



BM-Foto: Marc Hildebrand

/ Schnell wieder einsatzbereit: Die meisten Elektrowerkzeughersteller haben zentrale Serviceabteilungen, in denen Reparaturen routiniert wie am Fließband ablaufen und daher in der Regel nur ein bis zwei Tage dauern.

BM-Marktübersicht: Das Serviceangebot der Elektrowerkzeughersteller

Garantiert mehr drin?

Was beinhaltet die Gewährleistung, wenn das Elektrowerkzeug kaputt geht – oder gilt doch die Garantie? Zusätzlichen Mehrwert bieten Hersteller durch besonderen Service. Tipps und Infos für den Fall der Fälle. HEINZ-ALFRED LOSCH

■ Bei der Wahl des Elektrowerkzeugs sollte nicht nur der Kaufpreis zählen. Zur Qualität zählt auch das Serviceangebot rund um die angebotenen Maschinen samt Zubehör. Es tritt immer mehr in den Vordergrund, denn viele Hersteller schnüren teils reichhaltige Servicepakete. Anhand von Beispielen zeigen wir, was wichtig ist und was drin sein kann.

Oft eingeschränkte Gewährleistung

Eine der wohl wichtigsten Fragen beim Kauf neuer Elektrowerkzeuge ist und bleibt die Frage nach Gewährleistung (gesetzliche Mängelhaftungspflicht) und der Garantie, einer freiwilligen Leistung des jeweiligen Herstellers.

Die meisten Elektrowerkzeughersteller sind jedoch knauserig und schränken die gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei Jahren

für gewerbliche Anwender, beispielsweise per AGB, auf nur noch ein Jahr ein – was durchaus erlaubt ist. Entsprechend beträgt auch die normale Garantiezeit für Gewerbekunden meist nur ein Jahr.

Erweiterte Garantie per Registrierung

Allerdings bieten fast alle Elektrowerkzeughersteller heute auch eine verlängerte Garantie für gewerbliche Kunden.

Um in den Genuss der verlängerten Garantie zu gelangen, müssen Käufer die erworbenen Geräte zusammen mit ihren Adressdaten beim Hersteller registrieren – in der Regel online. Oftmals übernimmt das bereits der Händler. Wichtig ist, dass die Registrierung in einer vorgegebenen Zeit nach dem Maschinenkauf erfolgt. Wer diesen Termin verpasst, hat bei einem späteren Schadensfall schlicht Pech.

Wichtige Unterschiede – Details entscheiden

Die gesetzliche Gewährleistung betrifft den Zustand des Gerätes bei Übergabe vom Verkäufer an den Kunden. Sie gilt also für Mängel an der neu erworbenen Ware.

Funktioniert die Ware einwandfrei und der Defekt tritt später auf, handelt es sich meist um einen Garantiefall. Daher ist es für den Anwender auch durchaus sinnvoll, wenn eine lange Garantie gewährt wird.

Die verlängerte Garantie der Hersteller gilt meist drei Jahre (s. Tabelle). Oft sind weitere Serviceleistungen direkt inklusive. Geltende Garantiebedingungen legt allerdings der Garantiegeber fest. So kann er z. B. Verschleißteile sowie Akkus ein- bzw. ausschließen, die Art und Höhe zu erstattender Kosten begrenzen oder von regelmäßigen Wartungsinspektionen abhängig machen.



Foto: Dewalt


/ Was kostet die Reparatur? Kostenvorschläge sind nicht bei allen Herstellern kostenlos. Der Preis kann dann jedoch auf die Reparaturkosten angerechnet werden.

In der tabellarischen Übersicht haben wir dazu einige besondere Merkmale dazu gelistet.

Defekt! Was nun? Ersatz und mehr

Sollte ein Elektrowerkzeug kaputtgehen, ist zuerst zu prüfen, ob es sich um einen Gewährleistungs- oder einen Garantiefall handelt. Je nach Garantiebestimmungen muss der Kunde dann Kontakt mit seinem Händler oder dem Hersteller aufnehmen. In den meisten Fällen bieten die Hersteller einen kostenlosen Abholservice für die zu reparierende Maschine an. Das ist auch der schnellste Weg, um wieder zu einem funkti-

BM-Marktübersicht: Serviceangebot Elektrowerkzeuge

Hersteller/Marke	Bosch	Dewalt	Fein	Festool
Webadresse	 www.bosch-professional.com	 www.dewalt.de	 www.fein.de	 www.festool.de
Garantiezeitraum* ohne Registrierung	1 Jahr	1 Jahr	1 Jahr	2 Jahre
Garantiezeitraum* mit Registrierung	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
Registrierungszeitraum nach Kauf	4 Wochen	30 Tage	6 Wochen	30 Tage
Kostenloser Reparatur-Abholservice	vom Anwender und vom Händler	vom Händler	vom Anwender und vom Händler	vom Anwender und vom Händler
Kosten Kostenvorschlag (zzgl. MwSt.)	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Servicehotline	0711/40 04 04 60	0344 45/22 54 8	07173/183-666	07024/804-24 400
Leasingangebot	k. A.	vom Hersteller	vom Hersteller	nein
Flottenmanagement	k. A.	Geräteleasing laut Preisliste im Katalog inkl. Serviceleistungen und Diebstahlschutz	ja	nein
Besonderheiten und individuelle Serviceleistungen	Für die blauen Lithium-Ionen-Geräte bietet Bosch 2 Jahre ProService an. Tritt während der Laufzeit aufgrund eines Material- oder Herstellungsfehlers oder durch Verschleiß ein Mangel auf, repariert Bosch unentgeltlich oder tauscht durch ein einwandfreies Produkt aus. Für Messgeräte gibt es 3 Jahre Vollservice inklusive kostenlosem Kalibrieren und Justieren sowie eine Diebstahlpauschale für Neugeräte bei Entwerden. Die 3 Jahre Garantie gelten nicht für Hochfrequenzwerkzeuge, Industrie-Akkuschrauber und Druckluftwerkzeuge, mitgeliefertes Zubehör sowie Akkupacks und Ladegeräte.	Bei zu hohen Reparaturkosten Angebot für Ersatzmaschine	Kostenloser Generalcheck aller eingesandten Maschinen, bei hohen Reparaturkosten Angebot für Ersatzmaschine, DGUV-Prüfung (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung), Reparatur von Fremdfabrikaten möglich. Fein-Premium-Service: ab 1,- Euro Beitrag pro Monat 3 Jahre Rundum-sorglos-Service mit kostenloser Reparatur, inklusive Versandkosten, Ersatz- und Verschleißteile, Akkus und Ladegeräte, schnelle Schadensabwicklung, Online-Verfolgung im Schadensfall, Neugerät bei Diebstahl.	Online-Reparaturauftrag mit Statusmeldungen, kostenloser Generalcheck, Bearbeitung in der Werkstatt innerhalb von 24 Stunden, Justierung und Feineinstellung, Reinigung und Praxistest und Staubklassenprüfung bei Staubsaugern mit Zertifikat, 1 Jahr Garantie auf getauschte Teile, bei hohen Reparaturkosten Angebot einer Verschrottungsprämie, Online-Konto MyFestool mit Übersicht eigener Werkzeuge. Service all-inclusive: 3 Jahre kostenlose Reparatur inklusive Verschleißteile (nicht für Zubehör), Diebstahlschutz, 10 Jahre Garantie auf Verfügbarkeit von Ersatzteilen, 15 Tage Testen ohne Risiko, kostenloser Transportservice

Ergänzungen: * = für gewerbliche Anwender, k. A. = keine Angabe / Stand September 2017, keine Gewähr, alle Angaben laut Herstellerinformationen, Auswahl ohne Anspruch auf Vollständigkeit (Quelle: Autor)

onsfähigen Elektrowerkzeug zu gelangen. Da die meisten Hersteller zentrale Reparaturabteilungen haben, die eingehende Reparaturen in 48 oder sogar 24 Stunden erledigen, können Schreiner und Tischler je nach Transportweg damit rechnen, das reparierte Geräte nach drei bis fünf Tagen wieder in den Händen zu halten.

Bei Maschinen, die im eigenen Betrieb nur einmal vorhanden sind, kann dies dennoch zu lang sein, wenn ein dringender Auftrag ansteht. Besonders in solchen Fällen empfiehlt es sich, die Reparatur über den Händler abzuwickeln. Auch wenn dies meist etwas länger

dauert, so bieten viele Händler ihren Kunden für die Reparaturzeit eine Ersatzmaschine an.

Kein Fall für die Garantie?

Ist die Garantie abgelaufen oder der Defekt zählt nicht zu den Leistungen, bleibt meist nur noch die kostenpflichtige Reparatur. Zwar holen die meisten Hersteller defekte Geräte auch dann zunächst kostenfrei ab, doch wird dieser Aufwand bisweilen über den Reparaturpreis oder als eigener Rechnungsposten berechnet.

Bei größeren Reparaturen lohnt sich ein Kostenvoranschlag. Je nach Hersteller ist dieser



Foto: Fein

/ Bei allen Herstellern verlassen die Geräte die Reparaturabteilung erst nach umfassender Sicherheitsprüfung.

BM-Marktübersicht: Serviceangebot Elektrowerkzeuge

Hersteller/Marke	Hilti	Kress	Mafell	Makita
Webadresse	 www.hiti.de	 www.kress-elektrik.de	 www.mafell.de	 www.makita.de
Garantiezeitraum* ohne Registrierung	2 Jahre	2 Jahre	1 Jahr	1 Jahr
Garantiezeitraum* mit Registrierung	Keine Registrierung nötig	5 Jahre (nicht für Fräsmotoren, Winkelschleifer und Akkus)	3 Jahre	3 Jahre
Registrierungszeitraum nach Kauf	–	30 Tage	4 Wochen	4 Wochen
Kostenloser Reparatur-Abholservice	vom Anwender (inklusive Baustellenabholung)	vom Anwender und vom Händler	vom Anwender und vom Händler	vom Händler
Kosten Kostenvoranschlag (zzgl. MwSt.)	kostenlos	29,- Euro (inkl. MwSt.)	Bei anschließender Reparatur kostenfrei, sonst 20,- Euro	k. A.
Servicehotline	0800/888 55 22	07476/87-450	07423/812-125	02102/10 04-255
Leasingangebot	vom Hersteller	nein	ja	nein
Flottenmanagement	ja (siehe Besonderheiten)	nein	nein	nein
Besonderheiten und individuelle Serviceleistungen	Reparaturaufträge via App per NFC, online oder telefonisch. Reparatur nur durch firmeneigene Servicetechniker. Ausschließlich original Hilti-Ersatzteile. Online-Geräteverwaltung. Flottenmanagement: Keine Kosten für Reparatur und Wartung oder Akkus. Leihgeräte, Mietgeräte und Diebstahlabsicherung. Kostenloser Abhol-, Liefer- und Laserkalibrier-service. Geräteetikettierung. Kaufgeräte: Bis zu 2 Jahre keine Kosten für Geräte, Akkus und Verschleißteile. Reparaturkostenlimit nach Garantie. "Drei-Tage-oder-kostenlos-Versprechen": Wenn die Reparatur über 3 Arbeitstage in Anspruch nimmt, ist sie kostenfrei.	Angebot über Austauschgeräte (Zweite-Wahl-Geräte), Schadensanalyse am Telefon mit Abschätzung der Reparaturkosten	Service Plus, Leasingplus, Mafellcomplete bietet eine Garantieverlängerung auf 3 Jahre sowie eine beitragsfreie Kostenschutzgarantie. Die Garantie schließt Akkupacks und alle Verschleißteile ein. Dazu gehören Dichtungsringe, Kugellager, Kohlen und Schalter. Die Kostengarantie tritt ein, wenn die Maschine innerhalb von 3 Jahren nach Erwerb einen Material- oder Fertigungsfehler aufweist und wenn die Abnutzung der Akkupacks und der Verschleißteile auf einen ordnungsgemäßen Gebrauch der eingesandten Maschine zurückzuführen ist.	Austauschangebot bei unwirtschaftlicher Reparatur

Ergänzungen: * = für gewerbliche Anwender, k. A. = keine Angabe / Stand September 2017, keine Gewähr, alle Angaben laut Herstellerinformationen, Auswahl ohne Anspruch auf Vollständigkeit (Quelle: Autor)

Die neue BM-Broschüre Holzsplitter ist da!



BM-Holzsplitter: Schauen Sie über den Tellerrand!

In der neuen BM-Broschüre „Holzsplitter“ nehmen wir Sie mit auf eine spannende Reise zu mehr als 30 außergewöhnlichen Meisterinnen und Meistern ihres Fachs: Miniaturendrechsler, Hobelmacher, Intarsienkünstler, Alphorn- und Gitarrenbauer, Drechsel-Künstler, Flechtwerkgestalter, Holzbrillen- und Schreibgerätehersteller, Tonholzsäger, Stellmacher, Streichbogenmacher, Kanubauer, Edelholzhändler und viele andere mehr.

Auf 100 Seiten haben wir die besten BM-Holzsplitter der letzten Jahre für Sie zusammengestellt.

Tauchen Sie mit uns ein und lernen Sie zahlreiche spannende Facetten rund um den schönsten Werkstoff der Welt kennen. Eine einzigartige Zusammenstellung für alle, die Holz lieben und leben. Und natürlich ein tolles Geschenk für Freunde, Kollegen, Mitarbeiter oder Auszubildende!

BM Leserservice
Postfach 810580, 70522 Stuttgart
Phone 0711/7252-200
Fax 0711/7252-399

Online bestellen:
www.direktabo.de/bm/angebote

direktabo.de

JA, ich bestelle _____ Exemplare der neuen BM Broschüre Holzsplitter zum Einzelpreis von nur 19,50 €.
(Das Porto im Inland übernehmen wir für Sie.)
Artikelnummer: 601029

Widerrufrecht: Mir ist bekannt, dass ich die Bestellung innerhalb von 14 Tagen bei BM Leserservice, Postfach 810580, 70522 Stuttgart schriftlich widerrufen kann. Die Frist beginnt mit Abschließung der Bestellung (Poststempel).

Verlag: Konradin Verlag GmbH, Ernst-Mey-Str. 8, 70771 Leinfelden-Echterdingen, Geschäftsführer: Peter Dilger, Amtsgericht Stuttgart HRB 222257

Vorname, Name		Geburtsdatum	
Straße, Nr.			
PLZ		Ort	
E-Mail			
Phone / Fax			
Durch Angabe Ihrer Telefonnummer und E-Mail-Adresse erklären Sie sich einverstanden, dass Ihre Daten gespeichert und zu Werbezwecken durch uns oder beauftragte Dritte genutzt werden. Sollten Sie künftig keine Informationen und Angebote mehr erhalten wollen, können Sie jederzeit der Verwendung Ihrer Daten durch uns oder Dritte für Werbezwecke widersprechen.			
Ich bezahle:		<input type="checkbox"/> per Banktransfer <input type="checkbox"/> gegen Rechnung	
IBAN		BIC	
Datum, Unterschrift			

SEPA-Lastschriftmandat (Mandatsreferenz wird separat mitgeteilt).
Ich ermächtige die ZENIT Pressevertrieb GmbH, Postfach 810680, 70523 Stuttgart, Gläubigerkennzeichnungsnummer DE34 4550 0000 0204 06, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der ZENIT Pressevertrieb GmbH, 70523 Stuttgart, auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

kostenlos oder es wird eine kleine Pauschale verlangt, die im Reparaturfall allerdings angerechnet wird.

Lässt der Kunde die Maschine dann doch nicht reparieren, erhält er sie in der Regel demontiert wieder zurück und kann sie allenfalls einem Bastler schenken. Sind die Reparaturkosten nicht mehr wirtschaftlich, bieten viele Hersteller gleich ein Neugerät zum Sonderpreis an. Da lohnt es sich oftmals zuzuschlagen.

Heißer Servicedraht und weitere Optionen

Alle Elektrowerkzeughersteller haben eine telefonische Servicehotline, die in Reparatur-

und Ersatzteilfragen weiterhilft. In manchen Fällen kann man dort auch Anwendungstipps oder Hinweise zur Wahl des richtigen Zubehörs erhalten.

Das Leasing des benötigten Geräteparks schont die Liquidität sowie Kreditlinien der Handwerker und sorgt für Planungssicherheit, betont Ralf Kohler, Leiter Gesamtvertrieb und Marketing bei Mafell. In der derzeitigen guten Situation der Handwerksbetriebe tritt die Leasingfinanzierung jedoch eher in den Hintergrund.





Sie wird auch nur von einigen Herstellern angeboten. In den anderen Fällen können aber auch Leasingangebote der Händler weiterhelfen.

Ein weiteres Stichwort im Serviceangebot ist Flottenmanagement, das allerdings nur wenige Hersteller direkt anbieten. Geeignet ist es mehr für Großbetriebe und Industrieunternehmen. Auch finanziell lohnt es sich für kleinere Handwerksbetriebe eher selten – im Gegensatz zu einem genauen Blick auf die versprochenen Garantieleistungen. ■

Der Autor

Heinz-Alfred Losch ist als freier Journalist spezialisiert auf die Bereiche Elektro- und Handwerkzeuge sowie Messtechnik.

BM-Marktübersicht: Serviceangebot Elektrowerkzeuge

Hersteller/Marke	Metabo	Milwaukee	Mirka	Panasonic
Webadresse	 www.metabo.com	 www.milwaukeetool.de	 www.mirka.de	 www.panasonic-powertools.eu/de/construction
Garantiezeitraum* ohne Registrierung	1 Jahr	1 Jahr	nur Gewährleistung	1 Jahr
Garantiezeitraum* mit Registrierung	3 Jahre	3 Jahre (Gerät), 2 Jahre (Akkus)	3 Jahre als Verlängerung der Gewährleistung	3 Jahre
Registrierungszeitraum nach Kauf	4 Wochen	30 Tage	30 Tage	4 Wochen
Kostenloser Reparatur-Abholservice	k. A.	vom Anwender und vom Händler	vom Anwender	vom Anwender und Händler (nur im Garantiefall kostenlos)
Kosten Kostenvoranschlag (zzgl. MwSt.)	kostenlos	kostenlos	kostenlos	kostenlos
Servicehotline	07022 /72-32 25	0719/51 25 10-0	06196/76 16-0	040/55 55 88 55
Leasingangebot	nein	vom Hersteller	vom Hersteller	nein
Flottenmanagement	Full-Service-Leistungen für die Industrie	nein	nein	nein
Besonderheiten und individuelle Serviceleistungen	24-Stunden-Ersatzteilservice, 24-Stunden-Reparaturservice, 8 Jahre Garantie auf Verfügbarkeit von Ersatzteilen, Reparatur-Festpreise, Produkt- und Anwendungsberatung, Nach Reparatur 6 Monate Garantie auf das gesamte Gerät, vereinfachte Transportabwicklung für Kunden	bei hohen Reparaturkosten Angebot für Ersatzmaschine, 1 Jahr Vollservice (inklusive Ersatzteilen), 50 % Ersatz auf UVP bei Diebstahl gegen Vorlage der polizeilichen Anzeige	Kostenlose Ersatzmaschine bei einer Reparatur von mehr als 4 Tagen, nach Registrierung ein Jahr zusätzlich den Mirka Maschinen-Service nutzen, Mirka Diebstahlschutz (neue Maschine gegen eine Selbstbeteiligung in Höhe von 100,- Euro)	k. A.

Ergänzungen: * = für gewerbliche Anwender, k. A. = keine Angabe / Stand September 2017, keine Gewähr, alle Angaben laut Herstellerinformationen, Auswahl ohne Anspruch auf Vollständigkeit (Quelle: Autor)