähren. Alle betroffenen Parteien müssen sich mit der Inanspruchnahme der Beratungs- und Vermittlungsstelle einverstanden erklären. Dazu wird im Vorfeld ein Dienstvertrag geschlossen, wodurch alle betroffenen Parteien eine rechtliche Verpflichtung eingehen. Vor Eingehen des Vertrages kann es natürlich ein mündliches Sondierungs- bzw. Beratungsgespräch geben.

## In welchen Fällen kann die Beratungs- und Vermittlungsstelle helfen?

- Folie löst sich
- Folie zeigt auffällige Veränderung an der Oberfläche
- Folie lässt sich nicht oder schwer entfernen
- Folie hinterlässt auf/in dem Lack Spuren
- Folie zieht den Klarlack mit ab
- Streit/Unstimmigkeiten zwischen Folierer und Endkunden

## Was kann die Beratungs- und Vermittlungsstelle leisten?

- Sachverhalte von der technischen Seite her beurteilen und erklären
- neutral schlichtend zwischen den Parteien vermitteln
- Klebeverhalten der verschiedenen Folien und Untergründe kennen
- Verarbeitungsarten betrachten und ggf. in der Verarbeitung der Folien erkennen, ob ein Verklebefehler vorliegt und u. U. sich auch mal vorführen lassen, wie verklebt wurde
- Musterfolien (Rückstellmuster) verarbeiten um das Problem nachzustellen
- durch den Kontakt zu den Folienherstellern können Probleme auf dem direkten Wege kommuniziert werden
- Bei unzufriedenen Endkunden klären
  - ob Erwartungshaltung des Endkunden evtl. nicht dem Produkt Folierung entspricht
  - ob ausreichend Endkundeninformation im Vorfeld der Folierung stattgefunden hat (Auftragsunterlagen, Angebot etc.)
  - inwieweit die geleistete Folierung dem technischen Standard entspricht

### **Anmerkung:**

- *Die GEWA beurteilt als Beratungs- und Vermittlungsstelle nicht die Formulierungen der Hersteller. Garantien und Formulierungen bleiben zu 100% Sache der Hersteller. Die GEWA Beratungs- und Vermittlungsstelle spricht Empfehlungen aus weil sich z. B. Folie löst, Lack löst, eine Folie eine Oberflächenveränderung hat etc.*
- *Es wird Fälle geben, in denen nicht bewiesen werden kann, was konkret die Problemursache gewesen ist. In diesen Fällen wird die Beratungs- und Vermittlungsstelle eine Empfehlung für eine beiderseitige Lösung aussprechen.*

## Was bedeutet das Ergebnis der Beratungs- und Vermittlungsstelle?

- das Ergebnis der Beratungs- und Vermittlungskommission wird mit den streitenden Parteien besprochen
- je nach Art des Falles/Streites empfiehlt die Beratungs- und Vermittlungskommission eine Lösung
- das Ergebnis und der Lösungsvorschlag wird idealer Weise von beiden Parteien anerkannt
- sollte aus Sicht der Beratungs- und Vermittlungskommission ein Problem mit der Folie vorliegen, werden weitere Schritte mit dem Folienhersteller abgestimmt
- sollte eine der beiden Parteien nicht mit dem Ergebnis einverstanden sein, steht es ihr frei eine weitere Meinung hinzu zu ziehen oder vor ein ordentliches Gericht zu ziehen (*aufgrund der Unabhängigkeit und des hohen Sachverstandes der Beratungs- und Vermittlungskommission ist hier aber nur in den seltensten Fällen ein abweichendes Ergebnis zu erwarten*)

## Welche Kosten entstehen durch die Nutzung der Beratungs- und Vermittlungsstelle?

- Vorabgespräche zur Sondierung und Beratung sind für GEWA-Mitglieder vorerst kostenfrei. Sollte es durch größeren Aufwand zu Kosten kommen, wird dies im Einzelfall mitgeteilt bevor eine Kostenverpflichtung entsteht.
- Begutachtung von Fotos und Rückstellmustern durch die Beratungs- und Vermittlungskommission ggf. inkl. Verarbeitungstests mit einer Bearbeitungsfrist von einer Woche.
  - Beurteilung von Bildern, Besprechung und schriftliche Bewertung (nur wenn bereits durch die Bilder klar ein Fehler identifizierbar ist): 250,- €
  - Inkl. Verklebetests der Rückstellmuster: 500,- €
- Muss das Problem beim Endkunden/Folierer betrachtet werden, fallen Reisekosten an. 0,80 € pro Km + Halbtagespauschale für max. 4 Std. von 400,- € bzw. Tagespauschale von 750,- €
- Für GEWA Mitglieder gibt es einen Mitgliedsrabatt von 25%, unabhängig ob Fördermitglied oder Normalmitglied

## Wer bezahlt die Beratungs- und Vermittlungsstelle?

Im Normalfall bezahlt derjenige, der die Beratungs- und Vermittlungsstelle beauftragt

- gezahlt wird per Vorkasse
- im Dienstvertrag (s. o.) sollte dann geregelt sein, dass sich der Verursacher des Problems, wenn es nicht der Beauftragte der Beratungs- und Vermittlungsstelle ist, an den Kosten beteiligt oder sie komplett übernehmen muss
  - hat der Endkunde unberechtigt reklamiert, zahlt der Endkunde
  - ist die Reklamation berechtigt, zahlt der Folierer
  - ist das Problem auf die Folie zurück zu führen, zahlt der Folienhersteller

Die GEWA e. V. weist als Verein keine MwSt. aus, so dass kein Vorsteuerabzug in Anspruch genommen werden kann.

© GEWA e. V. Stand Juni 2023