

Leseprobe als PDF eBook

Heinz G. Günther
Olaf Günther

Clever Küchen kaufen

perfekt planen,
Qualität erkennen und vergleichen
den günstigsten Preis herausholen



Clever Küchen kaufen

Heinz G. Günther
Olaf Günther

296 Seiten mit 162 Abbildungen

ISBN 978-3-9814858-0-6

6. aktualisierte Auflage

(ISBN 978-3-9811218-6-5

5. aktualisierte Auflage 2009)

(ISBN 978-3-9811218-5-8

4. aktualisierte Auflage 2008)

(ISBN 3-9808863-3-6

3. aktualisierte Auflage 2006)

(ISBN 3-9808863-7-9

2. bearbeitete Auflage 2004)

(ISBN 3-9807393-7-6

1. Auflage 2002)

Lieferbare Ausgaben, Preis- und Bestellinformationen:

[Zum Online-Bestellformular \(SSL-Verschlüsselung\)](#)

[Fax-Bestellformular zum Ausdrucken](#)

Kontakt:

Verlag Edda Günther Net Publishing

Westliche Gleisbergstr. 40

D-76831 Billigheim/Pfalz

Telefon: (0 63 49) 30 48

Telefax: (0 63 49) 92 92 79

Internet: <http://www.cleverkuechenkaufen.de>

Vorwort

zur 6. Auflage



Es war wieder so weit. „Clever Küchen kaufen“ war vergriffen und eine neue Auflage musste in den Druck. Das war wie immer eine gute Gelegenheit für eine Überarbeitung. Und diese fiel umfangreicher aus als jemals zuvor, denn ich habe meinen Sohn Olaf, der ebenfalls bereits von Jugend an in der Möbelbranche tätig ist, als kompetenten Mitstreiter mit ins Boot geholt.

Wir begannen die Überarbeitung, indem wir die zahlreichen Anfragen, Berichte und Kommentare der Leser auswerteten. Dabei zeigte sich, dass der fachliche Inhalt des Ratgebers immer noch stimmte. Es genügte, wenn wir einige neuere Entwicklungen aufgriffen und beschrieben.

Auch der „7-Schritte-Küchendeal“, die Kaufstrategie, wirkte nach wie vor bestens. Viele Leser berichteten über ihre prächtigen Einsparungen. Allerdings hatte der Küchenhandel neue Maschen des Verkaufens gestrickt. Sie zu hinterfragen und aufzuzeigen, wie man clever darauf reagiert, war die besondere Aufgabe.

Viel Mühe machten wir uns auch damit, den Text des Ratgebers noch lesbarer zu strukturieren. Denn wir möchten gerne, dass sich die Anzahl derjenigen Leser vermehrt, die - ich zitiere einen Leser - „das Buch in einem Durchgang verschlungen“ haben.

Viel Spaß beim Lesen und mit dem beim cleveren Küchenkauf ersparten Geld!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Heinz Günther'.

Heinz G. Günther

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Olaf Günther'.

Olaf Günther

Inhaltsverzeichnis

1.	Meine Küche: Traum oder Plan?	15
2.	Küchenplan und Küchenwirklichkeit	17
2.1.	Keine Einbauküche ohne Plan	17
2.2.	Wie komme ich zu meinem Küchenplan?	18
2.3.	Jetzt keine Fehler machen	21
3.	Planen heißt zuerst Messen	22
3.1.	Wie oft, wo und was ich messe	25
3.1.1.	Auf dem Boden messen	26
3.1.2.	In verschiedenen Höhen messen	30
3.1.3.	Installationsanschlüsse messen	31
3.2.	Meine Küche, komplett gemessen (bemaßt)	35
4.	Planen mit Küchenelementen und Einbaugeräten	40
4.1.	Zahllose Einzelteile aber nur wenige Basiselemente	40
4.2.	Hochschränke	43
4.3.	Unterschranke	45
4.4.	Oberschränke	49
4.5.	Die übrigen Elemente	55
4.5.1.	Arbeitsplatten	55
4.5.2.	Nischenausstattung	58
4.5.3.	Kranzleisten und Lichtblenden	60
4.5.4.	Ergänzungsteile	61
4.6.	Einbaugeräte	68
4.6.1.	Geräte zum Kochen und Backen	69
4.6.2.	Geräte zum Kühlen, Gefrieren, Auftauen, Garen	72
4.6.3.	Geräte zum Geschirrspülen und Waschen	74
4.6.4.	Sondergeräte	75

5.	Planen mit Ergonomie	77
5.1.	Was die Ergonomen fragen	77
5.2.	Die Antworten und was daraus gemacht wird	79
6.	Wie ich meine Küche Schritt für Schritt plane	90
6.1.	Mehrdimensional denken	90
6.2.	Von links nach rechts	91
6.3.	Die Kernküche	93
6.3.1.	Unterschränke und Hochschränke in der Kernküche	94
6.3.2.	Oberschränke in der Kernküche	100
6.4.	Die erweiterte Küche	103
6.5.	Die Komplettküche	106
7.	Wie ich hinter die Küchenqualität steige	115
7.1.	Produktqualität jetzt – Montagequalität später	115
7.2.	Welche Qualitäten meine Küche haben soll	119
7.2.1.	Die Küchenfront	119
7.2.2.	Der Korpus	124
7.2.3.	Die Küche aus Holz	126
7.2.4.	Die Beschläge	128
7.2.5.	Die Arbeitsplatte	136
7.2.6.	Die Spüle und die Armatur	140
7.2.7.	Sonstiges	142
7.3.	Wer produziert welche Qualität?	144
7.4.	Das Herstellerranking: 95 Küchenproduzenten im Vergleich	145
7.5.	Wie ich die optimalen Einbauelektrogeräte herausfinde	148
7.5.1.	Gerätegrundausrüstung	148
7.5.2.	Mikrowellengeräte	152
7.5.3.	Induktionskochgeräte	154
7.5.4.	Gasherde	155

7.6.	Sicherheit und Gesundheit	157
7.7.	Gütezeichen: Kann ich mich darauf verlassen?	164
8.	Und jetzt ran an den Küchenhandel	167
8.1.	Küchenkauf ist auch Psychologie	167
8.2.	Die unverzichtbare Basis für Preisabfrage und Preisvergleich	168
8.3.	Angebote der Küchenhändler	171
8.4.	Wie ich die Angebote der Küchenhändler vergleiche	177
9.	Wie die Küchenpreise gemacht werden	179
9.1.	Preisspiegel und Preiskategorien	179
9.2.	Die Ebenen der Preisgestaltung	181
9.2.1.	Preisgruppen der Küchenhersteller	181
9.2.2.	Virtuelle Preisblätter der Küchenhändler	183
9.2.3.	Einkaufskonditionen der Küchenhändler	187
10.	Wie ich den günstigsten Anbieter herausfinde	190
11.	Entzaubert: 8 Verkaufstricks und –strategien der Küchenhändler, die Sie kennen sollten	191
11.1.	Der Lockruf der Rabatte	191
11.2.	Listenpreise, die keine sind	192
11.3.	Die berühmt-berüchtigte Blockverrechnung	193
11.4.	Die Einbaugeräte als Manövriermasse	195
11.5.	Verwirrspiel per Computer	197
11.6.	Jetzt oder nie	198
11.7.	Meterküche: Vorsicht Falle	199
11.8.	Das perfide Spiel mit den Handelsmarken	200
12.	Wie ich zum Zielpreis für mein Wunschmodell komme	204
12.1.	Wie ich über den Zielpreis verhandle	206
13.	Die 10 Gebote für den Küchenvertrag	210

14.	Der clevere „7-Schritte-Küchendeal“	221
14.1.	So holen Sie das Maximum heraus	222
15.	Wie ich Lieferverzögerungen begegne	224
16.	Wie ich die Küchenmontage überwache	229
17.	Wie ich Reklamationen manage	235
18.	Klare Worte zum Schluss und 3 Punkte, woran Sie einen seriösen Händler erkennen	239
	Anhang A: Kleine Materialkunde - vom Material zur Qualität	241
	Anhang B: Checkliste Messen	267
	Anhang C: Checkliste Planen	270
	Anhang D: Checkliste Küchenqualität	276
	Stichwortverzeichnis	287
	Hinweise	293

2.3. Jetzt keine Fehler machen

„Stimmt alles?“

Diese Frage muss ich mir in jeder Phase meines Küchenprojekts immer wieder stellen. Erst recht bei der Planung, sei es die Eigenplanung oder die Händlerplanung.

Bin ich bei der Planung nachlässig, ist früher oder später der Teufel los. Die fatalen Folgen von Planungsfehlern zeigen sich meistens nicht sofort, spätestens aber dann, wenn die Küche aufgebaut wird. Es ist sehr bezeichnend, was mir eine Leserin per E-Mail schrieb:

„Guten Tag Herr Günther, in den letzten 2 Monaten habe ich etwa 17.000,00 € in den Sand gesetzt. Ich bin erschüttert, verzweifelt und wütend über meine eigene Dummheit, Fachkräften in der Möbelbranche blindlings vertraut zu haben.

Wir haben vor Kurzem ein Haus gebaut und bereits nach dem Innenputz haben wir uns um unseren Küchenkauf bemüht. Im Küchenstudio haben wir uns beraten lassen. Der Küchenplaner hat uns völlig von unserer eigentlichen Planung abgebracht. Daraufhin wurden die Elektrizitäts- und die Wasserleitungen ganz anders verlegt. Wir haben einer sündhaft teuren Eckspüle von V+B zugestimmt, da eine normale Variante nach Meinung des Planers nicht passen würde. Auch einer Höhe von 93 cm haben wir zugestimmt mit der Begründung, dass ich eine Schubladenreihe mehr habe.

Unterschrieben plus 20% Anzahlung und nach 16 Wochen kam die Küche. Resultat: Mit meiner Größe von 158 cm komme ich kaum an die Spüle noch sehe ich, was in meinen Kochtopf ist. Ich kann kein Brot schneiden und insgesamt habe ich in einer 9,5 m² großen Küche genau 20 cm und 40 cm Arbeitsfläche.

Der Küchenverkäufer verweigert jegliche Art von Schuld. Er übernimmt keine Verantwortung für sein Beratungsgespräch, obwohl er uns zu diesem Ergebnis in 4 Sitzungen hingeführt hat. Ist das rechtens?“

Da sind gravierende Planungsfehler passiert. Ein seltener Einzelfall? Leider Nein. In der täglichen Planungspraxis treten noch viel, viel mehr auf. Es gilt, sie zu vermeiden.

3.1. Wie oft, wo und was ich messe

Einmal habe ich bereits ausgemessen. Kann ich es dabei belassen oder sollte ich die Messung zur Sicherheit wiederholen?

Es klingt mir von Jugend her im Ohr, was damals während des Praktikums der Meister spöttisch sagte:

„Ja, Ja. 2 Mal gemessen und immer noch zu kurz!“ Das war sein Kommentar, als ich für ihn ein Brett zu Recht gesägt hatte und er es nicht gebrauchen konnte.

Ich hatte tatsächlich 2 Mal gemessen – 2 Mal falsch!

Wem wäre so etwas nicht schon passiert? Damals prägte ich mir ein:

Man kann nie zu oft messen.

Trotzdem wiederhole ich die Messung zur Flächenberechnung nicht. Denn dieses Maß dient nur zu meiner Information. Bei der Küchenplanung hilft es mir wenig.

Anders ist es bei der Stellfläche für die Küchenteile. Auf den ersten Blick bietet sich an, die Küche über Eck entlang den Wänden 1 und 2 anzuordnen, wie es die gestrichelte Linie im Grundriss (Abbildung 4) zeigt. Hier hinein werde ich die einzelnen Küchenobjekte stellen.

Zwischendurch etwas zu den zahlreich umherschwirrenden Begriffen: Ich nannte bisher „Küchenteile“, „Küchenobjekte“, „Typen“. Später werden weitere Bezeichnungen hinzukommen, wie Küchenelemente, Küchenbauteile, Module usw. Sie bezeichnen dem Grunde nach alle dasselbe: Schränke und Geräte zum Einbauen.

Zurück zur Stellfläche. Hier also muss ich mein Messwerkzeug besonders sorgfältig anlegen. Und nicht nur einmal! Ich muss

5. Planen mit Ergonomie

Der Fachbegriff Ergonomie ist heute in aller Munde. Ob alle wohl das Gleiche meinen, wenn sie das Wort gebrauchen?

Ich will sichergehen und schlage nach. Der Duden erklärt es prägnant mit „Erforschung der Leistungsmöglichkeiten und optimalen Arbeitsbedingungen des Menschen“.

Alles klar? Für mein eigenes Verständnis will ich das einmal so formulieren:

Drehte sich bisher alles um die Küche, soll sich nun die Küche um den Menschen drehen. Was auch immer ich in meiner Küche tue, es muss mit Leichtigkeit ablaufen. Im Vordergrund steht das optimale Handling in einer optimal gestalteten Küchenumgebung.

In diesem Sinne mögen die Ergonomen hier zu Wort kommen. Das wird meiner Küchenplanung den richtigen Drall geben.

5.1. Was die Ergonomen fragen

Da ich als Küchennutzer nunmehr im Mittelpunkt stehe, müssen die Ergonomen bestimmte Fragen an mich richten.

Und das wären die typischen, ergonomischen Fragen:

1. Wie ist Ihr Körperbau?

- a) Körpergröße?
- b) Links- oder Rechtshänder?
- c) Körperliche Behinderungen?
- d) Sonstige Charakteristika?

7. Wie ich hinter die Küchenqualität steige

7.1. Produktqualität jetzt – Montagequalität später

Er war nicht der Einzige, der mich so oder ähnlich per E-Mail fragte:

„Guten Tag Herr Günther, wie kann man annähernd die Qualität der Küchenmöbel beurteilen? Gruß Peter Baran“

Damit stellte er eine knappe Frage zu einem komplexen Thema. Meine Antwort kann leider nicht so kurz ausfallen, weil die Küchenqualität zu viele Merkmale aufweist. Zunächst muss ich 2 Hauptfragen voneinander trennen:

- Wie gut sind die Produkte (Produktqualität)?
- Wie gut werden die Produkte in meiner Küche zusammengebaut (Montagequalität)?

Ich möchte mit der zweiten Frage beginnen.

Montagequalität

Wenn ich mir eine Musterküche im Küchenstudio ansehe, fällt mir immer auf, wie perfekt sie aufgebaut ist. Meistens haben das versierte Monteure des Herstellers gemacht. Sie kennen ihr Produkt mit allen Schwächen und Stärken und wissen, wie man die Schwächen versteckt.

Würde ich diese Ausstellungsküche nun so kaufen, wie sie im Studio steht, wäre damit noch lange nicht sichergestellt, dass sie bei mir zuhause genauso perfekt montiert wird. Denn jetzt sind es die Monteure des Händlers, die sie aufbauen. Der Unterschied kann gewaltig sein.

Dennoch möchte ich, dass die Küche in meiner Wohnung so blendend dasteht wie eine Ausstellungsküche im Studio. Ansonsten werde ich reklamieren.

7.4. Das Herstellerranking: 95 Küchenproduzenten im Vergleich

In den beiden folgenden Tabellen finden Sie meine persönliche Benotung für insgesamt 57 Deutsche und 38 Europäische Küchenhersteller.

„Persönlich“ soll heißen, dass ich die Bewertungen aus meiner Erfahrung und Kenntnis der Dinge heraus vereinfachend zu einer Note zusammengedrückt habe. Solch ein Tun ist angreifbar – selbst wenn ich die Einstufung der Hersteller anhand objektiver Kriterien und mittels eines Punktesystems vorgenommen habe. Ich betone deshalb:

Vergleiche anhand dieser Benotungen **alleine** würde in zahlreichen Fällen zu falschen Schlüssen führen und damit für Sie als Käufer wenig hilfreich sein. Warum?

Fast alle Küchenhersteller fertigen Modelle bzw. Modellreihen von geringer und hoher Qualität, erneuern diese ständig und wechseln die verarbeiteten Materialien - genau wie beispielsweise die Automobilproduzenten. Um bei dieser Analogie zu bleiben: Mercedes und BMW beispielsweise kann man qualitativ sicher in die gleiche Schublade einordnen. Es käme aber niemand auf die Idee, deswegen einen 7er BMW und eine Mercedes A-Klasse auf eine Stufe zu stellen.

Sie sehen, dass es auf die einfache Frage nach der „besseren“ Küchenmarke leider keine einfache Antwort gibt. Man muss immer ganz speziell den Einzelfall betrachten. Und so gehen Sie am Besten vor:

Benutzen Sie zunächst mein Ranking als **erste grobe Orientierung**. Am Schluss, wenn Sie sich auf 2 oder 3 Modelle konzentrieren, **müssen** Sie in Detail gehen und speziell die in Ihrem Einzelfall in Frage kommenden Küchenhersteller und ihre Produkte bewerten. Hierzu verwenden Sie dann die „**Checkliste Küchenqualität**“ im Anhang D.

Schauen Sie sich in den Ausstellungen die Küchenmodelle unter Zuhilfenahme der Checkliste genau an. Viele Qualitätskriterien können Sie sofort selbst bewerten und abhaken. Bei manchen benötigen Sie eine Produktbeschreibung des Herstellers.

9. Wie die Küchenpreise gemacht werden

Es ist zweifellos ein gewaltiger Vorteil, wenn ein Küchenkäufer einen Überblick über das gesamte Preisspektrum und die Preisgestaltung der Branche gewonnen hat. Für den „Otto Normalverbraucher“ unter den Küchenkäufern ist das aber alles andere als einfach.

9.1. Preisspiegel und Preiskategorien

Ich hatte mir zunächst vorgenommen, von den Herstellern auszugehen und sie in einer Übersicht mit der Skala „niedrige Preise“ bis „hohe Preise“ einzuordnen. Das erscheint mir aber inzwischen wenig informativ, denn viele Hersteller produzieren sowohl günstige als auch ganz teure Modelle bzw. Modellreihen.

Einerseits wollen Hochwerthersteller ihren Umsatz steigern, indem sie, wie es im Fachjargon heißt, zusätzlich eine Billigschiene fahren. Andererseits wollen Billigproduzenten weg von der SB-Vermarktung (Discount, Mitnahme) und versuchen, zusätzlich ein oder mehrere hochwertige Modelle im Küchenfachhandel zu platzieren. Am besten, ich nehme die Preise des Küchenhandels und ordne sie in einen Preisspiegel ein. Dazu nenne ich einige Hersteller beispielhaft.

In den zahlreich mir ins Haus flatternden Werbeprospekten sehe ich Preise zwischen 1.000,00 € und 8.000,00 €. Küchenstudios, die ich aufsuche, nennen mir für eine individuell geplante hochwertige Küche Preise von 20.000,00 € und mehr – eine ungeheure Spannweite.

Eine Preisübersicht ist nur aussagekräftig, wenn sie sich auf eine Küche in gleich bleibender Zusammenstellung einfacher Art bezieht (Standardküche).

Extraausstattungen verzerren das Preisbild. Meine erweiterte Küche (siehe Abbildung 105) kann ich als Standardküche heranziehen, wenn ich die eine oder andere Besonderheit weglasse. Sie setzt sich dann wie folgt zusammen:

In Wirklichkeit ist das überhaupt kein Schnäppchen. Der Küchenhändler hat nicht einen Cent nachgelassen. Er hat lediglich ein anderes Küchenmodell zu einem üblich kalkulierten Preis (Preisblatt 1) verkauft.

Es ist wahrlich ein dreistes Stück, das verwirrende Spiel mit den Identnummern und Preisblättern auf dem Computer (siehe auch Ziffer 11.5.).

9.2.3. Einkaufskonditionen der Küchenhändler

In den Hinterzimmern verbirgt sich weiteres, von dem der Küchenkäufer nichts ahnt, was aber dem Küchenhändler, so er sein Geschäft versteht, viel Freude macht. Ich meine damit die Konditionen, zu welchen er die Küchen und Einbaugeräte einkauft.

Die Freude der Händler ist das Leid der Hersteller. Oder anders ausgedrückt: Was die Händler bei ihren Kunden versuchen abzuwehren, gestatten sie sich ungeniert bei ihren Lieferanten. Sie knabbern an deren Gewinn.

Am Effektivsten funktioniert das, wenn man gemeinsam an einem Strang zieht. Daher haben sich nahezu alle Küchenfachhändler beziehungsweise Küchenstudios so genannten Einkaufsverbänden angeschlossen.

Diese Verbände beschränken ihre Aktivitäten längst nicht nur darauf, mit ihrer gebündelten Einkaufsmacht die Einkaufspreise bei den Küchenherstellern herunterzudrücken. Sie bieten ihren Mitgliedern weitere Dienste an: Von Marketingkonzepten über computergestützte Bestellsysteme bis hin zur Abwicklung der Bankgeschäfte (Zentralregulierung).

Die bedeutendsten Küchenverbände sind

Der Kreis Systemverbund Holding GmbH, 71229 Leonberg
www.derkreis.de

Der Küchenring GmbH, 53359 Rheinbach
www.kuechenring.de

Küchen Partner AG, 65307 Bad Schwalbach
www.kuechenpartner.ag

Bei einem Meterpreis von 1.500,00 € würde sie sage und schreibe **18.150,00 €** kosten - nur die Holzteile, die Einbaugeräte sind nicht mit dabei!

14.279,00 € hingegen ist der Betrag, den ich letztlich für meine hier beispielhaft geplante Küche bezahlt habe, natürlich einschließlich den Einbaugeräten (siehe Ziffer 12.1.). Und ich würde jede Wette eingehen, dass die Qualität der angebotenen Meterküche auf einem bedeutend niedrigeren Niveau liegt.

Wenn Sie mehr Infos über diesen üblen Trick mit den Meterküchen brauchen, dann rufen Sie im Internet eine Suchmaschine auf und geben Sie dort die Begriffe „Meterküche“ oder „Meterpreis für Küchen“ ein.

11.8. Das perfide Versteckspiel mit den Handelsmarken

Waren bis vor wenigen Jahren in den Ausstellungen der Möbelhäuser und Küchenstudios kaum Herstellernamen zu lesen, so wird heute mit diesen sogar mächtig die Werbetrommel gerührt. Die Branche reagiert damit auf das gestiegene Markenbewusstsein des Verbrauchers. Denn der will keine Noname-, sondern Markenprodukte kaufen – auch bei Küchen.

Speziell für den Küchenhandel sind die Folgen fatal: Durch das Preisgeben des Herstellers sind Vergleiche für den Küchenkäufer einfacher geworden. Denn der muss jetzt nämlich nicht mehr nach dem Hersteller fragen oder mühsam selbst recherchieren (weil er keine Antwort erhielt oder weil er bewusst in die Irre geführt wurde). Hinzu kommt, dass heute deutlich mehr Kunden als früher von Anbieter zu Anbieter laufen und vergleichen. Die Konsequenz dieser Entwicklung ist ein fast schon als ruinös zu bezeichnender Preiskampf unter den Händlern.

Eine Wunderwaffe gegen diese „Missstände“ heißt **Handelsmarke**. Durch ihr Abfeuern gelingt es den Händlern, die eigenen Taschen wieder besser zu füllen, und das „Vergleichen wollen“ der Küchenkäufer bereits im Keim zu ersticken.

Was und wer steckt dahinter? Wie funktioniert das?

13. Die 10 Gebote für den Küchenvertrag

Als ich am Montagabend das Küchenstudio betrete, eilt der Verkäufer sofort herbei und sagt, er habe bereits alles vorbereitet. Er geleitet mich an einen Tisch hinten in der Ausstellung. Dann breitet er vor mir aus:

- Einen Vordruck, der aussieht wie ein Kaufvertrag - auf der Vorderseite handschriftliche Eintragungen, auf der Rückseite viel Kleingedrucktes.
- Zeichnungen: Grundriss, Ansichten aller Stellwände, perspektivische Ansichten aus 3 Blickwinkeln.
- Ein Schriftstück der Hausbank.

Letzteres nehme ich zuerst zur Hand. Da steht tatsächlich, dass die Bank die Bürgschaft für die Anzahlung über 5.920,00 € übernimmt. Gültig bis zur Beendigung der Montagearbeiten, längstens bis zum 31. Dezember. Das wäre in Ordnung.

Keineswegs in Ordnung ist für mich der Kaufvertrag. Ich werde alles genauestens prüfen bevor ich unterschreibe. Denn für den Kauf habe ich entgegen dem weit verbreiteten Irrglauben **kein Rücktritts- oder Widerrufsrecht**. Das existiert nur in ganz wenigen Ausnahmefällen, z.B. im Fernabsatz oder beim Ratenkauf.

Im Falle eines Vertragsstornos meinerseits würde mir der Händler völlig berechtigt **25% der Kaufsumme als Schadenersatz** in Rechnung stellen. Dieser durch zahlreiche Gerichtsurteile bestätigte Schadenersatzanspruch besteht ab demjenigen Zeitpunkt, zu dem ich meine Unterschrift geleistet und den Kugelschreiber beiseite gelegt habe. Also: Vorsicht ist besser als Nachsicht!

Ich habe ganz genaue Vorstellungen darüber, was in einem Vertrag über die Lieferung einer Küche stehen muss, und was nicht darin stehen darf. Darüber habe ich mir 10 Gebote zurechtgelegt. Dahinter steckt meine ganze Weisheit des Küchenkaufs. In Gedanken gehe ich Gebot für Gebot noch einmal durch:

17. Wie ich Reklamationen manage

Schlussabnahme. Das klingt behördlich und bürokratisch. Man muss es ja nicht förmlich nehmen, doch man braucht, wenn die Küche endlich steht, so etwas wie eine Bestandsaufnahme. Sie ist, falls es Mängel gibt, die Basis meines Reklamationsmanagements.

Mängel wird es fast mit Sicherheit geben. Da mache ich mir keine Illusionen. Es ist bezeichnend, was vor Kurzem eine hoch gestellte Persönlichkeit der Möbelbranche von sich gab: „Verschämt müssen wir uns eingestehen, dass bei so gut wie keiner Küche die Erstmontage reklamationfrei über die Bühne geht.“

Meine Küchenmonteure haben ein Papier dabei, das ich unterschreiben soll. Sie hätten natürlich gerne, wenn ich den Satz bestätigen würde: „Küche ordnungsgemäß geliefert und mängelfrei montiert.“ Schön wär's. Mein prüfendes Auge hat aber einiges entdeckt. Ich schreibe es persönlich in das Abnahmeprotokoll:

1. 3 seitliche Sockelleisten (2 links, 1 rechts) fehlen.
2. Ein Besteckeinsatz beim Unterschrank 45 fehlt.
3. Ein Griff für den Auszug des Hochschranks 40 rechts fehlt.

Den ersten Mangel möchte ich etwas erläutern:

Wie üblich, wurde die Sockelleiste in einem Stück geliefert, um sie vor Ort passgenau zuschneiden zu können. Sie war zwar länger als es für die Strecke der Unterschränke erforderlich gewesen wäre, aber nicht lang genug, dass es für die freistehenden Seiten der Unterschränke gereicht hätte. Das hätte man im Werk bei der Prüfung des Grundrisses sehen müssen.

Ich belasse es nicht dabei, die Mängel nur auf dem Montagebericht zu vermerken. Am nächsten Tag geht mein Schreiben an den Küchenhändler zur Post:

18. Klare Worte zum Schluss und 3 Punkte, woran Sie einen seriösen Händler erkennen

Diesen Ratgeber habe ich für Sie als Verbraucher geschrieben. Meine Absicht ist und bleibt auch für die Zukunft, Sie als Küchenkäufer mit dem erforderlichen Fachwissen auszurüsten und Ihnen einen Leitfaden an die Hand zu geben, mit dem Sie die zahlreichen Preisfallen, die der Küchenhandel ausgelegt hat, sicher umgehen können.

Was die einen finanziell entlastet, kann die anderen belasten. Daher ist mein Ratgeber natürlich ein Faustschlag in das Gesicht vieler Küchenhändler. Ich steche damit in ein Wespennest. Die Vorwürfe und Beschimpfungen aus diesem Lager, ich würde pauschalisieren, seriöse Händler in Verruf bringen oder mit der ganzen Branche abrechnen wollen, zählen zu den mildesten.

Nein. Mein Buch ist keine Abrechnung mit der Zeit, zu der ich selbst fast 3 Jahrzehnte lang Möbel- und Küchenhändler war. Ich bringe auch niemanden in Verruf. Und ich pauschalisiere nicht.

Ich sensibilisiere. Das gelingt mir aber nicht, indem ich Verkaufsmethoden, die manchmal nahezu an Betrug grenzen, verharmlosend umschreibe und dabei auch noch darauf achte, ja niemandem auf die Füße zu treten.

So lange die Mehrheit der Küchenhändler auf die von mir beschriebene Art und Weise ihre Kunden regelrecht abzockt, und so lange mir das Feedback meiner Leserschaft tagtäglich Recht gibt, werde ich daher bei der negativen Darstellung der Händlerseite bleiben.

Wahrscheinlich werden Sie sich, liebe Leserin und lieber Leser, an dieser Stelle fragen: „Welchem Händler kann ich denn jetzt überhaupt noch trauen?“

Die Antwort ist recht einfach. Sie ergibt sich zwangsläufig aus dem, was Sie unter den vorangegangenen 17 Ziffern gelesen haben.

Ein seriöser Händler ...

Anhang D: Checkliste Küchenqualität

Vorbemerkung:

Die Checks zur Küchenqualität erstrecken sich auf

- ✓ die Küchenfront
- ✓ den Korpus
- ✓ die Beschläge
- ✓ die Arbeitsplatte
- ✓ die Küche aus Holz
- ✓ die Spüle und die Armatur.

Geprüft wird auf 2 Wegen:

- ◇ Prüfung anhand von Produktbeschreibungen, Werksbeschreibungen und Testberichten und dergleichen
- Selbst vorzunehmende Tests und Bewertungen

Die Zeichen ◇ (Beschreibungen) oder □ (Selbsttests) vor den Prüfpunkten geben die Prüfmethode an.

1. Küchenfront:

□ Frontstärke (Plattendicke):

- 18 mm 20 mm 22 mm mm

◇ Dichte der Rohplatte:

- ◇ Spanplatte, Dichte 470 – 730 kg/m³
- ◇ MDF-Platte, Dichte 600 – 850 kg/m³