

Wie sich Reseller vor dem Haftungsrisiko wirksam schützen können

Händler im Zugzwang – Gewährleistung und Garantie bei Insolvenz des Herstellers

28.08.2008 | Autor: Michael C. Reiserer von Prometheus



Michael Reiserer (l.), Geschäftsführer Prometheus, mit Peter Bauer, Geschäftsführer PC Garant

Die jüngsten Insolvenzen von B-Brand-Herstellern wie Maxdata und Leo sowie die Unsicherheiten über die Zukunft von Fujitsu Siemens Computers führen bei Systemhäusern und Kunden zu vielen Fragen. Was passiert, wenn der Hersteller insolvent wird? Welche Auswirkungen hat dies auf die Pay-per-Seat- oder Mietmodelle? Wie können Reseller sich und ihre Endkunden tatsächlich absichern?

Zunächst einmal gilt es, zwischen Gewährleistung und Garantie zu unterscheiden. Gewährleistung bezeichnet die gesetzlich geregelte Mängelhaftung. Zwischen Händler und Endkunde beträgt diese 24 Monate, im B2B-Bereich 12 Monate, sie kann allerdings auch ausgeschlossen werden. Als Garantie

bezeichnet man eine freiwillige, erhöhte oder verlängerte Leistung. Bestes Beispiel hierfür sind Garantie-Erweiterungen, die Vor-Ort-Services anbieten oder eine Laufzeit von 36 oder 48 Monaten.

Der Hersteller von Geräten bildet für Gewährleistung und Garantiepakete in der Regel Rückstellungen, die bilanziell das Risiko der Gewährleistungen abbilden sollen. Hierbei wird jedoch nicht, wie gerne angenommen wird, Geld auf Konten einbezahlt. Im Falle einer Insolvenz hat diese Rückstellung keinen Wert mehr. Ein Systemhaus kauft die Garantie-Erweiterung und berücksichtigt keinerlei Risiken, die Garantie-Erweiterung wird aber beispielsweise in Mietmodelle Pay-per-Seat (Bezahlung pro Anwenderlizenz) mit eingerechnet.

Mit der Insolvenz eines Herstellers bricht das Kartenhaus zusammen, der Garantieanspruch und gegebenenfalls Gewährleistungsanspruch gegen den Hersteller ist nun eine wertlose Forderung. Der Kunde hingegen hat eine berechtigte Forderung gegen das Systemhaus, das nun in diese Verpflichtung eintreten muss, schließlich ist es Vertragspartner des Endkunden.

Wie sich Reseller verlässlich absichern können

Bereits seit 1992 beschäftigt sich Peter Bauer, Geschäftsführer der Fürther PC Garant GmbH, mit diesen Fragestellungen und hat mit der AXA-Versicherung hierfür Lösungen entwickelt. Zuletzt hat er mit Maxdata einen Vertrag über die seit der Insolvenz neu ausgelieferten Geräte geschlossen, der den Service für Maxdata sicherstellt.

Der Ansatz, Garantien beziehungsweise Gewährleistung über eine Versicherung abzubilden, ist dabei nicht wirklich neu, so haben viele Systemhäuser damit bereits Erfahrungen gesammelt. »Zum Teil gibt es heute noch so genannte Elektronik-Versicherungen, die auf Zeitwertbasis Schäden an Elektronik ersetzen. Aber was passiert wenn ein mechanisches Teil kaputt geht?«, erläutert Bauer.

Sein Unternehmen hat hierfür gemeinsam mit der AXA die so genannten »EHG Pakete« entwickelt. Diese sichern Ersatzteile, Reparaturkosten und einen definierten Service-Level für bis zu 60 Monate ab. In Kooperation mit dem Münchner Dienstleister Prometheus kann Bauer sogar die komplette Serviceabwicklung mit Service-Levels bis zu vier Stunden vor Ort für fast alle Hersteller im PC-, Drucker- und Serverbereich anbieten.

Für Systemhäuser und Wiederverkäufer hat dieses Modell viele Vorteile. Die Partnerschaft mit Prometheus ist solide gewachsen, bestätigt Prometheus-Geschäftsführer Michael C. Reiserer: »Seit mehr als drei Jahren bieten wir unseren Kunden, ausschließlich Systemhäuser und Hersteller, Pay-per-Seat-Modelle sowie Garantiepakete und –Erweiterungen mit PC Garant an.« Zu den Kunden zählten selbst namhafte Hersteller, die zum Beispiel Verlängerungen für 48 oder 60 Monate beschafften und dabei großen Wert auf die Rückversicherung über die AXA legten. »Somit haben unsere Kunden einen Preis pro Gerät, egal wie viele Supportfälle entstehen, können flexible Services und Laufzeiten anbieten und gehen kein Haftungsrisiko ein«, führt Reiserer weiter aus. Prometheus bietet als Spezialist für After-Sales-Service nicht nur reine Garantiepakete, sondern auch komplexe Pay-per-Seat-Modelle oder auch Rollouts an.

Weshalb nur der Versicherungs-Nachweis Händler tatsächlich vor dem Haftungs-Risiko schützt, erfahren Sie auf der nächsten Seite.

Nur der Versicherungs-Nachweis schützt Händler vor dem Haftungs-Risiko

Immer mehr Endkunden fordern aufgrund der Erfahrungen ihrerseits einen neutralen Versicherungsnachweis. Denn auf diese Bestätigung des Versicherers kann sich der Endkunde – ebenso wie der Händler – auch dann berufen, wenn nicht nur der betreffende Hersteller, sondern auch dessen Dienstleister und Garantie-Serviceleister pleite gehen sollten.

Der Wunsch nach dem Versicherungsnachweis kommt dem Angebot von PC Garant angesichts der Zusammenarbeit mit Versicherer AXA natürlich sehr entgegen. Doch sind die Kunden bereit, für mehr Sicherheit auch Geld auszugeben? Peter Bauer muss schmunzeln: »Unsere Garantiepakete sind, kombiniert mit dem qualitativ hochwertigen und preisgünstigen Prometheus-Service, um bis zu 70 Prozent günstiger als die Herstellerlistenpreise.«

Server- und PC-Fertiger Aquado beispielsweise arbeitet bereits seit langem mit PC Garant zusammen und kann daher seinen Partnern und deren Endkunden die Garantie-Übernahme in jedem Fall zusichern, denn auch hier steht Axa als Versicherungspartner im Hintergrund.

Ergänzende Zusatz-Services

Die Preise sind so attraktiv, dass auch Gebrauchtgeräte damit aufgewertet werden können, bestätigt Maximilian Winter, Vorstand des marktführenden Remarketing-Spezialisten Ergotrade AG in Hallbergmoos. »Seit fast zwei Jahren bieten wir hochwertige Gebrauchtgeräte mit 24 Monaten Vor-Ort-Garantie an. Speziell in Projektsituationen bei mittleren und großen Unternehmen ermöglicht uns die Zusammenarbeit mit PC Garant und Prometheus das Anbieten von gebrauchter Hardware mit Garantie und Serviceleistungen auf dem Niveau von Neugeräten und somit einen echten Vorteil für unsere Reseller«, führt Winter aus.

Die Abwicklung ist denkbar einfach: Man holt ein Angebot ein, meldet dann die entsprechenden Seriennummern an PC Garant und erhält nach Ausgleich der entsprechenden Rechnung einen Garantieabsicherungsschein. Je nach Servicemodell kann der Händler ein Paket kaufen, bei dem er selbst den Service abwickelt und dann an PC Garant fakturiert oder ein Paket mit Service von Prometheus beziehen. Somit können auch regionale Systemhäuser über die Prometheus-Infrastruktur bundes- und sogar europaweiten Service abbilden. Wie beim Original-Paket des Herstellers wird das PC-Garant-Paket somit zu einem margenbringenden Handelsartikel.

Inwiefern nutzen Sie diese Angebote seitens Dritter? Wie haben Sie sich abgesichert? Diskutieren Sie in unserem Forum über die Folgen der Maxdata-Insolvenz unter »Maxdata insolvent – was nun?«

Redakteur: Regina Böckle