

DIN-Verbraucherrat

The logo consists of the letters 'DIN' in a bold, sans-serif font, centered within a white square. This square is positioned on the left side of a large, light blue rectangular area that occupies the middle section of the page. The background of this section is composed of several overlapping rectangular blocks in various shades of blue, creating a layered, geometric effect.

Analyse von Reklamationsfällen beim Möbelkauf

Impressum

Herausgeber:

DIN-Verbraucherrat
DIN e.V.

Am DIN Platz
Burggrafenstraße 6
10787 Berlin

E-Mail: verbraucherrat@din.de

Web: <http://www.din.de/go/verbraucherrat>

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Autoren:

Alexander Laakes, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger
Dipl.-Ing. (FH) Andreas Meyer, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger
Dipl.-Ing. Ingo Schmiedeknecht, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger

Berlin, im Februar 2016

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung.....	5
1. Ausgangslage.....	6
2. Zielstellung des Vorhabens	8
3. Vorgehen bei der Projektbearbeitung.....	9
4. Tabellarische Dokumentation der ausgewerteten Gerichtsgutachten.....	11
4.1. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Küche“	12
4.2. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Polstermöbel“	23
4.3. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Wohnmöbel“	31
4.4. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Betten“	34
4.5. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Gartenmöbel“	35
5. Grafische Darstellung der tabellarischen Dokumentation.....	36
5.1. Grafische Darstellung „Möbelgruppen“	37
5.2. Grafische Darstellung „Wertigkeit der beanstandeten Möbel“	38
5.3. Grafische Darstellung „nach dem Wert der Kosten der Beanstandungen“	39
5.4. Grafische Darstellung „bei der Bewertung herangezogene Dokumente“	40
5.5. Grafische Darstellung „nach berechtigter oder unberechtigter Beanstandung“	46
6. Empfehlungen	52
6.1. Vorschläge zu Ergänzungen von bestehenden Normen	52
6.2. Vorschläge für neue Normen	57
6.3. Weitere Empfehlungen	61
6.4. Grafische Darstellung „Bewertung der vorhandenen Normen - Empfehlungen“	62
7. Vorschläge für die Inhalte von Informationsblättern für den Endverbraucher	63

Zusammenfassung

Zu dieser Studie wurden von ca. 500 für die deutschen Gerichte in den letzten drei Jahre erstellten Gutachten exemplarisch ca. 230 Gerichtsgutachten aus dem Bereich „Möbel für den Privatgebrauch“ im Hinblick auf die Produktgruppe (z. B. Küchenmöbel, Polstermöbel), das Preissegment (konsumig, mittel, hochwertig) und den Streitwert von den Sachverständigen analysiert.

Rund zwei Drittel der Beanstandungen beziehen sich auf Möbel aus dem mittleren Preissegment. Sehr wenige Reklamationen gab es im Bereich „Betten“; diese waren dann allerdings durchgängig berechtigt. Küchenmöbel stellten erwartungsgemäß den größten Anteil der Beanstandungen hinsichtlich der Kosten dar, da sie immerhin aus teuren Bauteilen und Einbaugeräten bestehen und die Instandsetzung von Mängeln sehr aufwändig sein kann. Von den Autoren wurde bewertet, ob die Festlegungen in vorhandenen Normen aus Sicht der Verbraucher ausreichend sind (53 % der Fälle) oder ob die zur Beurteilung des Sachverhaltes zugrundegelegten Normen ergänzt werden müssen (21 % der Fälle). Zudem wurde in 12 % der Fälle der Bedarf gesehen, neue Normen zu erstellen. In 13 % der Fälle sahen die Autoren den Bedarf, den Verbraucher besser zu informieren und entsprechende Informationsblätter zusammen zu stellen, z. B. im Hinblick auf den Aufstellungsort von Möbeln, die Reinigung von Möbeloberflächen und die warentypischen Eigenschaften von Möbeln und Polstermöbel-Bezügen. Für die Änderung bestehender Normen oder Erarbeitung neuer Normen wurden konkrete Vorschläge entwickelt.

Insgesamt zeigt diese Studie auf, dass zur Wahrung der Verbraucherinteressen, insbesondere hinsichtlich der Normenarbeit und der Verbraucheraufklärung, noch einiger Handlungsbedarf besteht.

1. Ausgangslage

Nach dem Kauf und nach kurzem Gebrauch von Möbeln kommt es oftmals zu Reklamationsfällen, die der Kundendienst oder Händler nicht zur Zufriedenheit des Kunden erledigen kann. In der Folge enden einige davon vor Gericht, wo sich auch die Autoren dieser Studie als öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige damit befassen. Bei ihrer Gutachtertätigkeit sahen sie sich in der jüngsten Vergangenheit relativ häufig mit der Tatsache konfrontiert, dass für die bei der Reklamation angegebenen Problemfälle und Fragestellungen keine oder nur unzureichende, wenig verbraucherfreundliche Normen vorliegen. Die Händler oder Hersteller deklarierten häufig die Ursachen für jene Reklamationen einfach als Produktspezifika, so dass sie keinen Mangel darstellen. Einige dieser Festlegungen wurden lediglich verbandsintern oder über Merkblätter veröffentlicht.

Die Beurteilung eines Möbelstückes durch die Kunden erfolgt beim Kauf nun in der Regel anhand von technischen und/oder geschmacklichen Vorstellungen oder ihnen bekannten produkttypischen Eigenschaften. Doch insbesondere bei Letzteren gibt es seitens der Verbraucher oder Kunden aufgrund nicht ausreichender Informationen sowie Aufklärung falsche Vorstellungen davon, was die produkt- oder warentypischen Eigenschaften der jeweiligen Möbel sind.

So sieht der Verbraucher etwa die sogenannte Fremdpillbildung - die unerwünschte Knötchenbildung am Gewebe, welche überwiegend aus fremden Fasern wie etwa der eigenen Kleidung besteht - bei Sofas als einen Mangel an. Ebenso wie Eigenpills, die allerdings vorwiegend aus den Fasern des Möbelstoffes bestehen, bilden sich Fremdpills häufig schon nach kurzem Gebrauch. Während bei Möbelstoffen die Eigenpillbildung durch die Verwendung von pillingresistenten Spezial-Fasertypen relativ stark vermindert werden kann, ist die Fremdpillbildung etwa bei Gebrauch des Sofas nicht vermeidbar. Wenn der Verbraucher dies nun nicht weiß, zudem nicht zwischen Fremd- und Eigenpill unterscheiden kann, reklamiert er daraufhin fälschlicherweise das Produkt beim Händler.

Ein anderes Beispiel für die unzureichende Aufklärung in puncto warentypische Eigenschaften ist die sogenannte Jeansanfärbung z. B. an hellem Kunstleder: Setzt sich jemand mit einer neuen Jeanshose z. B. auf ein helles Kunstleder-Sofa oder in einen Sessel aus diesem Material, dann kann es zu Abfärbungen der blauen Jeans kommen, die man dann leider auf dem hellen Kunstleder sieht. Ebenso verhält es sich mit der Sitzspiegelbildung. Diese sowie die Entstehung von Wellen oder Mulden ergeben sich bei einem Polstermöbel durch den Gebrauch; sie sind – je nach Ausbildung – oftmals normal und daher kein Reklamationsgrund. Auch wenn es hierzu für den Käufer extra Hinweise in der Gebrauchs- oder Pflegeanleitung gibt, so werden diese erfahrungsgemäß nicht genau oder teilweise gar nicht durchgelesen. Infolge dessen pflegt der Verbraucher außerdem sein neu erworbenes Möbelstück nicht entsprechend, wodurch sich die natürlichen Veränderungen am Produkt dann noch verstärken.

Über eine Vielzahl dieser warentypischen Eigenschaften sind überdies die Verbraucherschutzverbände häufig nicht ausreichend informiert: So erleben es beispielsweise die Autoren dieser Studie während ihrer Tätigkeit als Gutachter immer wieder, dass lokale

Verbraucherschutzverbände die Verbraucher mit ihren Fragen oder Beanstandungen in diesem Zusammenhang an einen Gutachter verweisen. Entsprechend für den Verbraucher aufbereitete Informationsmaterialien, die etwa in den Geschäftsstellen der örtlichen Verbraucherzentralen ausliegen, könnten unter anderem auch hierbei Abhilfe schaffen.

Problematisch ist ferner die Tatsache, dass Kunden sich nicht über die Qualitätsunterschiede innerhalb der jeweiligen Preissegmente im Klaren sind. Für ein Produkt aus dem niedrigen oder Preiseinstiegssegment können nicht dieselben Maßstäbe wie etwa für hochpreisige Ware angelegt werden. Erfahrungsgemäß informieren sich Kunden diesbezüglich vorab kaum oder gar nicht; oftmals erhalten sie auch aufgrund etwa nicht ausreichend geschulter oder nicht vorhandener Verkäufer keine Informationen darüber.

In diesem Zusammenhang ist ebenso die Entwicklung zu sehen, dass der größere Teil der auf dem deutschen Markt verkauften Möbel z. B. aus Polen, Tschechien und China importiert wird – Tendenz steigend: So betrugen 2014 diese Möbeleinfuhren nach Angaben des Bundesverbandes des Deutschen Möbel-, Küchen- und Einrichtungsfachhandels 58 Prozent; 2010 waren es dagegen noch 47 Prozent.

Bei einem großen Teil dieser Importware geht man davon aus, dass sie - insbesondere was die Sicherheitsanforderungen wie etwa Standfestigkeit angeht -, nach europäischen Normen gefertigt sind. Dadurch minimieren die Importeure ja letztendlich ihre Risiken. Neben den Sicherheitsanforderungen sind außerdem manche Dauerhaftigkeits- und Gebrauchstauglichkeitsaspekte genormt. Doch darüber hinaus sollten eigentlich ebenfalls hier noch weitere produktspezifische Eigenschaften im Interesse des Verbrauchers eindeutig definiert werden – auch, um den Qualitätsstandard der deutschen Hersteller weiter aufrechtzuerhalten und auch die der Importware zu garantieren.

Aufschluss darüber, welche stets wiederkehrenden Reklamationsgründe die Änderung oder gar Erarbeitung einer Norm erfordern, kann die Analyse dieser Gründe aus den gutachterlichen Stellungnahmen vor Gericht geben.

2. Zielstellung des Vorhabens

Ziel dieser Studie ist die Analyse neuerer dokumentierter Möbel-Reklamationen von Verbrauchern, die sich nicht auf eine fehlerhafte Lieferung, sondern auf einen Mangel hinsichtlich der durch eine technische Spezifikation (Norm) geschuldeten Leistung beziehen oder auf fehlenden Normen beruhen. Allen gemeinsam ist zudem, dass sie letztendlich zu einem Verfahren vor Gericht geführt haben, und die Einschaltung eines Sachverständigen erforderlich machten. Dabei sollen auch die Empfehlungen der Herstellerorganisationen vergleichend herangezogen werden, um auf deren Argumentation bei der Diskussion von Normenänderungen eingehen zu können.

Zunächst ist es notwendig, eine ausreichend hohe Anzahl - rund 500 – an gerichtlichen Möbel-Reklamationsfällen aus den vergangenen drei Jahren zu analysieren. Nur so ergibt sich eine belastbare Aussage. Davon wiederum gilt es, einen repräsentativen Querschnitt – etwa von 230 Gutachtensfällen – für die Studie detailliert auszuwerten. Diese ausgewählten Fälle sollten ferner einen aufschlussreichen und somit genügend großen geographischen Querschnitt Deutschlands widerspiegeln: Gutachtensfälle aus Bayern, Hessen, Baden-Württemberg, Saarland, Rheinland-Pfalz, Nordrhein-Westfalen, Sachsen und Berlin werden hierzu herangezogen. Des Weiteren müssen die jeweiligen Reklamationen in Bezug auf Preissegmente, zahlenmäßiges Auftreten, unberechtigte sowie berechtigte Beanstandungen (nach Gutachtensergebnis) und finanziellen Schaden in den folgenden Produktgruppen bzw. –kategorien untersucht werden:

- a) Küchenmöbel
- b) Polstermöbel
- c) Wohnmöbel
- d) Betten (inkl. Lattenrost und Matratzen)
- e) Gartenmöbel

Dabei soll festgestellt werden, ob es sich um Produkte handelt, auf welche geltende Normen angewendet werden können. Ist dies nicht der Fall, müssen die Gutachter und Autoren der Studie daraus den entsprechenden Normungsbedarf ableiten sowie Vorschläge in Hinblick auf das Verbraucherinteresse erstellen. Wenn die bemängelten Punkte der Produkte dagegen mit geltenden Normen zu bewerten sind, dann ist es notwendig, sowohl die jeweils zugrunde gelegte Norm als auch evtl. vorhandene Lücken in dieser Norm – welche den Reklamationsgrund herbeigeführt hat – aus Sicht des Verbraucherschutzes zu benennen.

Auf der Basis der Analyse des jeweiligen Reklamationsfalles benennen die Autoren im Anschluss aus Verbrauchersicht die zu ändernden oder erstellenden Normen als Maximalforderung. Dabei sind ebenso die Merkblätter der Herstellerorganisationen einzubeziehen.

Die Änderung von Normen nimmt erfahrungsgemäß Zeit in Anspruch und kann nicht immer in vollem Umfang den Anforderungen der Verbraucherseite entsprechen. Um die Verbraucher jedoch über mögliche Risiken beim Möbelkauf zeitnah zu informieren, werden Anregungen zu Informationsblättern erarbeitet und aufgeführt. Außerdem wird für interessierte Verbraucher die Möglichkeit bestehen, sich die evtl. zu erstellenden Falblätter über die Homepage des Verbraucherrates herunterzuladen.

3. Vorgehen bei der Projektbearbeitung

Die Autoren der Studie haben zunächst die rund 500 Gerichtsgutachten gesichtet und im Einzelnen überprüft. Privatgutachten oder Gutachten von Versicherungen wurden von ihnen nicht berücksichtigt. Anschließend ordneten sie diese innerhalb der folgenden beiden großen Obergruppen zu:

- Produktkategorie oder -gruppe: Küchen, Polstermöbel, Wohnmöbel, Betten (inkl. Lattenrost und Matratzen), Gartenmöbel
- Preissegment: konsumig, mittel, hochwertig

Unter dem Begriff „konsumig“ werden dabei die Produkte aus dem Preiseinstiegssegment, welche hinsichtlich der Norm die Mindestanforderungen erfüllen, zusammengefasst. Die meisten Hersteller bedienen das mittlere und hochwertige Preissegment. Für einige dieser beiden Segmente sind die für die Qualität relevanten Parameter durch die Güte- und Prüfbestimmung RAL-GZ 430 der „Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V.“ (DGM) geregelt. Sie ist – nach eigenen Angaben – seit mehr als 50 Jahren ein nationales und internationales Standardwerk der Möbelbranche; ein umfassender, laufend aktualisierter und überarbeiteter Qualitätsstandard für geprüfte Qualität, garantierte Sicherheit sowie gesundes Wohnen. Die darin zugrunde gelegten Regeln gehen zum Teil sogar über die normativen Anforderungen (DIN) hinaus.

Die Unternehmen bzw. Möbelhersteller nun, welche sich unter dem Dach der DGM zusammengeschlossen haben, lassen freiwillig ihre Möbel nach den aktuellen Güte- und Prüfbestimmungen der DGM – eben der RAL-GZ 430 – prüfen.

Im Bereich der Einbauküchen formuliert zudem entsprechend die privatrechtliche Organisation der Hersteller, die „Arbeitsgemeinschaft Die Moderne Küche e.V.“ (AMK) in Mannheim, die erhöhten erweiterten qualitativen Standards. Der 1956 gegründeten AMK gehören mehr als 130 Mitgliedsunternehmen als Hersteller von Küchenmöbeln, Elektro-/Einbaugeräten, Spülen, Zubehör sowie deren Zulieferer, sowie die Handelskooperationen für Küchen und Dienstleistungsunternehmen der Küchenbranche an.

Die AMK engagiert sich auf den Gebieten Technik & Normung, Marketing & Öffentlichkeitsarbeit, Internationalisierung sowie Messewesen. Die AMK-Merkblätter sind eine Information der Arbeitsgruppe Technik & Normung innerhalb der Arbeitsgemeinschaft Die Moderne Küche e.V. (AMK). Diese Arbeitsgruppe besteht aus Experten der AMK-Mitgliedsunternehmen, Sachverständigen und Mitarbeitern von Prüfinstituten.

Aus diesen vorstehend benannten Obergruppen wählten die Autoren dann 230 exemplarische Gutachten (repräsentativer Querschnitt) aus, um sie anschließend zunächst nach dem jeweiligen Inhalt bzw. Gegenstand, der Häufigkeit der Reklamationen sowie die für die Verbraucher relevanten Fragestellungen und Probleme – wie beispielsweise die Wellenbildung bei Bezugstoffen von Sofas oder die Feuchtebeständigkeit bei Küchenmöbeln – zu analysieren.

Um zu einer verwertbaren Aufstellung zu gelangen, haben die Autoren der Studie eine Musterdatei erstellt. In diese arbeiteten sie arbeitsteilig die exemplarisch ausgewählten 230 Gutachten ein.

Anschließend untersuchten die Gutachter und Autoren die 230 Gutachten dahingehend, ob es sich bei der reklamierten Ware um Produkte handelt, auf welche die geltenden Normen angewendet werden können oder ob es sich um Punkte handelt, auf welche keine Norm anwendbar ist.

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgte generell für die einzelnen Produktkategorien in Tabellenform. Darin haben die öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen jeweils die reklamierten Mängel oder Beanstandungen zu den dafür relevanten Normen, technischen Merkblättern oder ähnlichen Dokumenten genau zugeordnet. Hierbei wurden etwaige Lücken oder ungenaues Formulieren sowie ein Normungsbedarf bei einem Zugrundelegen von Verbraucherinteressen deutlich sichtbar.

Zum Schluss gaben die Autoren ihre Empfehlungen aus gutachterlicher Sicht hinsichtlich der notwendigen Ergänzung von bereits bestehenden Normen oder neu zu erstellender Normen. Gemäß der Auftragstellung für die Studie berücksichtigten sie hierbei die Verbraucherinteressen.

Auf diese tabellarische Dokumentation folgte die Auswertung der Gutachten im Hinblick auf die unterschiedlichen Gruppen sowie einzelner, spezieller Aspekte, wie sie unter anderem eingangs im Punkt „Ausgangslage“ beschrieben wurden: so etwa nach dem Preissegment bzw. der Wertigkeit der beanstandeten Möbel oder danach, ob die Beanstandung aus gutachterlicher Sicht berechtigt oder unberechtigt war. Jene Aspekte stellten die Autoren der Studie zur besseren Übersicht grafisch in Form von sogenannten Tortendiagrammen dar.

Ferner sind die von den Gutachtern gegebenen Empfehlungen – gewissermaßen als Quintessenz der Studie – in dem darauf folgenden Abschnitt jeweils einzeln aufgeführt. Abschließend haben die Autoren aus diesen Ergebnissen laut Zielsetzung eine Empfehlung für zu erstellende Informationsblätter und deren Themengebiete für Möbelkäufer bzw. den Verbraucher zusammengestellt.

4. Tabellarische Dokumentation der ausgewerteten Gerichtsgutachten

In die tabellarischen Dokumentationen im Anschluss haben alle der 230 bearbeiteten Gerichtsgutachten Eingang gefunden – jeweils sortiert nach Möbelgruppen. Sie wurden zahlenmäßig korrespondierend zum gesamten Auftreten der Gerichtsgutachten ausgewählt und aufgeführt.

Aus den Aufstellungen in dieser Form lassen sich jeweils die von der beweisführenden Partei im Beweisbeschluss des Gerichtes angegebenen Beanstandungen (Sicht des Kunden), die seitens der Sachverständigen ergriffenen Prüf-Maßnahmen bei den Begutachtungen vor Ort und deren anschließende Bewertungen entnehmen.

Des Weiteren sind den einzelnen Fällen die Normen oder andere technische Regelwerke – so vorhanden – wie etwa Herstellerinformationen, waren- oder produkttypische Eigenschaften oder sachverständige Bewertungen, die bei der Bewertung durch die Gutachter herangezogen oder berücksichtigt wurden, aufgeführt.

Anschließend werden zu den relevanten Reklamationsfällen Empfehlungen aufgeführt, welche die Änderung oder Ergänzung bereits bestehender Normen sowie die Erstellung neuer Normen anregen sollen. Jene ergeben sich wiederum aus den in der Spalte zuvor gemachten „Anmerkungen“ und werden durch sie auch begründet.

Ihre Empfehlungen verfassten die Autoren gemäß dem Auftrag sowie dem Ziel der Studie ausschließlich aus der Sicht und im Interesse der Verbraucher.

4.1. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Küche“

Gegenstand		Preissegment		Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Arbeitsplatte	mittel	falsche Ausführung der Farbe		Abgleich Muster mit verbauter Platte und Angaben im Kaufvertrag / Kundensorgfalt fehlte	- €	keine		genaue Prüfung des Kaufvertrags durch den Kunden							
Oberschrank	mittel	Öffnung der Fronten von Oberschränken ist eingeschränkt bzw. Fronten stoßen aneinander		Öffnungswinkel bei allen Fronten über 90°, bei normaler Benutzung stoßen die Fronten nicht aneinander / keine Beanstandung da 90° Öffnung möglich	- €	keine		normative Vorgabe für Mindestöffnung festlegen							in Norm Mindestöffnung von Fronten mit aufnehmen
Unterschrank	mittel	Beschlagfunktion nicht in Ordnung		bei ordnungsgemäßer Verwendung funktioniert der Beschlag (Schrank richtig schließen, damit sich Feder spannen kann) / warentypisch	- €	keine		bei Beratung und Übergabe der Küche bessere Erklärungen und Einweisungen							
Nischenrückwand	mittel	Fugenmaße / unterschiedliche Abstände zu anderen Bauteilen		Fugenmaß in Anlehnung an DIN EN 18202 bewerten / Ausführung entspricht den normativen Anforderungen	- €	DIN 18202									
Front	konsumig	Fronten sind empfindlich, zeigen jeden Fingerabdruck und lassen sich nicht reinigen bzw. nur mit einem die Gesundheit gefährdenden Mittel		Melaminharzbeschichtete Platte in einem dunklen Farbton mit einem Glanzgrad um 7GE (sehr matt) / Fingerabdrücke sind schnell und deutlich sichtbar / Reinigung mit vom Hersteller vorgegebenen Reinigungsmittel möglich / Reinigung war mit haushaltsüblichen Reinigern möglich - warentypisch	- €	keine		es gibt keine Festlegung, wie leicht bzw. wie Küchenbauteile zu reinigen sind / immer Verweis auf Herstellerangaben, die dem Kunden aber nach dem Kauf oft nicht vorliegen, jedoch über das Internet abgerufen werden können							Normierung der Säuberung bzw. Reinigung von Möbeloberflächen
Hochschrank	mittel	Spalt zur Wand zu groß (rückwärtige Kante)		Wand nicht senkrecht, Ausrichtung vom Schrank leicht abweichend von der Senkrechten, aber innerhalb der Toleranzen der DIN 18202 / normative Anforderungen eingehalten	- €	DIN 18202		es sollte festgelegt werden, wie genau Küchenmöbel senkrecht bzw. waagrecht stehen sollten							Vorgaben für die Genauigkeit der Ausrichtung von Möbeln festlegen
Nischenpaneele	mittel	Ausführung der Kunststoffkantenfarbe		Abgleich Bestellung und Ausführung vor Ort / geliefert wie bestellt	- €	keine									
Dunstabzugshaube	mittel	mangelhafte Montage aufgrund von unterschiedlichen Abständen zu den benachbarten Oberschränken		Feststellung der Maßunterschiede / Neupositionierung der Oberschränke - Montagefehler	112,00 €	keine									
Nischenpaneele	mittel	Panelbreite passt nicht zur Breite der Dunstabzugshaube		Maße der Bauteile entsprechen den Angaben / Panel war ca. 5 mm breiter, Haube aber nicht mittig positioniert / optisch störend - Montagefehler	204,00 €	keine		bei Planungen sollten kleine Spaltmaße vermieden werden							
Oberschrank	mittel	sichtbare Bohrlöcher in der Außenseite		Küche war Ausstellungsküche, und das stand auch im Vertrag / Bohrlöcher waren mit Kunststoffkappen abgedeckt / teilweise waren neben den Kunststoffkappen Abplatzungen sichtbar / optische Beeinträchtigung, Reparatur möglich	34,00 €	keine		optische Bewertungen sollten normativ beschrieben werden							optische Bewertung in Anlehnung der Vorgaben der RAL-normieren (70 cm, 3 m usw.)

Gegenstand		Preissegment		Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Scharniere	mittel	Einsatz von gedämpften und ungedämpften Scharnieren		Schränke mit Dämpfung waren Ergänzungen zur Ausstattungsküche und daher mit neuerer Technik vom Hersteller ausgerüstet / Nachkauf mit neuerer Technik - warentypisch		- €	keine								
Dunstabzugshaube	mittel	Verkleidung vom Turm hat sich gelöst		Schacht war nicht fest und nicht nach den Vorgaben des Herstellers montiert - Montagefehler		63,00 €	keine								
Buffertisch	mittel	Befestigung nicht in Ordnung, Tisch wackelt		Befestigung war ausreichend dimensioniert, Wandmaterial war teilweise ausgebrochen / zur Prüfung der Ursache hätte eine Bauart- bzw. Werkstoffprüfung erfolgen müssen		- €	keine								
Eckunterschrank	mittel	Drehbeschläge sind instabil		Bewertung der beanstandeten Absenkung der Fronten nach RAL-GZ 430 - warentypisch		- €	keine						Hersteller ist Mitglied der DGM und daher wurde RAL-GZ 430 angesetzt		
Sockelblende	mittel	Oberkante ist wellig geschnitten und das Oberflächenmaterial weist Abplatzungen auf		Wellen sind in Bodenebenenheiten begründet / Bewertung nach DIN 18202 / Abplatzungen des Beschichtungsmaterials in Gebrauchslage deutlich sichtbar / Beurteilung nach RAL / mangelhafte Ausführung der Sägeschnitte		128,00 €	keine								
Front	mittel	Materialfehler der Beschichtung (Tiefziehfolie hat sich bei einem Umzug von einer Küchenfront gelöst)		Materialprüfung / Infrarotspektroskopie / Mikroskopie		- €	keine						festlegen, welche Anforderungen an Werkstoffe gelten, die schon länger im Einsatz sind / Normen beziehen sich auf "Neuware"	Anforderung an Dauerhaltbarkeit von Werkstoffen sowie Verbindungen normieren und festlegen, wie diese an Materialien im Gebrauch getestet werden	
Korpusverbindung	mittel	Korpusse wurden nicht mit dem vom Hersteller mitgelieferten Verbindungsmaterial verschraubt		Verschraubung wurde mit hochwertigen SPAX-Schrauben mit Spezialspitze durchgeführt / Einsatz von geeignetem Montagmaterial bleibt dem Monteur vorbehalten		- €	keine								
Unterschranke	mittel	die Unterschranke sind nicht ordentlich ausgerichtet		Prüfung der Korpusabmessungen nach 68100 und Prüfung der Einbausituation nach DIN 18355 mit Verweis auf DIN 18202 / Ausführung entspricht den normativen Vorgaben		- €	DIN 68100 DIN 18355 DIN 18202								
Arbeitsplatte	mittel	Beanstandung unterschiedlicher Auflage auf den Unterschränken		Prüfung der Planlage Oberseite der Arbeitsplatte und der Abstände Unterseite der Arbeitsplatte zu den Korpusen / Oberseite ist entscheidend, Unterseite hat Versatz bei materialspezifischen Toleranzen		- €	DIN 18332								
Fronten	mittel	ungleiches Fugenbild zwischen den Fronten		Fronten lassen sich dreidimensional herstellen, Verstellmöglichkeiten waren noch nicht ausgenutzt - warentypisch		- €	DIN EN 15338								

Gegenstand		Preissegment		Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Fronten	mittel	Fronten über Dunstabzugshaube lassen sich nicht öffnen		Fronten sind mit Griffleisten ausgeführt / um bei ausgezogener Flachhaube eine Öffnung der Schränke zu gewährleisten waren Push-to-open-Beschläge eingesetzt / die Funktion der Fronten ist gewährleistet - warentypisch		- €	keine								
Dunstabzugshaube	mittel	vom Monteur zusätzlich angebrachte Löcher		Missachtung der Montageanleitung / vorhandene Löcher entgraten		13,25 €	keine								
Hochschrank	mittel	Griff schlägt gegen Wand		bei 90-Grad-Öffnung kein Berühren der Front mit der Wand, Passleiste ausreichend groß / Ausführung entspricht Anforderungen		- €	AMK Merkblatt Planungsgrundlagen								in Norm Mindestöffnung von Fronten mit aufnehmen
Kochfeld	mittel	unter Induktionskochfeld (über Besteckschublade) kein Wärmeschutz eingebaut		Missachtung der Vorgabe des Herstellers, Austausch des Schrankes gegen einen Schrank mit fester Blende - Planungsfehler		1.156,00 €	keine								
Fronten	mittel	Verzug der Fronten		Messung des Verzuges, Bewertung nach AMK Merkblatt 009 / Verzug innerhalb der Toleranzen; warentypisch		616,00 €	AMK Merkblatt 009								Toleranzen für Verzug von Bauteilen normieren (Fronten, Arbeitsplatten)
2-zellige Küche	mittel	Mieter ausgezogen, Zeitwert der Küche ermitteln		Zeitwertermittlung		1.406,00 €	keine								
Arbeitsplatte	mittel	Verarbeitungsfehler und daraus folgend Quellungen		Arbeitsplattenfuge hat Höhenversatz größer als 0,2 mm / Fuge zwischen den Arbeitsplatten nicht geschlossen - Montagefehler		nicht beauftragt	AMK Merkblatt 007								Toleranzen für Versätze von Arbeitsplatten normieren
Fronten	mittel	Wölbung der Fronten an verschiedenen Stellen		Fronten wurden schon vor dem OT vom Hersteller getauscht		- €	keine								Toleranzen für Verzug von Bauteilen normieren (Fronten, Arbeitsplatten)
Oberschrank	mittel	Quellungen der Seiten		vor dem OT wurden schon Wrasenschutzbleche angebracht		- €	keine								
Fronten	mittel	Oberflächenruhe im Übergang der Frontfläche zur Schmalkante		nur im Streiflicht zu sehen, nur unter bestimmten Blickwinkeln und Lichtverhältnissen sichtbar / warentypisch		- €	DIN 18355								
Oberschrank	mittel	Planungsfehler, Front lässt sich nur zu 2/3 öffnen		Austausch der vorhandenen Schränke gegen eine schmalere Ausführung - Planungsfehler		nicht beauftragt	AMK Merkblatt Planungsgrundlagen								
Sockelblende	mittel	Farbunterschiede		optische Prüfung, kein Farbunterschied feststellbar / Dekorbearbeitung in Normlichtkasten; Farbunterschied nicht wahrnehmbar		nicht beauftragt	keine								
Sockelblende	mittel	Sockelblende nicht korrekt angebracht		Eckverbindungen nicht fest ausgeführt, Halterungen teilweise nicht angebracht - Montagefehler		nicht beauftragt	keine								
Front	mittel	Front schlägt gegen benachbarte Front		Front lässt sich über 90 Grad öffnen und hat dann noch keinen Kontakt zur benachbarten Front / Konstruktionsbedingt i. O.		nicht beauftragt	AMK Merkblatt Planungsgrundlagen								in Norm Mindestöffnung von Fronten mit aufnehmen

Gegenstand		Preissegment		Beanspruchung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanspruchung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Unterschrank	mittel	ungleiches Fugenbild zwischen den Fronten		Fronten lassen sich dreidimensional verstellen, Verstellmöglichkeiten waren noch nicht ausgenutzt - warentypisch		nicht beauftragt		DIN EN 15338							
Unterschrank	mittel	ungleiches Fugenbild zwischen den Fronten		Fronten lassen sich dreidimensional verstellen, Verstellmöglichkeiten waren noch nicht ausgenutzt / warentypisch		nicht beauftragt		DIN EN 15338							
Wandboard	mittel	Wandboard hängt schief		Verstellmöglichkeiten noch nicht ausgenutzt / warentypisch		nicht beauftragt		keine				Toleranzen für Neigung von Schränken und Bauteilen sollten festgelegt werden		Vorgaben für die Genauigkeit der Ausrichtung von Möbeln festlegen	
Fronten	mittel	Fronten neben dem Herd beschädigt		orientierende Temperaturmessung bei Betrieb des Backofens, Klimatest nach 68930 angefragt - Bedienerfehler		nicht beauftragt		DIN EN 68930 AMK Merkblatt 001							
Nischenrückwand	mittel	fehlerhafter Zuschnitt		Demontage und fachgerechte Versiegelung der Nischenrückwand - Montagefehler		547,00 €		keine							
Frontöffnung	mittel	Front behindert Öffnung des daneben befindlichen Schrankes		Austausch der Beschlagtechnik, da vorhandene Beschlagtechnik die Tür nicht in ihre ursprüngliche Position bringt, da defekt - Materialfehler		nicht beauftragt		DIN EN 15338							
Arbeitsplatte	hochwertig	Risse im Plattenmaterial Corian		Rissentwicklung durch punktuelle Wärmeeinwirkung (heißer Topf), Reparatur der beschädigten Stelle - Nutzerfehler		1.630,00 €		DIN EN 12722							
Aufsatzschrank	mittel	Beschädigung Führungsschiene		mechanische Beschädigung durch Montage der Einbaugeräte, aus 70 cm Entfernung deutlich sichtbar, Austausch des Schrankes - Montagefehler		810,00 €		AMK Merkblatt 009				keine normative Vorgabe für Bewertung von Oberflächenfehlern und Kratzern		Norm für Oberflächenbeurteilung erarbeiten	
Front	mittel	dunkle Flecken in der Oberfläche		aus 3 m und 70 cm deutlich sichtbar, Austausch der Front - Materialfehler		120,00 €		AMK Merkblatt 009				keine normative Vorgabe für Bewertung von Oberflächenfehlern und Kratzern		Norm für Oberflächenbeurteilung erarbeiten	
Armatur	mittel	flexibler Schlauch wird abgeklemmt		Zuggewicht fehlerhaft positioniert, Reparatur, Zuggewicht nach Herstellerangaben positionieren - Montagefehler		20,00 €		keine							
Nischenrückwand	mittel	ungleichmäßige Abstände zur Wand		Abstände feststellen, Abgleich mit Norm zeigt innerhalb der Toleranz - warentypisch		0,00 €		DIN EN 18202							
Hängeschrankkorpus und Blenden	mittel	unterschiedlicher Glanzgrad der Oberflächen durch unterschiedliches Material		Glanzgradmessung, Prüfung Materialspezifikation, Material ausgeführt wie bestellt / Warentypisch		0,00 €		keine							
Arbeitsplatte	mittel	Kratzer, matte Bereiche		Gebrauchsspuren, Anfrage Prüfung nach DIN EN 438 / Material entspricht normativen Vorgaben		0,00 €		DIN EN 438							
Arbeitsplatte	mittel	nicht passgenau und unsauber zugeschnitten		deutliche Ausbrüche an den Schnittkanten, Abstände zu den Wänden gemessen, Austausch der Arbeitsplatte aufgrund der Ausrisse des Beschichtungsmaterials - Montagefehler		610,00 €		DIN EN 18202				keine normativen Bewertungen für Abichtungen zur Wand und sichtbare Kratzer und Beschädigungen		Norm für Abichtung/Verfugung erarbeiten, Norm für Oberflächenbeurteilung erarbeiten	

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Front	mittel	ungleiches Fugenbild	Prüfung der Abstände, Verstellmöglichkeiten nicht ausgenutzt - warentypisch	0,00 €	DIN EN 15338		
Arbeitsplatte	mittel	Quellung der Arbeitsplatte im Stoßfugenbereich	Klebefuge nicht geschlossen, Höhenversatz der Stoßfuge unterhalb Toleranz AMK, Versiegelung der Fuge von oben - Montagefehler	1.800,00 €	AMK Merkblatt 007	keine normative Vorgabe für Höhenversätze und Fugen zwischen Arbeitsplatten	Norm für Arbeitsplattenverbindungen erarbeiten
Unterschrank	konsumig	Wertermittlung wegen Wasserschadens	Schrankaustausch / Quellschäden durch zu hohe Belastung mit Feuchtigkeit	270,00 €			
Arbeitsplatte	mittel	Beschädigungen, Abplatzungen und Absplitterungen	Beschädigungen lokalisieren, Materialprüfung / Prüfung ergab Material n.i.o.	6.660,00 €	DIN EN 12059 DIN EN 14617-9		
Arbeitsplatte	mittel	Arbeitsplattenmaterial mangelhaft, bzw. Reinigungsfehler	Prüfung chemische Resistenz, Prüfung des eingesetzten Reinigungsmittels, Arbeitsplattenoberfläche entspricht den Anforderungen - Nutzerfehler	nicht beauftragt	DIN EN 68930		
Dunstabzugshaube	mittel	Sichtbarkeit der Ablufführung	Abgleich Planungsunterlagen und Kaufvertrag, / Ausführung entspricht Planung	0,00 €	keine		
Front	mittel	Tür schlägt auf benachbarte Front	Prüfung Öffnungswinkel der Tür / bei 90° kein Kontakt - warentypisch	0,00 €	AMK Merkblatt Planungsgrundlagen	Norm für Mindestöffnung und Öffnungswege	
Kühlschrank	mittel	zu starke Geräuscentwicklung	orientierende Schallpegelmessung, im Betrieb und beim Anlaufen Schallpegel kleiner 40 dB (Flüstern) / Ergebnisse innerhalb der Angaben des Herstellers	0,00 €	keine		Norm für Geräuscentwicklung in der Küche erarbeiten
Arbeitsplatte	mittel	sichtbare Risse	optische Beurteilung der durchgeführten Reparaturmaßnahme, Risse deutlich sichtbar, Verbindung nicht fest / Austausch der Arbeitsplatte	4.230,00 €	keine		
Hängeschranke	mittel	Quellung der Seiten	Prüfung Kaufvertrag und Einbausituation, aufgeführte Wrasenschutzbleche wurden nicht montiert - Montagefehler	30,00 €	keine		
Mischbatterie	konsumig	Eigenmontage, Bruch an der Zuwasserleitung	Eigenmontage unter Missachtung der Anforderungen und Maße - Selbstverschulden	2.250,00 €	DIN EN 695 „Küchenspülen – Anschlussmaße“ und DIN EN 817 „Sanitärarmaturen – mechanisch einstellbare Mischer – Allgemeine technische Spezifikation“	Eigenmontage, Nichtbeachten einer Anforderungen, Eigenverschulden	
Kochmulde	mittel	Fleckenbildung auf der Ceran Glasplatte	Reinigung mit handelsüblichem Glasschaber und Reinigungsmittel / eingebrannte Kochrückstände - Benutzerfehler	0,00 €	keine		

Gegenstand		Preissegment		Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Möbelbauteil	mittel	aufgrund eines Montagefehlers Aufhellungen einer Seitenwanne im Bodenanschlussbereich zum Parkett des Esszimmer		Montage einwandfrei, Wechselklimaprüfung bestanden - Überbeanspruchung		150,00 €	DIN 68930 - Wechselklima, ein Zyklus	Benutzerfehler durch zu hohe Feuchtebelastung, Bewertung nach den allgemeinen üblichen Montageausführungen	Erstellung einer Montagerichtlinie für Einbauküchen / Erhöhung der Prüfung auf zwei Zyklen in der DIN 68930						
Thekenplatte	mittel	Aufhellungen an der Tresenplatte von bis zu 1 mm		Wechselklimaprüfung bestanden - Überbeanspruchung		170,00 €	DIN 68930 - Wechselklima, ein Zyklus	Benutzerfehler durch zu hohe Feuchtebelastung	Erhöhung der Prüfung auf zwei Zyklen in der DIN 68930						
Arbeitsplatte	mittel	Ablatzungen in der Kunststoffoberfläche		Überprüfung der Stoßfestigkeit bestanden - Überbeanspruchung		1.250,00 €	DIN 68930 Stoßbeanspruchung nach DIN EN 438-2 (HPL - Eigenschaften)	Benutzerfehler							
differierende Spaltmaße	mittel	Differierende Spaltmaße der Frontstücke insbesondere im Bereich unter der Spülmaschine		Maß Überprüfung der beanstandeten Teile/bauartbedingt muss das Frontstück unter dem Geschirrspüler etwas niedriger angefertigt werden um das Öffnen der Spülmaschinenklappe zu ermöglichen			keine	bauartbedingte Eigenschaft							
Hängeschränke	mittel	unterschiedliche Höhenmaße der Hängeschränke		Hängeschränke wurden vermessen / identische Maße, optischer Verzug durch unterschiedlichen Türarten (Drehtüre - Schiebetüre)			keine	keine Abweichung festgestellt							
Nischenverkleidung	mittel	Glasrückwand der Nischenverkleidung hat kein einheitliches Spaltmaß zu den Hängeschränken darüber		optische Bewertung nach RAL-GZ 430, anschließendes Vermessen des Spaltmaßes / Abweichung von 0,5 mm auf 2 m Länge, keine optische Beeinträchtigung und in der normalen Gebrauchslage nicht sichtbar			RAL GZ 430	warentypische Eigenschaft	eine optische Bewertungsmethode sollte in Anlehnung an die RAL-GZ 430 auch normativ festgelegt werden						
Arbeitsplatte	konsumig	Aufhellungen im Bereich Spülmaschine und Spülbecken		Überprüfung der Arbeitsplatte auf sichtbare Montage- oder Produktionsmängel, anschließende Laborprüfungen / Optische Überprüfung zeigte keine Beanstandung, Laborprüfung Wechselklima und Dampfbeaufschlagung: nicht bestanden		590,00 €	DIN 68930	Produktfehler: nicht ausreichende Feuchtebeständigkeit							
Dunstabzugshaube	mittel	Leistung der Dunstabzugshaube nicht ausreichend		theoretische Bewertung und Messung der tatsächlichen Luftleistung in Bezug auf die Raumgröße / Luftleistung der Dunstabzugshaube nicht ausreichend		950,00 €	AMK Merkblatt	Planungsfehler	Normen für Lüftungstechnik in Küchenräumen und Anforderungen hierzu fehlen						
Arbeitsplatte Naturstein	hochwertig	Haarrisse		optische und mikroskopische Überprüfung sowie Vermessung mit Rissbreitenschablone / 0,05 - 0,15 mm Setzrisse - warentypische Eigenschaft			DIN 18332, DNV e.V. Informationsblatt Merkblatt	warentypische Eigenschaft	Informationsbroschüre über Natursteinplatten für den Endverbraucher						
Arbeitsplatte Kunststoff	konsumig	Riss in der Oberfläche		optische und mikroskopische Überprüfung sowie Vermessung mit Rissbreitenschablone / Kerbriss durch Verarbeitungsfehler - Plattentausch		1.700,00 €	Verarbeitungsrichtlinien HPL proHPL Merkblatt	Verarbeitungsfehler							
Küchenmöbel	mittel	falsche Schränke, Schränke fehlen		Prüfung des Küchenraumes, der Planung und der Möbel / Planungsfehler - Teilaustausch		2.140,00 €	keine	Planungsfehler							

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Küchenmöbel	mittel	Aufquellungen	Laborprüfung Feuchtebeständigkeit nach DIN und RAL (DGM) / bestanden - Überbeanspruchung		DIN 68930 und RAL-GZ 430	Überbeanspruchung	
Dunstabzugshaube	mittel	Leistung der Dunstabzugshaube nicht ausreichend	Funktions- und Leistungsprüfung / Leistung mehr als ausreichend		AMK Merkblatt		Normen für Lüftungstechnik in Küchenräumen und Anforderungen hierzu fehlen
Küchenmöbel	mittel	Lackabplatzungen mangelhafte Lackierung	Laborprüfung Lackhaftung / bestanden - Überbeanspruchung, Nutzerfehler		EN ISO 2409	Überbeanspruchung	
Küchenmöbel	hochwertig	Lackabplatzungen mangelhafte Lackierung	Laborprüfung Lackhaftung / bestanden - Überbeanspruchung, Nutzerfehler		EN ISO 2409	Überbeanspruchung	
Küchenmöbel	hochwertig	Kratzer in der Spüle	Prüfung der Beanstandeten Bereiche / Gebrauchsspuren bei einer Edelstahlspüle		keine	Gebrauchsmerkmale	Nutzerinformation über Edelstahlspäulen
Küchenmöbel	hochwertig	abgerissene dauerelastische Versiegelung zwischen Arbeitsplatte und Wand	Prüfung der Beanstandeten Bereiche / Altbau, Setzen des Fehlbodens, Bewegung im Bauwerk		keine	warentypische Eigenschaft	
Küchenmöbel	hochwertig	Abfallsammlier defekt	Prüfung der beanstandeten Bereiche / Montagefehler, falsche Verschraubung dadurch Beschädigung der Metalloberfläche - Austausch des Abfallsammlers	120,00 €	Montageanleitung Hersteller	Montagefehler	
Küchenmöbel	hochwertig	Wärmeschubblende - Gerät defekt	Prüfung / schwer gängig, Dichtung beschädigt durch falsche Justierung		Montageanleitung Hersteller	Montagefehler	
Küchenmöbel	hochwertig	ungleiche Spaltmaße zwischen den Fronten	Prüfung / Spaltmaßunterschiede, Gebrauchsveränderung		in Anlehnung an DIN 68890 (Kleiderschränke)	Gebrauchsveränderung	Gebrauchsveränderung von Türen, Schubladen und Auszügen in DIN 68930 aufnehmen
Küchenmöbel	hochwertig	Leistung der Dunstabzugshaube nicht ausreichend	Funktions- und Leistungsprüfung / Leistung mehr als ausreichend		AMK Merkblatt		Normen für Lüftungstechnik in Küchenräumen und Anforderungen hierzu fehlen
Küchenmöbel	mittel	Rissbildung in den Fronten	Prüfung der Beanstandung / Massivholzfronten - Schwundrisse 0,1 - 0,2 mm - warentypische Eigenschaft bei 27% rel. Luftfeuchte		DIN 68100	zu trocken in Heizperiode - Luftbefeuchtung	Nutzerinformation über Massivholzmöbel
Küchenmöbel	mittel	abweichende Frontausführung	Prüfung der Beanstandung / Abweichungen bei den umlaufenden Kanten von zwei Türen: abgefast anstatt gerundet - Austausch	150,00 €	RAL-GZ 430	Verarbeitungsfehler	eine optische Bewertungsmethode sollte in Anlehnung an die RAL-GZ 430 auch normativ festgelegt werden
Einbaugerät	hochwertig	Herd falsch eingebaut	Prüfung / Ausschnitt für Be- und Entlüftung fehlt / Montagefehler - Nachbesserung	55,00 €	Montageanleitung Hersteller	Montagefehler	
Küchenmöbel	mittel	Sockel zu niedrig	Prüfung und Abgleich mit Planung / Falschlieferei zu hohe Unterschränke, daher kein Sockel mehr bei Höhenanpassung - Austausch	1.450,00 €	Planung und Auftragsbestätigung	Bestellungs- oder Lieferfehler	
Küchenmöbel	mittel	Fronten und Ausrichtung uneinheitlich	Prüfung / Spaltmaßunterschiede, Gebrauchsveränderung		in Anlehnung an DIN 68890 (Kleiderschränke)	Gebrauchsveränderung	Gebrauchsveränderung von Türen, Schubladen und Auszügen in DIN 68930 aufnehmen

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Küchenmöbel	mittel	unnötige Montagebohrungen	optische Prüfung / nicht einsehbar, da durch Schrankseite abgedeckt und im Innenbereich eines Stauschranks / Bagatelschaden - Minderung	50,00 €	RAL-GZ 430	Montagefehler	eine optische Bewertungsmethode sollte in Anlehnung an die RAL-GZ 430 auch normativ festgelegt werden
Küchengerät	hochwertig	Spülmaschinenfront nicht fachgerecht montiert	Prüfung / Front schief, uneinheitliche Überstände über die Metallgerätekappe / Montagefehler - Nachbesserung	55,00 €	Montageanleitung Hersteller	Montagefehler	
Küchenmöbel	mittel	Türen nicht fluchtend	Prüfung / Versatz bei nebeneinanderliegenden Türen - Gebrauchsveränderung		in Anlehnung an DIN 68890 (Kleiderschränke)	Gebrauchsveränderung	Gebrauchsveränderung von Türen, Schubläden und Auszügen in DIN 68930 aufnehmen
Küchenmöbel	mittel	Arbeitsplatte Plattenstoß uneben	Prüfung / Versatz beim Plattenstoß von 0,01 mm - 0,09 mm - produkttypische Toleranzen		keine	produkttypischer Versatz durch warentyppische Toleranzen	Ausführung von Arbeitsplattenstößen sollte in die DIN 18022 oder 68930 aufgenommen werden
Küchenmöbel	konsumig	Unregelmäßigkeiten in der Oberfläche	Prüfung / Oberfläche der Holzwerkstoffträgerplatte nur sichtbar im Streifenlicht und bei starker Beleuchtung - warentyppisch		RAL-GZ 430	warentyppische Eigenschaft	eine optische Bewertungsmethode sollte in Anlehnung an die RAL-GZ 430 auch normativ festgelegt werden
Küchenmöbel	konsumig	Kratzer in der Oberfläche der Türen	Prüfung / Mikroverkratzung der Hochglanzoberfläche durch Gebrauch, nur im Streifenlicht sichtbar		RAL-GZ 430	Gebrauchsveränderung	eine optische Bewertungsmethode sollte in Anlehnung an die RAL-GZ 430 auch normativ festgelegt werden
Küchenmöbel	konsumig	Verzug von hohen Fronten	Prüfung / konkaver Verzug von 0,7 mm auf 180 cm - warentyppisch		RAL-GZ 430 und AMK-Merkblatt 04	warentyppische Eigenschaft	eine Bewertungsmethode des Verzuges von Küchenfronten sollte in die DIN 68930 aufgenommen werden
Fronten	mittel	Spaltmaße, Geräteeinbau, überstehende Verkleidung, Montage DAH, Montagemängel	Nachrichten der Hochschrankzeile, DAH und Dichtungslippen nachbefestigen	500,00 €	DIN 66354, DIN 68871, RAL-GZ 430/2	sonst im Rahmen der Toleranzen / nach kurzer Gebrauchsdauer ist das Einstellen, Justieren der Fronten erforderlich, evtl. auch durch den handwerklich begabten Laien, wenn dazu extra eine Anleitung gegeben wird / Anforderung fehlt	Toleranzen-Absenkung Fronten aus DIN 68100 definieren
Ergänzungen, Anpassungen von 2 Ausstellungsküchen	mittel	Ergänzungen, Abänderungen von Ausstellungsküchen	Materialaustausch und Montageaufwand	5.066,00 €	DIN 66354, DIN 68871, RAL-GZ 430/2	-	-
Arbeitsplatte und Geschirrspülerumbau	mittel	Aufquellungen an APL und Korpus	Überdeckung der Schadstellen mit Wrasenblechen	300,00 €	DIN 66354, DIN 68871, DIN 68930, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN EN 312, DIN EN 1432,2 DIN EN 14323, AMK Merkblatt 007, RAL-GZ 430/2	keine Schimmelpilze bei einer Holzfeuchte von 7 - 8% / Schaden wäre nicht eingetreten, wenn Flächen mit Wrasenblech abgedeckt / Anforderung fehlt	Hinweis Feuchteschutz in DIN 68930 aufnehmen

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Apothekerschrank, Rückwand, Montage	mittel	labiler Schrank, Montage mängel, Geräteeinbau	schiefe Bodenmontage beseitigen, Kundendienstinsatz	431,00 €	DIN 66354, DIN 68871, DIN 68930, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN 14749, RAL- GZ 430/2	Montagen funktionsbedingt notwendig / um funktionsbedingte Montagen nicht so krass in Erscheinung treten zu lassen, hätte gestalterisch Einwirkung genommen werden können	-
Getalit Elements Küchenarbeitsplatte	mittel	APL Beschädigung durch Aufschlag eines harten Gegenstandes	Schadensbeseitigung mittels Reparaturmasse	214,00 €	DIN 66354, DIN 68871, DIN 68930, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN 14323, DIN 14749, AMK Merkblatt 007	geringe Resistsichtbarkeit (Glanzgrad der Platte) durch die Größe des Schadens nicht vermeidbar / Anforderung fehlt	Anforderung an Kanten und Arbeitsplatten in DIN 68930 aufnehmen
Arbeitsplatte, Wandverkleidung, Einbaugeräte	mittel	Anschluss APL/Fensterbank, abstehende Wandverkleidung, Anschluss/Einbau Spülmaschine	Einbau Fensterbrett als APL-Material, Wandverkleidung lösen und anpassen, Wandsteckdose für Spülmaschine herstellen	1.076,00 €	DIN 68871, DIN 68930, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN 14749, RAL- GZ 430/2, DIN 1961, DIN 18202, DIN 18382	Ursache: fehlende Absprache und Koordination / eine Absprache und Koordination zwischen den Parteien hätte zur Vermeidung beitragen können	-
Front	mittel	Frontauführung entspricht nicht Brillantweiß	Farbton entsprach Herstellerbezeichnung, wie unter Bügelgriff erkennbar	0,00 €	DIN 66354, DIN 68871, RAL- GZ 430/2	Ursache: Verschmutzung der Front	-
Schubfachblende	mittel	Heruntergefallene Türblende	Austausch der Front	500,00 €	DIN 66354, DIN 68871, DIN 13329	fehlerhafte Verpackung oder später ein Anstoßen im Gebrauch denkbar	Anforderung an Kanten an Fronten in DIN 68930 aufnehmen
Zeitwert	mittel	Wert einer gebraucht erworbenen Küche	-	6.566,00 €	-	-	-
Cerankochfeld	mittel	Kochfeld unpassend und keinen Sicherheitsstandard genügend	Herdmulde austauschen	530,00 €	-	-	-
Fronten, DAH	mittel	Blasenbildung und Kantenablösung der Korpusseiten, Anbringung und Leistung der DAH	Winkelleisten anbringen zur Abdeckung der Korpuskanten	150,00 €	DIN 68871, DIN 66354, DIN 68930, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN 14749, AMK Merkblatt	alternativer Austausch der Korpen: 800 € / Kochgewohnheiten und Pflege sollten verändert werden / durch einen Luftschlitz in der Zimmertür verbessert sich die Absaugleistung	Anforderungen an Zuluft bei Ablurthauben in Norm DIN 66354- Kücheneinrichtungen aufnehmen
Aufbau	mittel	Verzüge zwischen Fronten und Einbaugeräten	die gesamte Anlage muss ab- und wieder aufgebaut werden	2.442,00 €	DIN 68871, DIN 66354, DIN 68930, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN 14749, RAL- GZ 430/2	die Küche wurde nicht lot- und waagrecht eingebaut	Geradheit des Ausrichtens von Möbeln festlegen

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Glas-Küchenschrank	hochwertig	Wert eines dem SielMatic Glas-Küchenschrank identischen Schrank, im Alter von 4 Jahren	Zeitwert nach Aktenlage	4.560,00 €	DIN 68871, DIN 66354, DIN 68930, DIN 111.6 DIN 1116 Ber 1, DIN 14749, RAL-GZ 430/2	-	-
Arbeitsplatte	mittel	Quellschaden an Kochfeldausschnitt	Austausch der Arbeitsplatte	1.700,00 €	DIN 68871, DIN 66354, DIN 68930, DIN 68100, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN 18202, RAL-GZ 430/2, AMK MB 007	keine fachgerechte Abdichtung, Herdmulde nicht dicht auf dem Ausschnitt aufliegend / Anforderung fehlt	Anforderung an Abdichtung von Ausschnitten in Arbeitsplatten in DIN 68930 aufnehmen
Arbeitsplatte, Dunstesse, Nischenverkleidung, Korpen, Sockel, Tresen, Spüle	mittel	aufgequollene Arbeitsplatte, Verkleidung hinter Dunstesse, Versprung der Nischenplatten, Anpassung des Küchenblocks und Sockelblenden sowie Tresen an Örtlichkeit, Spaltmaß der Blenden am Tresen, Versiegelungen Korpus Herd und APL, Spülenanschluss	Austausch der Arbeitsplatten, Nischenplatten lot- und waagrecht ausrichten und abdichten, Tresenblenden neu liefern und einbauen, Versiegelung erneuern / bauseitig bedingte Spalten und Abweichungen am Korpus, Sockel	2.900,00 €	DIN 68871, DIN 66354, DIN 68930, DIN 68100, RAL-GZ 430/2, AMK Merkblatt 007	Montagefehler u.a. der APL-Stöße links und rechts des Kochfeldes, ansonsten bauseitige Abweichungen / Anforderungen an Abdichtungen fehlen	Anforderungen an Abdichtungen von Plattenstößen fehlen
Induktionsherd	mittel	fehlender Distanzboden unter Induktionsherd	Distanzboden-Montage durch Entfernung der vorderen Quertraverse	-	DIN 68871, DIN 66354, DIN 68930, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN 14749	keine Kosten erfragt / Anforderungen fehlen	Anforderungen an Hitzeschutz für Induktionsherde in DIN 68930 aufnehmen
Inselkorpen, Arbeitsplatte, Herd, Spülen-Rückwand, DAH	mittel	Wangen der Insel gequollen, Arbeitsplatte über Herd gequollen, Dichtung Elektroherd undicht, Beleuchtung DAH defekt	Wangen und Rückwand abdichten, Paneelwand ersetzen, Reinigung, Ausbesserung, Wrasenschutz und Dichtung	3.540,00 €	DIN 66354, DIN 68871, DIN 68100, DIN 68930, DIN 1116, DIN EN 14749, AMK Merkblatt 008, RAL-GZ 430/2	Montagemängel und fehlende Abdichtungen / Anforderungen fehlen	Anforderungen an Abdichtungen fehlen - DIN 68930

Gegenstand		Preissegment		Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Arbeitsplatte, Nischenplatte	mittel	Überstand Arbeits- und Nischenplatte		Austausch der Abschlussseiten		2.510,00 €		DIN 66354, DIN 68930, DIN 1116, DIN 1116 Ber 1, DIN 14749		eine nicht hinnehmbare optische Abweichung, die auf die Gebrauchstauglichkeit aber keinen Einfluss hat / alternativ: Aufdoppelung der Abschlussseiten, 500 € als wirtschaftlichere Lösung im Verhältnis zum Aufwand		Geradheit des Ausrichtens von Möbeln festlegen			
Front	mittel	Fehler in Türfronten		Überprüfung - weiße Lackfronten mit kleinen Einschlüssen / stärker als warentypisch - Frontentausch		5.500,00 €		AMK Merkblatt 009		Materialfehler		Ergänzen der DIN 68930 bzgl. Oberflächenfehler und Toleranzen sowie Betrachtungs- und Beurteilungsmethoden			
Küchenmöbel	mittel	Fronten und Ausrichtung uneinheitlich		Prüfung / Spaltmaßunterschiede, Gebrauchsveränderung				in Anlehnung an RAL-GZ 430 (9.5), DIN 68890 (Kleiderschränke)		Gebrauchsveränderung		Gebrauchsveränderung von Türen, Schubläden und Auszügen in DIN 68930 aufnehmen			

4.2. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Polstermöbel“

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Sofa 2-Sitzer	mittel	Faltenbildung	Messen der Wellen bzw. Falten - warentypisch	- €	RAL-GZ 430	normativ keine Vorgaben / Wellenmessung in Norm übernehmen	Wellenmessung normieren
Sofa 2-Sitzer	mittel	unsaubere Ausführung der Nähte und dadurch Wulstbildung	Vergleich der gelieferten Garnitur mit Ausstellungsware und Prospektmaterial bezüglich der Wulstbildung an den Nähten (Beurteilung als unvoreingenommener Betrachter nach den Vorgaben der RAL-GZ 430 2-3 m bzw. 70 cm) - warentypisch	- €	keine		
Sessel	mittel	Beschädigung der Lederoberfläche bei Umzug	Reparatur der Zurichtung im Seitenbereich / Beschädigung deutlich sichtbar; Mangel	175,00 €	keine		
Tagesbett	mittel	Haltbarkeit Bezug, Liegekomfort, Stabilität	unterschiedliche Härten festgestellt, Federholzleisten mit zu geringer Schichtzahl, Mindestdicke nicht eingehalten, Scheuerbeständigkeit geringer als bei bemustertem Stoff, Lichtbeständigkeit geringer als bei bemustertem Stoff / Nacherfüllung mit Neuanfertigung	nicht beauftragt	RAL-GZ 430		
Drehstuhl	konsumig	Bruch der Armlehne	Festigkeitsprüfung im Labor, Bewertung der vorhandenen Bruchfuge / Überbelastung	nicht beauftragt	DIN 16139		
Unterpolsterung	mittel	abweichende Sitzhärten	abweichende Sitzhärten aufgrund unterschiedlicher Aufbauten der Polsterung wegen Funktionsbeschlägen - warentypisch	0,00 €	RAL-GZ 430 - Abweichungen durch Funktionsbeschläge	Bauartbedingt	
Bezug	mittel	Wellenbildung im Bezug nach 2,5 Jahren	Überprüfung der Wellenbildung des Bezuges beim Lieblingsplatz - warentypisch	0,00 €	Polsteratlas - RAL-GZ 430 - DIN 68871	gebrauchstypische Eigenschaft / Veränderung	Wellenmessung im Norm aufnehmen, evtl. DIN 14443 oder 68888
Unterpolsterung	mittel	Kuhlenbildung	Überprüfung der Kuhlenbildung bei der Sitzfläche des Lieblingsplatzes - warentypisch	0,00 €	RAL-GZ 430 - Kuhlenbildung	gebrauchstypische Eigenschaft / Veränderung	Prüfmethode in der DIN 68888 vorhanden, Anforderungsnorm fehlt, sollte ergänzt werden
Kunstlederbezug	konsumig	Risse und Ablösen der Kunststoffbeschichtung beim Kunstlederbezug	Laborprüfung Reißbechttheit Dauerfaltverhalten / Dauerfaltverhalten ungenügend	1.500,00 €	DIN EN ISO 105-X 12, DIN 53351, DIN 53359, RAL-GZ 430	Materialfehler	Erstellen einer Verbraucherinformation, die über Verbraucherschutz im Internet oder als Broschüre bereitgestellt wird
Bezug Wellenbildung	konsumig	Wellenbildung im Bezug der Rückenlehne nach 2 Jahren	Überprüfung der Wellenbildung des Bezuges und der Unterpolsterung, besonders leger / fehlende Unterhaltspflege - warentypisch	0,00 €	keine	Benutzerfehler	
Sessel mit Hocker	hochwertig	Scheuerstellen im Bezugstoff an der Ecken des Hockers	Laborprüfung Scheuerbeständigkeit / höchste Beanspruchungsgruppe - Überbeanspruchung	0,00 €	DIN EN 14465, EN ISO 12947-2	Überbeanspruchung	
Kunstlederbezug	konsumig	Verfärbungen oder Vergilben im Kunstlederbezug	Laborprüfung der Lichtechtheit, Wärmebeständigkeit und Thermodesorption / alle Prüfungen bestanden - warentypische Verfärbungen aufgrund einer chemischen Reaktion der Langzeitstabilisatoren		DIN EN ISO 105-B02, RAL-GZ 430	warentypische Eigenschaft	Anforderungsnorm für Kunstleder: Lichtechtheit, Wärmebeständigkeit usw. von Kunstleder fehlt (siehe RAL-GZ 430)

Gegenstand		Preissegment		Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen		
Ecksofa	mittel	Sofa verschiebt sich weil Ausziehfunktion schwergängig	unterschiedliche Sitzhöhen	Überprüfung des Sofas und der Ausziehfunktion / Ausziehfunktion nicht schwergängig sondern Sofa verschiebt sich weil Füße mit Filzgleitern auf glattem Fliesenboden - warentypisch		keine	warentypische Eigenschaft			keine	warentypische Eigenschaft					
Ecksofa	mittel		abweichende Sitzhärten	Überprüfung der Sitzhöhen gemäß Anforderung / Abweichungen von nebeneinanderliegenden Polsterteilen von unter 1 cm – warentypisch		RAL-GZ 430	warentypische Eigenschaft			RAL-GZ 430	warentypische Eigenschaft			Toleranzen bei Polstermöbeln sollten auch normativ festgelegt werden		
Ecksofa	mittel		Farbunterschiede im Bezug	Überprüfung der Sitzhärten nach einer orientierenden Überprüfung in Anlehnung an DIN EN 68888 und RAL-GZ 430 / Abweichungen der einzelnen Sitze unter 10 %		DIN EN 68888, RAL-GZ 430	warentypische Eigenschaft			keine	warentypische Eigenschaft			Anforderungsnorm für eine Floorlagenveränderung sollte erstellt werden (Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM); Institut für Bodensysteme an der RWTH Aachen e.V. - Erarbeitung der wesentlichen Kenndaten zur Charakterisierung des Gebrauchsverhaltens von Möbelstoffen (AIF-Nr. 6411) E. Schnabel H. Brüske U. Fittig)		
Ecksofa	hochwertig		Farbunterschiede im Bezug	optische und mikroskopische Überprüfung des Stoffes vor Ort / Floorlagenveränderung bei einem Poolgewebe - warentypische Eigenschaft (Sitzspiegel)		keine	warentypische Eigenschaft			keine	warentypische Eigenschaft			Anforderungsnorm für eine Floorlagenveränderung sollte erstellt werden (Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung (BAM); Institut für Bodensysteme an der RWTH Aachen e.V. - Erarbeitung der wesentlichen Kenndaten zur Charakterisierung des Gebrauchsverhaltens von Möbelstoffen (AIF-Nr. 6411) E. Schnabel H. Brüske U. Fittig)		
Ess-Sitzgruppe	mittel	durchgeschweuerte Stellen im Bezug		Laborprüfung Scheuerbeständigkeit / bestanden höchste Anforderung - Überbeanspruchung		DIN EN 14465 und RAL-GZ 430	Überbeanspruchung									
Ecksofa	konsumig	Geräuschbildung bei der Benutzung		phonetische Prüfung mit Sitzprobe und Öffnung des Spannteils mit Prüfung des Gestells / Gestellverbindung geißt - Nachbesserung	205,00 €	RAL-GZ 430	untypische Geräuschbildung							Aufnahme der Bewertungsgrundlage aus der RAL in die DIN 68888 oder Erstellen einer Gebrauchstauglichkeitsnorm für Polstermöbel		
Ecksofa	mittel	Geräuschbildung bei der Benutzung, Füße instabil		Prüfung der beanstandeten Bereiche / Eigenmontage fehlerhaft - Füße nicht richtig montiert, beim Ortstermin gleich behoben		keine	Aufbauanleitung nicht beachtet, Nutzerfehler									

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Ecksofa	mittel	Flecken in der Lederoberfläche	Prüfung, Veränderungen in der Zurichtung (Oberfläche) aufgrund äußerer Einflüsse / Vorschlag Laborprüfung - abgelehnt / keine Schadensermittlung vor Ort möglich		keine	Kläger verweigert Prüfung - keine Schadensermittlung möglich	
Ecksofa	mittel	Höhenversatz bei den Rückenkissen	Prüfung, Versatz durch starke Gebrauchsveränderung / nicht vorgenommene Unterhaltspflege - warentyypische Gebrauchsveränderung - Nutzerfehler		warentyypische Spezifikationen	Nutzerfehler	
Sofa	mittel	Faltenbildung im Bezug	Prüfung / 0,5 cm Wellenbildung warentyypisch bei legerer Polsterung		RAL-GZ 430 und Polsteratlas	warentyypische Eigenschaft	eine Bewertungsmethode der Wellenbildung bei Bezügen sollte in die DIN 14443 oder DIN 68888 aufgenommen werden
Sofa	konsumig	abweichende Polsterweichheit	Prüfung im Vergleich mit Ausstellungssofa / einheitliche Polsterungseigenschaften		keine		
Sofa	konsumig	Wellenbildung zu groß	Prüfung / 3,2 cm Wellenbildung zu ausgeprägt für eine legerere Polsterung - Nachbesserung	240,00 €	RAL-GZ 430 und Polsteratlas	mangelhafte Unterpolsterung	eine Bewertungsmethode der Wellenbildung bei Bezügen sollte in die DIN 14443 oder DIN 68888 aufgenommen werden
Sofa	mittel	Armlehne Unterkonstruktion gebrochen	Prüfung der Armlehnenkonstruktion / ungenügende Aussteifung für die Breite und die vorhersehbare Nutzung (Punktbelastung durch Ellenbogen) - Konstruktionsfehler	1.995,00 €	keine	Konstruktionsfehler	eine Bewertungsmethode der Punktbelastung bei Armlehnen sollte in die DIN EN 12520 aufgenommen werden
Eckgarnitur	mittel	Wellen- und Muldenbildung	nicht notwendig / warentyypisch bei legeren Polstermöbeln, keine Abweichungen vom Sollzustand	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	das bei dieser legeren Garnitur störende Wellenbild muss glattrischen werden / Glattrisch der Wellenbildung	Wellenmessung normieren - DIN 14443 oder 68888
Polsterecke	konsumig	Pillbildung auf dem Stoffbezug	nicht notwendig / warentyypisches Oberflächenbild, Anhaftungen von Fremdfasern	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4, DIN EN 14465/05	flüssige Oberflächen, Pillingrasierer einsetzen	
Couchgarnitur	konsumig	Verfärbungen und Pillbildung auf Sitzflächen	nicht notwendig / Verfärbungen nicht feststellbar, Fremdpills von Bekleidungsstoffen	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4, DIN EN 14465/05	Fremdpills durch Laboruntersuchung aufgefunden, Pillingrasierer einsetzen	Verbraucherinfos über warentyypische Eigenschaften von Flachgeweben
Sofa 3-sitzig	mittel	Wellenbildung auf Sitz und Rücken	nicht notwendig / warentyypisch bei legeren Polstermöbel	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Bezugstoff entspricht üblicher Beschaffenheit, benutzungsbedingt / Unterhaltspflege durch Glattrisch der Wellen	Wellenmessung normieren - DIN 14443 oder DIN 68888.
Eckgarnitur	konsumig	Fadenzüge am Bezugstoff	keine Maßnahmen / Pflegefehler mit Polsterdüse	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Fadenzüge durch demonstrierte Reinigung mit Metall-Polsterdüse	Verbraucherinfos über warentyypische Eigenschaften
Stressless Sessel, Hocker	mittel	Mittelstück der Rückenlehne eingedrückt, Leder ausgebeult, Falten auf dem Hocker	keine Maßnahmen / Mittelstück der Lehne und Wellenbildung benutzungsbedingt	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	keine weiteren Mängel, da legerere Polsterung / wäre mit Unterhaltspflege vermeidbar gewesen	Verbraucherinfos über warentyypische Eigenschaften
Eckgarnitur mit Canape	mittel	fehlerhafte Federung, Verfärbung, Riss und Faltenbildung im Bezug	keine Maßnahmen / Kahlstelle durch Stoß oder Transport, Wellenwurf Canape durch zu strammen Kontakt zwischen Polsterteil und Liegefläche, changierendes Gewebe	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Riss durch Transport oder Gebrauch entstanden, sonst warentyypische Eigenschaften	Verbraucherinfos über warentyypische Eigenschaften

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Gestellgarnitur	mittel	Farbabweichungen der Holzoberfläche zu einem Tisch, Lederbezug ungleichmäßig	Farbunterschiede naturbedingt, Abweichungen des Lederbezug im Toleranzbereich	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Farbunterschiede naturbedingt und auswahlabhängig	Verbraucherinfos über warentypische Eigenschaften
Funktionssofa und Hocker	mittel	Mulden in der Polsterung und Falten im Bezug / Geräuscherentwicklung beim Einsitzen in den Hocker	Hartschaumkissen unter dem linken Sitz unterpolstern, schiefe Polsterung Hocker ausgleichen / Zurückschieben auf eine fehlende Nachpolsterung des linken Sitzes des Sofa, im rechten Sitz wurde ein Hartschaumkissen unterlegt	200,00 €	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	übermäßige Volumen nicht vorhanden / Falten durch fehlende Unterhaltspflege / Unterhaltspflege = Glattschicht des Bezuges nach Benutzung	Verbraucherinfos über warentypische Eigenschaften
Eckgarnitur	mittel	Wölbungen und Beulen im Eckbereich, aus der Polsterung ragender Draht	Kopfteil-Bezug öffnen; Vlies glätten, neu befestigen sowie Drahtspitze nach Seitenspannteil-Öffnung entfernen / Abweichungen herstellungsbedingt	304,00 €	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Mangel der Herstellung	-
Lederrundecke	mittel	Unterbau unter dem Leder führe zu Faltenbildung	Maßnahmen nicht notwendig / Wellenbildung benutzungsbedingt	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Ursache: ständiges Einsitzen in die Polsterung und dort hervorgerufene Dehnung des Dickleders / Unterhaltspflege = Glattschicht des Bezuges nach Benutzung	Verbraucherinfos über warentypische Eigenschaften von Polstermöbeln
Hochlehner-Garnitur	mittel	sichtbare Einstichlöcher an den Nähten des Lederbezuges; Maßdifferenzen und Härtegradunterschiede der Sitzflächen	keine Maßnahmen / helle Einstiche der Stürznähte warentypisch, Maßdifferenzen im Toleranzbereich, Härtegradunterschiede benutzungsbedingt	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	die Punkte sind warentypisch, benutzungsbedingt und im Toleranzbereich liegend / einer Kuhlentbildung ist entgegenzuwirken, indem das Sofa abwechselnd auf verschiedenen Plätzen besetzt wird	Verbraucherinfos über warentypische Eigenschaften von Polstermöbeln
Sofa	mittel	Lederqualität mangelhaft, schlecht verarbeitet und schlecht imprägniert	keine Maßnahmen / Farbabweichungen - Qualität, Verarbeitung und Imprägnierung ordnungsgemäß	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	keine Mängel feststellbar / so sind z.B. Jeansstoffe mit Indigofarben gefärbt, diese färben ab und lassen sich schlecht entfernen; sie verfärben den Kontaktstoff	Verbraucherinfos über warentypische Eigenschaften von Bezügen
Polstereckgarnitur	mittel	Falten auf Sitz und Rücken, unterschiedliche Sitzqualität, abfallende Rückenlehnen mit sich lösendem und rutschendem Stoff, auf Polsterung durchdrückende Kante	keine Maßnahmen erfragt / Wellen- und Faltenbildung warentypisch, Sitzhärtenunterschiede modellbedingt / Abdruck auf den Lederbezügen nicht ordnungsgemäß	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	als Folge der Druckstellen stellen sich Knickfalten ein, die den Bezug auf Dauer schwächen und optisch stören / Knickfalten sind zu vermeiden	Verbraucherinfos über warentypische Eigenschaften von Polstermöbeln
Polstereckbank	konsumig	Risse im Kunstlederbezug	keine Maßnahmen erfragt / Kunstlederbezug nicht gebrauchstauglich, da Dauerbiegeverhalten nicht erfüllt	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4, DIN EN ISO 32100	Absplittungen der Kunstlederbeschichtung vom Gewebegrund im Zugspannbereich der Sitze ist darauf zurückzuführen	-
Sitzgarnitur	mittel	Wellenbildung auf Sitz und Rücken, Rückennähte versetzt und wellig	keine Maßnahmen notwendig / Unregelmäßigkeiten bei legeren Polsterungen warentypisch, Toleranzen wurden eingehalten	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Abweichungen im Rahmen der Toleranzen	optische Bewertungsmethode nach RAL-GZ 430,4 normativ festlegen

Gegenstand		Preissegment		Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Lederwohnlandschaft	mittel	Faltenbildung auf Sitz und Rücken	keine Maßnahmen notwendig / Unregelmäßigkeiten bei legeren Polsterungen warenytypisch, Toleranzen wurden eingehalten	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Wellenbildung durch vorspannungslose Ausführung legerer Polsterungen unvermeidbar und weit unterhalb üblicher Toleranzen	Verbraucherinfos über warenytypische Eigenschaften von Polstermöbeln								
Ledersessel	mittel	Faltenbildung auf Armlehnen und Strukturunterschiede des Leerbezuges	keine Maßnahmen erfragt / Zugwellen auf der rechten Armlehne überdurchschnittlich; die Strukturunterschiede des Leders sind naturbedingt und warenytypisch	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Wellenbildung auf den Armlehnen, wenn sie von Anfang an vorhanden war, ist nicht durch legerere Polsterung zu begründen / Strukturunterschiede des Leders naturbedingt und warenytypisch	optische Bewertungsmethoden nach RAL-GZ 430,4 festlegen								
Garnitur	mittel	Mangelhafte Polsterung des Gestells bei hochgeklappten Rückenlehnen	keine Maßnahmen erforderlich / keine Abweichung vom Sollzustand, da das Design des Herstellers ein außermittiges Sitzen nicht gewollt hat	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	die Polstermöbel sind nicht zum Sitzen gegen die Gestellteile gedacht / es muss immer die Rückenlehne hochgeklappt werden; ansonsten kann man die Rückenlehnen herunterklappen	Verbraucherinfos über warenytypische Eigenschaften von Polstermöbeln								
Ledergarnitur	mittel	unterschiedlich verlaufende Rückenteil-Nähte, zu weiches Rückenpolster, Falten auf den Sitzflächen	keine Maßnahmen erfragt / keine Abweichungen vom Sollzustand	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Wellen und Faltenbildungen sind warenytypisch bei derartigen legeren Garnituren; Rückenlehnen mit Kopfteilverstellung weisen einen funktionsbedingten Spalt auf / Glatzstrich mit der flachen Hand nur bedingt erfolgreich, da sich die Dehnung der Bezüge durch das Einsitzen in die Polsterung nicht restlos beseitigen ließ	Verbraucherinfos über warenytypische Eigenschaften von Polstermöbeln								
Wohnlandschaft	mittel	Höhenabweichungen zwischen Rundecke und 3-Sitzer	keine Maßnahmen / Verformungen sind die Ursache / Abweichungen liegen im Rahmen üblicher Toleranzen	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	es handelt sich um ein sehr leger ausgeführtes Polstermöbel mit daunenartigen Rückenkissen / diese sehr weichen, daunenartigen Rückenkissen müssen in der Unterhaltspflege geklopft, gestrichen und geglättet werden, damit sie ihre Form behalten	Verbraucherinfos über warenytypische Eigenschaften von Polstermöbeln								

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Sessel Leder/Kunstleder	konsumig	Riss am Bezug vorne rechts	keine / Ursache ist ein Anheben des Möbel an den Überlappungen der Armlehne	-	DIN 68871	der Riss zeigt durch Zugkraft des Nähfadens nach oben, sodass die Nahtverbindung des Kunstleders deutlich eingeschnitten und aufgetrennt ist / im normalen Gebrauch reißen die Nähte nicht ein, weil sie auf Druck und nicht auf Zug beansprucht werden / derartige Möbel sollen zu zweit unten am Korpus angefasst werden, damit solche Schäden nicht entstehen	Verbraucherinfos über den Transport von Polstermöbeln
Garnitur Flachgewebe/Kunstleder	konsumig	Zugfäden am Bezug, Abnutzung und Sitzabdrücke	nicht notwendig / Fremdpills wurden festgestellt, das Gewebe der Fadenzüge ist ausreichend widerstandsfähig	-	DIN 68871, DIN EN ISO 12947, DIN EN 14465	es wurden Fremdpills, die durch andere Textilien auf das Gewebe angetragen wurden, festgestellt / die Pills können mit einem Pillingrasierer entfernt werden; dabei wird das Gewebe nicht beschädigt, sondern es werden lediglich die Pills entfernt	Verbraucherinfos über warentypische Eigenschaften von Bezügen
Eckgarnitur	mittel	Stoffbezug abgerieben und zerrissen	Beseitigungsaufwand / Stoff verschlissen, nicht gerissen / Höhenunterschied zwischen Passungen der rechten Schenkels zum Eckelement zu beanstanden	248,00 €	RAL-GZ 430/4, DIN EN ISO 12947, DIN EN 14465	Bezugstoff erfüllt die Anforderungen in der mittleren Kategorie / alternativ kostet der Neubezug des Sofas 500 € / Verschleiß ist auf Standort, direkt an Fenster und Heizung sowie die Naturfasern - ungenügende Raumfeuchte, Überdrehung des Bezuges, unregelmäßige Reinigung/Pflege - zurückzuführen	Verbraucherinfo über Aufstellort von Polstermöbeln
Sessel	mittel	fusselnder Bezugstoff, Nähte des Rückens nicht sauber verarbeitet	keine / warentypisches Erscheinungsbild	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4, DIN EN ISO 12947-2	Erscheinungsbild des Bezuges ist warentypisch für derartige Flachgewebe / Fussein mit einem Pillingrasierer abrasieren und die getrennten Fäden mit einer Stickschäde kappen	Verbraucherinfos über warentypische Eigenschaften von Flachgeweben
Ledersofas	hochwertig	Flecken und Kratzer auf Lederbezug, Polster und Sitzkissen durchgesehen	keine / Flecken und Kratzer sind gebrauchbedingt; keine durchgesehenen Sitze, lediglich ein Inlett war falsch eingelegt	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4, DIN EN 13336	Füllung im Ortstermin richtig eingelegt / im übrigen hatte die Garnitur ein ungepflegtes Erscheinungsbild: Flecken etwa hätten durch Unterhaltspflege vermieden werden können	Verbraucherinfos zur Reinigung und Pflege von Polstermöbeln

Gegenstand		Preissegment / Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Kunstleder-Eckgarnitur	konsumig	Rissbildungen im Kunstleder	Neubezug mit Kunstleder mit ausreichendem Zugwiderstand / zu geringe Zugwiderstandsfähigkeit der Weiterreißkraft des Bezuges	1.395,00 €	DIN 68871	Laboruntersuchung ergab, dass das Kunstleder nicht den üblichen Anforderungen entspricht	-	-	-	-	-	-	-
Kunstleder Polstergarnitur	konsumig	Risse im Nahtbereich	keine Maßnahmen erfragt / Ursache ist ein Anheben des Möbel an den Überlappungen der Armlehnen / geöffnete Nähte im Sitzbodenbereich durch zu geringen Nahtwiderstand / Abschrüpfungen der Deckschicht wegen nicht bestehender Anforderungen	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Riss an den Armlehnen zeigt durch Zugkraft des Nähfadens nach oben, sodass die Nahtverbindung des Kunstleders deutlich eingeschnitten und aufgetrennt ist / im normalen Gebrauch reißen die Nähte nicht ein, weil sie auf Druck und nicht auf Zug beansprucht werden / derartige Möbel sollen zu zweit unten am Korpus angefasst werden, damit solche Schäden nicht entstehen	-	-	-	-	-	-	Verbraucherinfos über den Transport von Polsternmöbeln
Ledersofa	mittel	Muldenbildung in der Sitzauflage	keine Maßnahmen / warentypische Eigenschaften eines legeren Polsteraufbaus	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4, DIN 68888	Durch Nichtpflege entstandene Wellenwürfe sind nicht mehr zu beseitigen. Durch Unterhaltspflege: Aufklopfen der Kissen nach Benutzung, können Oberflächenunruhen weitestgehend beseitigt werden	-	-	-	-	-	-	Verbraucherinfos zur Reinigung und Pflege von Polsternmöbeln
Ledergarnitur	konsumig	Rissbildungen, weiße Flecken auf den Lederbezügen	keine Maßnahmen / Risse durch Anhebungen der Möbel den Überlappungen entstanden, dunkler Fleck ohne Narbenprägung	-	DIN 68871	Riss an den Armlehnen zeigt durch Zugkraft des Nähfadens nach oben, sodass die Nahtverbindung des Kunstleders deutlich eingeschnitten und aufgetrennt ist / im normalen Gebrauch reißen die Nähte nicht ein, weil sie auf Druck und nicht auf Zug beansprucht werden / derartige Möbel zum Transport zu zweit unten am Korpus anfassen	-	-	-	-	-	-	Verbraucherinfos über den Transport von Polsternmöbeln
Schlafsofa	mittel	3-Sitzer mit Schlaffunktion unzureichend gepolstert	keine Maßnahmen / Punkte modellbedingt	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	für kleine Körpergrößen ist es durchaus möglich, dass die fehlenden Aufpolsterungen sich nachteilig für das Sitzgefühl und die Körperabstützung auswirken / dies ist durch Sitzproben im Möbelhaus festzustellen	-	-	-	-	-	-	es fehlt eine Norm über die Abstimmung von Körpergrößen - Abmessungen Polsternmöbel

Gegenstand		Preissegment		Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Couchgarnitur	konsumig	extreme	Faltenbildung	keine Maßnahmen / Wellenbildung einer legeren Ledergarnitur = warentypische Eigenschaften	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	Wellenbildung warentypisch / durch Belastung entsteht eine Überdehnung (Auswalkung) der Lederfasern, die sich auch dann nicht mehr zurückbilden lässt, wenn mit der flachen Hand die Bezugsfläche glatt gestrichen wird	-	Wellenmessung normieren - DIN 14443 oder DIN 68888						
Eckledergarnitur	mittel	Scheuerstellen, Risse und Schnitte	keine Maßnahmen / sind keine Risse, Scheuerstellen und Schnitte, sondern Pigmentstörungen	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	geringfügige Pigmentstörungen an untergeordneter Stelle	-	Aufnahme in Norm, Farbtonübereinstimmung							
Wohnlandschaft	mittel	Farbtonausführung	keine Maßnahmen / Farbunterschiede nach dem Graumaßstab im Toleranzbereich	-	DIN 68871, DIN 20105, DIN 6164, RAL Farbtonkarte	nach Graumaßstab im Toleranzbereich 5 über > 4	-	-							
Wohnlandschaft	mittel	Farbunterschiede und Lederfehler unter einer Kopfstütze	keine Maßnahmen / Farbunterschiede nach dem Graumaßstab im Toleranzbereich / Lederstück auf dem Korpus an untergeordneter Stelle nicht zu beanstanden	-	DIN 68871, DIN 20105, DIN 6164	warentypische Verarbeitung	-	-							
Ledersofa	konsumig	Versatz der Sitzflächen, minderwertiges Leder an der Kopfstütze, Delle auf der Armlehne	keine Maßnahmen / Versatz ist im Toleranzbereich, keine mindere Lederqualität der Kopfstütze, Delle vorhanden, Zugfalten	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/4	wann die Delle entstanden ist, ist nicht feststellbar	-	-							
Unterpolsterung	mittel	Sitzgeräusche	Sitzprobe - Knarzeräusche, Sofa geöffnet und überprüf / Gestellbruch -> Belastung durch Verbraucher mit 135 kg und 123 kg -> Überbelastung	1.956,00 €	DIN 12520: max. 110kg	Überbeanspruchung, Nutzungsfehler	Erstellen einer neuen Norm für Sitzmöbel im Wohnbereich für höhere Belastungen (siehe auch DIN-Workgroup Bürostühle heavy-large seating Klasse 1 bis 110 kg, Klasse 2 bis 135 kg, Klasse 3 bis 180 kg)								
Unterpolsterung	konsumig	Absinken beim Einsitzen	Sitzprobe - unübliches Einsinken der Vorderkante, Sofa geöffnet und überprüf / Gestellbruch -> Belastung durch Verbraucher mit 117 kg und 122 kg -> Überbelastung	845,00 €	DIN 12520: max. 110kg	Überbeanspruchung, Nutzungsfehler	Erstellen einer neuen Norm für Sitzmöbel im Wohnbereich für höhere Belastungen (siehe auch DIN-Workgroup Bürostühle heavy-large seating Klasse 1 bis 110 kg, Klasse 2 bis 135 kg, Klasse 3 bis 180 kg)								

4.3. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Wohnmöbel“

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Kleiderschrank	hochwertig	Leuchtmittel wurden nicht montiert und können nicht montiert werden	Feststellung des Platzbedarfs für die Beleuchtung und des vorhandenen Platzes / gelieferte Leuchte hatte falsche Kröpfung / Fehler bei Aufmaßnahme, Austausch der Beleuchtung	451,20 €	keine	gelieferte Beleuchtung hatte falsche Kröpfung - Planungsfehler	
Kleiderschrank	hochwertig	Dichtungsbürsten sind nicht bzw. falsch montiert	Dichtbürsten zwischen den Fronten fehlten teilweise und waren teilweise falsch montiert / mangelhafte Ausführung der Montage	180,00 €	keine	Montagefehler, fehlende Sorgfalt der Monteure	
Kleiderschrank	hochwertig	Spiel in den Beschlägen	Messen der Abstände und Bewerten der Toleranzen - warentypisch	- €	DIN 68100	keine normativen Hinweise oder Festlegungen dazu, welche Toleranzfelder für welche Bauteile zu verwenden sind	Toleranzfelder aus der 68100 für die Anwendungen definieren
Kleiderschrank	hochwertig	Farbunterschiede zwischen Fronten	Farbmessung mit Fotospektrometer und Feststellen der Unterschiede in Delta E / Abweichung Delta E kleiner 0,5 - warentypisch	- €	keine	Bewertung in Anlehnung an AMK Merkblatt 004 und Fachliteratur für Farbmetrik	Beurteilung von Oberflächen normieren
Kleiderschrank	hochwertig	Fugenbild	Feststellung des vorhandenen Fugenbildes / ist justierbar - warentypisch	- €	DIN 68890		
Kleiderschrank	hochwertig	Schrankinnenbauteile haben einen abweichenden Farbton zur Front bzw. untereinander	Farbmessung mit Fotospektrometer und Feststellung der Unterschiede in Delta E / Farbabweichung größer 0,5 Delta E, aber in Gebrauchslage nicht sichtbar	- €	keine	Farbanforderungen an in der Gebrauchslage nicht sichtbare Teile festlegen	Farbabweichungen bei UNI-Dekoren normieren
Kleiderschrank	hochwertig	innen liegender Schubkasten lässt sich nicht öffnen	Schubkasten hat symmetrische Zusatzseiten, lässt sich öffnen wenn zwei Schiebeteilelemente geöffnet werden / keine Einschränkung der Nutzung - konstruktionsbedingt	- €	keine		
Kleiderschrank	hochwertig	Kraftaufwand zur Öffnung von Schiebetüren ist zu hoch	orientierende Kraftmessung und Vergleich mit Anforderung / Kraft liegt unterhalb der normativen Anforderungen	- €	DIN 68890		
Kleiderschrank	hochwertig	Griffleisten sind zu klein	die Schiebetüren verschmutzen beim Öffnen, da die Griffe zu klein sind / Griffleisten hatten eine Höhe von ca. 40 mm / Griffleisten ausreichend dimensioniert	- €	keine		Festlegungen an Anforderungen an Griffe und Knöpfe für Größe / Radien und Oberflächenanforderungen festlegen
Spiegelschrank	mittel	Material sei mangelbehaftet, aufgrund dessen ist der Schrank heruntergefallen	Wandhaken waren nicht in Aufhängenvorrichtung positioniert / Kunde hat Schrank selber an Wand montiert / wäre nach Aufbauanleitung vorgegangen worden, dann wäre der Schrank nicht heruntergefallen - Montagefehler Endkunde	- €	DIN EN 14749		
Kleiderschrank	mittel	Wertermittlung eines Schrankes, der bei einem Umzug abhanden gekommen ist.	Zeitwertermittlung	568,00 €	keine		

Gegenstand	Preissegment	Beanspruchung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanspruchung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Regale und Kommoden	konsumig	Geruch	orientierende Überprüfung vor Ort / warentypisch bei geölten Materialien	- €	RAL-GZ 430	Geruchsprüfung normativ festlegen	Geruchsprüfung normieren
Schrank	mittel	Geruch	orientierende Überprüfung vor Ort / warentypisch bei geölten Materialien	- €	RAL-GZ 430	Geruchsprüfung normativ festlegen	Geruchsprüfung normieren
Hängeschrank	konsumig	Konstruktion nicht ausreichend fest, deshalb Schrank von der Wand gefallen	Prüfung der Bauteile auf sichtbare Beschädigungen; Schrank war nicht in den Aufhängevorrichtungen befestigt (Schraubhaken lagen unter dem Oberboden auf) - fehlerhafte Montage durch den Endkunden	0,00 €	DIN EN 14749 DIN EN 15570	Beschlagentwicklung und Konstruktion, sodass fehlerhafte Positionierung nicht möglich ist	
Hängeschrank	konsumig	Konstruktion nicht ausreichend fest, deshalb Schrank von der Wand gefallen	Prüfung der Bauteile auf sichtbare Beschädigungen; Schrank war nicht in den Aufhängevorrichtungen befestigt (Schraubhaken lagen unter dem Oberboden auf) - fehlerhafte Montage durch Möbelmonteure	250,00 €	DIN EN 14749 DIN EN 15570	Beschlagentwicklung und Konstruktion, sodass fehlerhafte Positionierung nicht möglich ist	
Bücherschrank	hochwertig	unangenehmer Geruch und chemische Ausdünstung	Laborprüfung einer Türe - Emissionsprüfung nach "blauer Engel" RAL-UZ 38 und Geruchsprüfung nach DGM RAL-GZ 430 / Emissionsprüfung bestanden - Geruchsprüfung bestanden		RAL-UZ 38 und RAL-GZ 430 sowie DIN EN ISO 16000-9	keine Emission oder Geruch feststellbar	
Einzelmöbel	konsumig	Löschwasserschaden	optische sowie haptische Überprüfung und Vermessung / Aufquellungen und strukturelle Zerstörung	2.550,00 €	keine	Totalschaden durch Löschwasser	
Couchtisch	hochwertig	Transportschaden Beule	optische und haptische Überprüfung sowie Vermessung / Transportschaden; Reparatur unverhältnismäßig - Schadensersatz	150,00 €	RAL-GZ 430	Transportschaden / optische Beeinträchtigung	eine optische Bewertungsmethode sollte in Anlehnung an die RAL-GZ 430 auch normativ festgelegt werden
Bad Waschtischunterschrank	mittel	Aufquellungen beim Korpus	Laborprüfung Feuchtebeständigkeit / ungenügende Feuchtebeständigkeit - Austausch	485,00 €	in Anlehnung an DIN 68930 (Küchenmöbel)	Produktfehler: nicht ausreichende Feuchtebeständigkeit	Erstellen einer Norm für Badmöbel oder diese in die 68930 integrieren
Kleiderschrank	mittel	Montagemangel Spaltbildung im Sockelbereich	Prüfung der beanstandeten Bereiche / Toleranzen im gefliesten Boden im Normbereich - produkttypisch		DIN 18352 und DIN 18202	zulässige Toleranzen	
Kleiderschrank	mittel	Planungsfehler zu breite Passleisten, Platzverlust	Prüfung der beanstandeten Bereiche / produkttypisch durch industrielle Fertigung in einem Rastersystem, keine individuelle Maßanfertigung		keine	produkttypisch	
Esstisch	mittel	Transportschaden, Beschädigung der Lackoberfläche	Prüfung / Beschädigung, Instandsetzung	150,00 €	keine	Transportschaden	
Bad Waschtischunterschrank	hochwertig	nicht geliefert wie bestellt	Prüfung / markante Abweichungen von der Sonderfertigung - Erneuerung	1.955,00 €	Planungszeichnung	Produktionsfehler	
Bad Wäscheschrank	hochwertig	nicht geliefert wie bestellt	Prüfung / Maßabweichung von der Bestellung - Erneuerung	2.245,00 €	Planungszeichnung	Produktionsfehler	
Wohnzimmerschrank	hochwertig	Risse in den Möbelteilen	Prüfung / Kratzer in der Lackoberfläche - Gebrauchsschaden		keine	Gebrauchsmerkmal - warentypisch	

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Esstisch	hochwertig	Tischbein krumm	Prüfung / Verarbeitungsfehler drehwichtiges Buchenholz - Erneuerung	1.950,00 €	keine	Holzfehler verarbeitet	DIN 68885 derzeit in Überarbeitung - Anforderungen für Materialien ergänzen
Bücherregal	hochwertig	fehlt nach Ende des Mietverhältnisses - Schadensersatz	Prüfung / wurde vom Mieter ausgebaut und mitgenommen - Schadensersatz	1.250,00 €	keine		
Wohnzimmerschrank	hochwertig	Schrank instabil	Prüfung / Schrank beladen nach Norm / Bewertung Standsicherheit - ohne Beanstandung		DIN EN 14749	keine Beanstandung	
Wohnwand	mittel	Farbabweichungen einer Nachlieferung	keine Maßnahmen / Farbabweichungen im Rahmen üblicher Toleranzen	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/1, RAL-GZ 430/4, DIN EN 20105	Farbabweichungen innerhalb der Toleranzen / Erstlieferung gemäß Standort durch Sonne vergilbt	optische Bewertung in Anlehnung an RAL-GZ 430/1 normieren
Wohnwand	mittel	Absturz eines Wandschranks	Reparatur / Fehlgebrauch, da Konstruktion normengerecht	360,00 €	DIN EN 14749, DIN 18355, DIN 68871, DIN 68840, RAL-GZ 430/1	Hängeschrank lt. Laboruntersuchung normengerecht	Verbraucherinfo
Wohnwand, Esstisch, Eckbank	konsumig	scharfkantige Innenkanten der Vitrinentüren, Absplitterung am Esstisch durch Stoß/Schlag, Eckbank instabil	keine Maßnahmen erfragt / Mangel der Herstellung der Vitrinentüren, Absplitterung Esstisch ist Transport- oder Gebrauchsbedingt, Eckbank: Labilität durch fehlende aussteifende Winkel	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/1, DIN 1961	Vitrinentür der Wohnwand, ebenso wie die Eckbank mangelhaft	-
Kleiderschrank	konsumig	herausbrechende Scharniere an 2 Türen	keine Maßnahmen erfragt / Spanplatten der Schrankseiten nicht ausreichend auszugfest	-	DIN 68871, DIN EN 309, DIN EN 312	mangelhafte Auszugfestigkeit	-
Schrankwand	konsumig	ausgebrochene Scharniere	keine Maßnahmen erfragt / keine ausreichende Auszugfestigkeit der verwendeten Spanplatte	-	DIN 68871, DIN EN 309, DIN EN 312, DIN 68856	mangelhafte Auszugfestigkeit	-
Esszimmer	mittel	Lackschäden auf der Oberfläche	keine Maßnahmen / fehlerhafte Pflege mit Wasser	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/3	mangelhafte Pflege - Pflegehinweise der Hersteller beachten	Verbraucherinfos zur Pflege von Möbeloberflächen
Highboards	mittel	orangefarbene Verfärbung durch Pflegeöl	keine Maßnahmen / Verfärbung durch Lichteinwirkung	-	DIN 68871, RAL-GZ 430/1	Veränderung durch Sonneneinstrahlung	Verbraucherinfos zum Aufstellort von Möbeln
Schrankwand	mittel	Farb-, Maserungs- und Strukturabweichungen	keine Maßnahme / handelsübliche und materialbedingte Abweichungen	-	DIN 68871	unausgewogene Hell- und Dunkelanteile der Kanten	optische Beurteilung in Anlehnung an RAL-GZ 430/1 normieren

4.4. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Betten“

Gegenstand	Preissegment	Beanstandung	Maßnahmen / Bewertung	Kosten der Beanstandung ca.	Norm	Anmerkungen	Empfehlungen im Hinblick auf Normen
Matratze	mittel	Kühlenbildung	Matratze mit fixiertem Topper / Gebrauchsveränderung, dadurch Kühle mehr als 15 mm / Produktmangel - Nachbesserung, Tausch der Topperfüllung	250,00 €	RAL-GZ 430	Produktmangel	Erstellen einer Gebrauchstauglichkeitsnorm für Matratzen
Matratze	hochwertig	Wasserbett: Luftblasen, Geräusche	Prüfung der Matratzen, Befüllung und Laborprüfung der Wasserqualität (Befüllungsstelle) / zu hohe bakterielle Belastung der Wasserqualität von der Befüllungsstelle / Befüllungsfehler - Wassertausch	100,00 €	allg. technische Anforderungen	Montagefehler	
Bettgestell	mittel	Geräuschbildung und instabil nach Umzug	Prüfung / Montagefehler nach Transport beim Wiederaufbau - Instandsetzung mit Teilaustausch	245,00 €	Montageanleitung Hersteller	Montagefehler / Transportfehler	
Bettgestell vergoldet	mittel	Beschädigung der Zaponlack-/Goldbeschichtung	Austausch der beschädigten Basiskugel	200,00 €	DIN 68871, RAL-GZ 430/5, DIN 68880	gleiche Kosten wie bei einem Vergolder, allerdings mit Farbabweichungen	-
Schlafzimmer Birke furniert	mittel	Aufbau nicht entsprechend der Örtlichkeit, Funktion nicht ordnungsgemäß	Unterkeilen, ausrichten, beladen, nachjustieren	-	RAL-GZ 430/5, DIN EN 1334	keine Beseitigungskosten erfragt / es ist eine maßgerechte Verteilung und Anpassung der Sockelblenden an die Bodenverhältnisse erforderlich	Vorgaben für Genauigkeit der Ausrichtung von Möbeln festlegen
Bultexmatratzen	mittel	Matratzen verdichtet und wellenartig verformt	Austausch / falsch geliefertes Matratzenmodell	-	DIN EN 1334, DIN EN 1957	-	-
Bettgestell Erie massiv	mittel	Knarrgeräusche	nicht erfragt / Matratzen sitzen zu stramm im Bettrahmen; bei Belastung üben sie deshalb Druck auf die Bettseiten aus	-	DIN 68360, DIN 68100	Geräusche mit ca. 30 dBA sind für den Schlaf erheblich zu laut; zumal sie bei 2 Personen doppelt anfallen	Norm über störende Geräusche erarbeiten

4.5. Tabellarische Dokumentation für den Bereich „Gartenmöbel“

Gegenstand		Preissegment: Beanstandung		Maßnahmen / Bewertung		Kosten der Beanstandung ca.		Norm		Anmerkungen		Empfehlungen im Hinblick auf Normen	
Tisch und Stühle	mittel	gekauft Holz entspricht nicht der Auszeichnung im Handel (Teak)		Untersuchung der Strukturmerkmale, eingesetzte Holzart wie Auszeichnung (Teak) / Material entsprach der Spezifikation	0,00 € keine								
Flechtmöbel - Sitzgarnitur	hochwertig	herausstehende Flechtschnuren		optische Überprüfung und Kontrolle des Flechtverbundes / Verarbeitungsfehler, kann nachgearbeitet werden	365,00 € keine						Verarbeitungsfehler		
Sessel, Stühle	hochwertig	Verstell- und Drehmechanismus defekt		Prüfung vor Ort / Laboruntersuchung einer Mittelstütze der Sitzmöbel / Höhenverstellung und Drehmechanismus in der Mittelsäule korrodiert / Konstruktionsfehler - Rücknahme	4.750,00 € keine						Konstruktionsfehler		
Gartenstuhl KST PP	konsumig	Herabsetzung der Steifigkeit des Werkstoffes PP durch Außeneinwirkung		Wandlung / Bei einer Normaltemperatur von 23° C. / 50 % relativer Raumluft konnte das Ausrasten des Zapfens simuliert werden.	-			DIN EN 581			Laborprüfung wies Ausrasten des Zapfens nach.		
Biergartenstuhl	mittel	Mangelnde Verkehrssicherheit wegen Zusammenklappens		keine Maßnahmen erfragt / Schadenersatz wg. Körperverletzung	-			DIN EN 518-1			es ist möglich, mit einem kleinen Finger zwischen Schere der Sitzfläche und Gestell zu geraten sowie über das Körpergewicht zu quetschen		
Gartenstuhl Metall	mittel	durch Belastung sich ablösende Sitzflächen		keine Maßnahmen erfragt / Schweißverbindung korrodiert	-			DIN EN 518-2			Schweißverbindungen des Stuhls korrodiert / die Schweißverbindungen mit Schraubverbindungen sichern		
Terrassenliege	mittel	Mangel der Bespannung unterhalb der Liegefläche, Reißen der Bespannungsbänder		eingerissene Gurtung - nicht der Bespannungsbänder auf der Unterseite der Liege	420,00 €			DIN 68871, RAL-GZ 430/4			gemäß Liegeprobe, keine Auswirkung auf die Funktion / Gurtung ggf. austauschen		
Terrassenliege	mittel	Bespannung der Liegefläche defekt, Reißen der Bespannungsbänder		eingerissene Gurtung - und der Bespannungsbänder auf der Unterseite der Liege teilweise gerissen	420,00 €			DIN 688+H2:H22571, RAL-GZ 430/4			gemäß Liegeprobe, keine Auswirkung auf die Funktion / Gurtung ggf. austauschen		

5. Grafische Darstellung der tabellarischen Dokumentation

Die folgenden grafischen Darstellungen sollen das in schriftlicher Form aufbereitete Datenmaterial anschaulicher darstellen. Sie zeigen die Anteile der verschiedenen, zuvor definierten Gruppen sowie die Bewertung in monetärer Einheit.

Um die Fragestellungen besser mit den jeweiligen Werten vergleichen zu können, haben die Autoren der Studie für die Diagramme eine prozentuale Darstellung gewählt.

Einerseits geben jene gut Aufschluss über die prozentuale Verteilung bestimmter Aspekte wie der Häufigkeit der reklamierten Möbelgruppen, deren Wertigkeit (konsumig – mittel – hochwertig) oder die Dokumente (DIN-Normen, RAL-GZ 430, Polsteratlas), welche für die Empfehlungen herangezogen werden konnten.

Andererseits präsentieren die übersichtlichen und einprägsamen Tortendiagramme weitere zusätzliche Erkenntnisse, welche die Sachverständigen und Autoren in dieser Form nicht unbedingt so erwartet hätten: So war es beispielsweise für sie relativ überraschend, dass zwei Drittel der Beanstandungen sich auf Möbel aus dem mittleren Preissegment bezogen. Erwartet hätten sie wahlweise mehr aus dem sogenannten konsumigen (Preiseinstiegssegment) oder hochwertigen Bereich.

Genauso aufschlussreich ist die Tatsache, dass es nur sehr wenige Reklamationen im Bereich „Betten“ gab; diese waren dann allerdings durchgängig berechtigt.

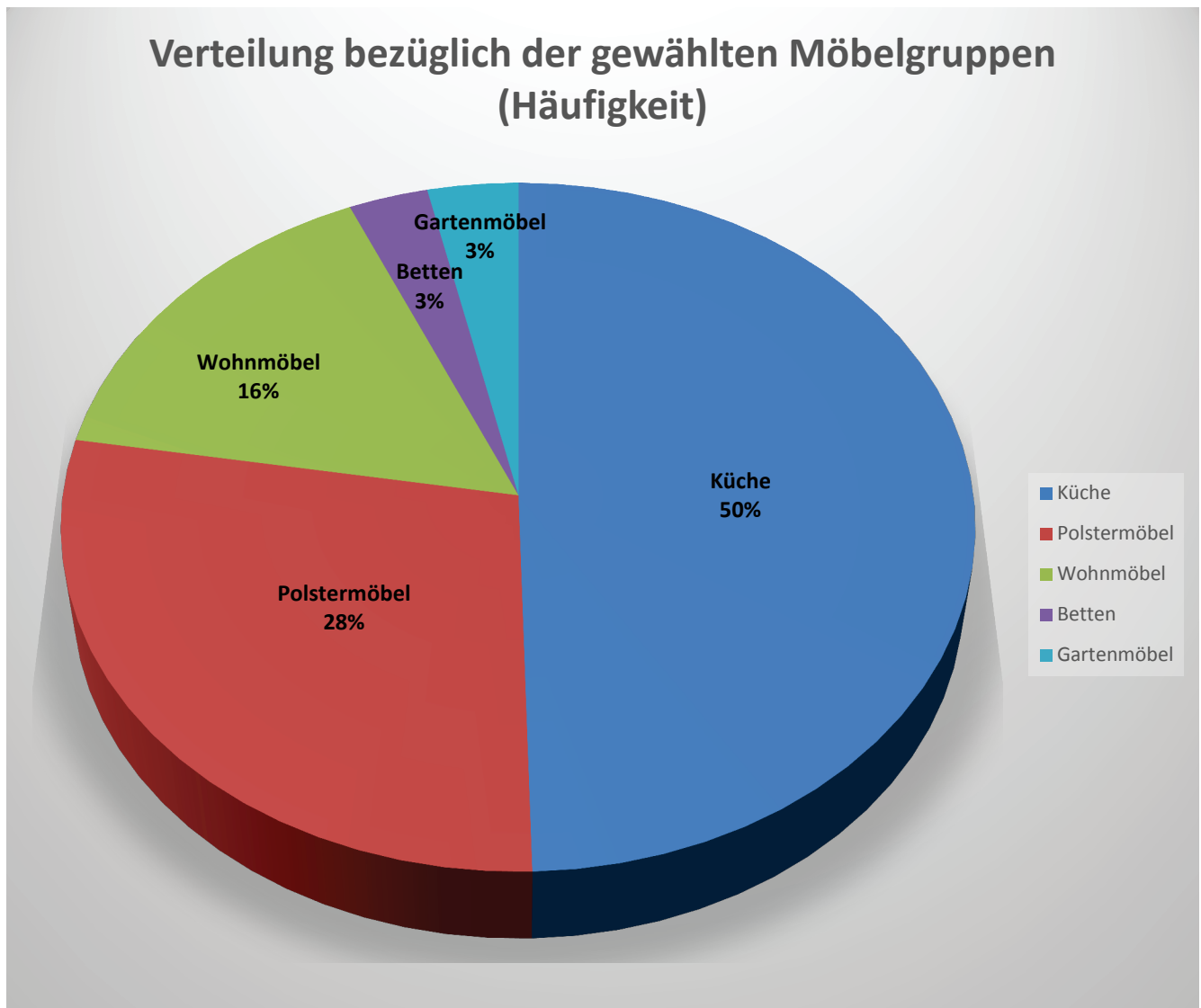
Dass Küchen den größten Anteil (71 Prozent, sh. Diagramm unter 5.3.) bei der Untersuchung der Beanstandungen hinsichtlich der Kosten darstellen, war zunächst für die Autoren der Studien nicht so verwunderlich: Küchen bestehen immerhin aus teuren Bauteilen und Einbaugeräten, zudem sind sie ziemlich aufwändig, was die Instandsetzung von Mängeln angeht. Aufschlussreich hingegen war jedoch der Fakt, dass 50 Prozent der Reklamationen (nämlich die Küchen, sh. Diagramm unter 5.1.) immerhin rund 70 Prozent der Kosten im Rahmen der ausgewerteten Fälle ausmachen (sh. Diagramm unter 5.3.).

Und ebenfalls nicht uninteressant: Insgesamt 59 Prozent der Beanstandungen waren unberechtigt, und 37 Prozent lediglich berechtigt. Dies zeigt ganz deutlich, dass die Kunden unbedingt vor einem Möbelkauf in noch viel stärkerem Maße als jetzt etwa über warentypische Eigenschaften oder die Unterschiede hinsichtlich der verschiedenen Preissegmente aufgeklärt werden müssen.

Die Darstellung in Diagrammen verdeutlicht überdies sehr eindrücklich, dass nur 42 Prozent der von den Sachverständigen zur Bewertung herangezogenen Dokumente DIN-Normen waren. Beinahe genauso viele - 36 Prozent - sind dagegen privatwirtschaftlich über technische Merkblätter oder Ähnliches geregelt; für 23 Prozent konnten keine Dokumente zu Rate gezogen werden.

Demnach bedürfen 59 Prozent - also weit über die Hälfte der Fälle in der jüngsten Vergangenheit - einer normativen Regelung, sie befinden sich derzeit sozusagen hinsichtlich einer Normenvorgabe im „luftleeren“ Raum.

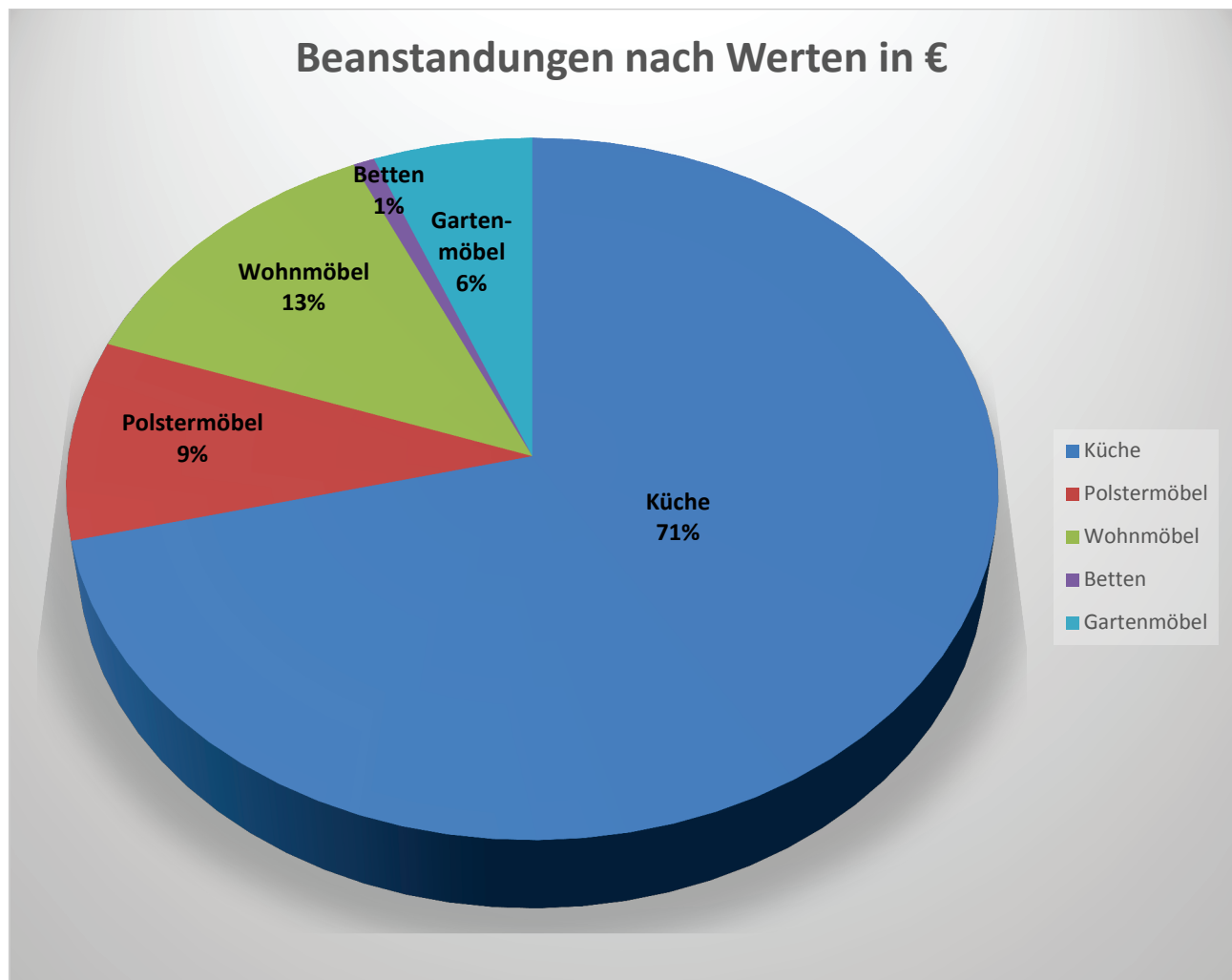
5.1. Grafische Darstellung „Möbelgruppen“



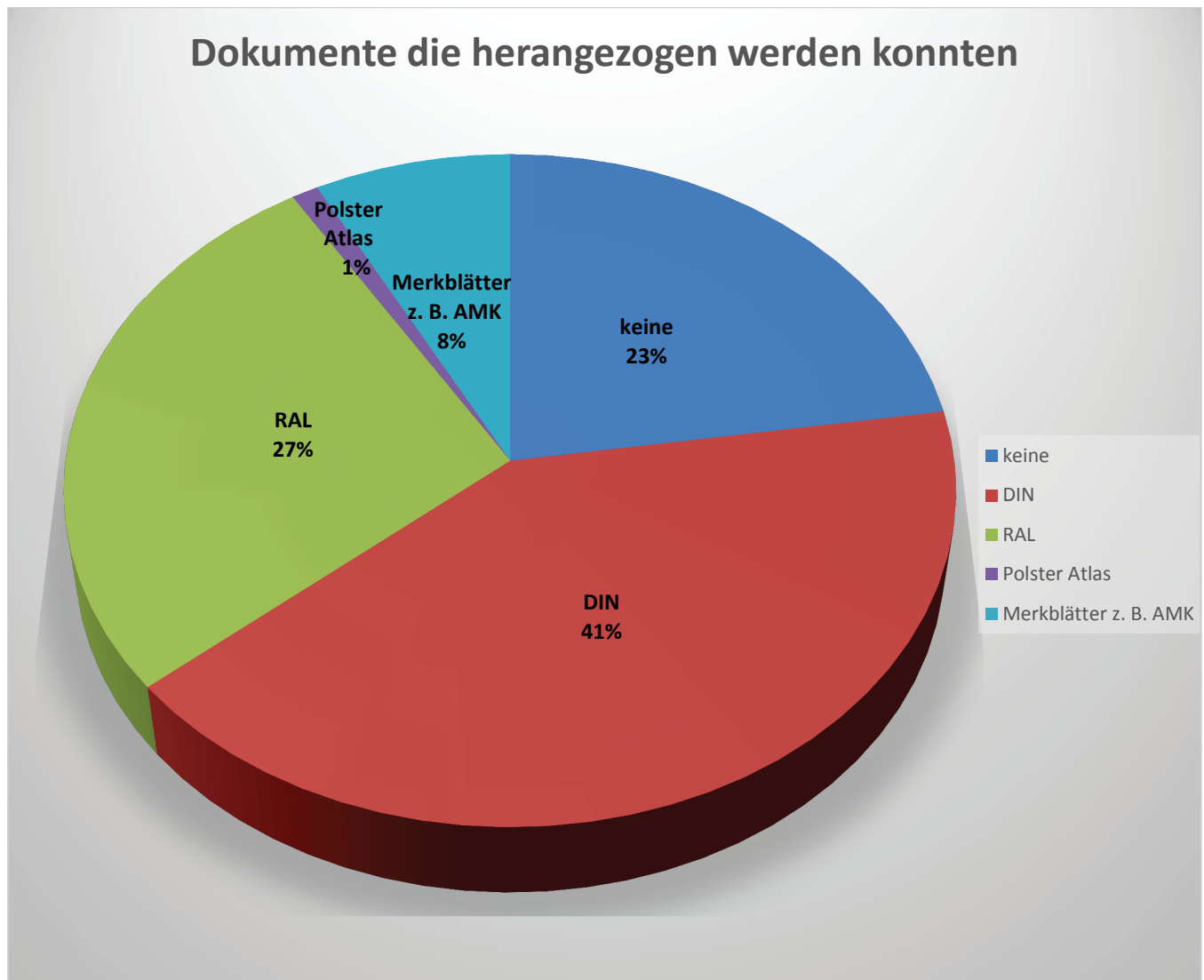
5.2. Grafische Darstellung „Wertigkeit der beanstandeten Möbel“



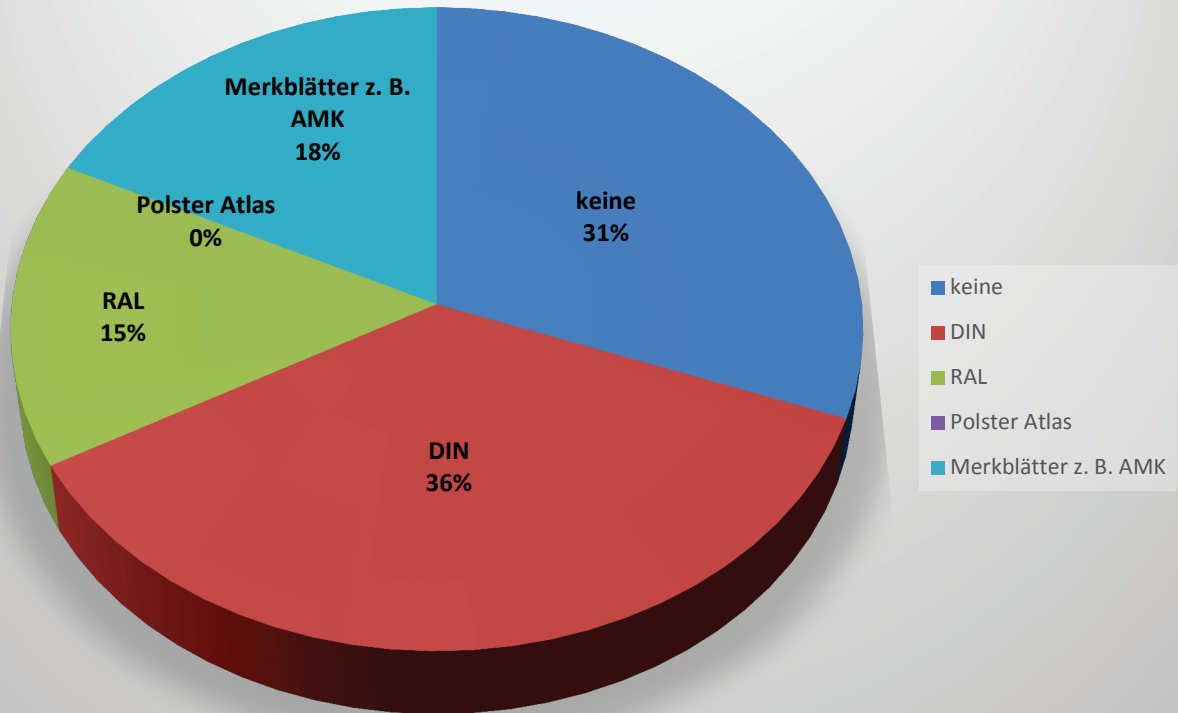
5.3. Grafische Darstellung „nach dem Wert der Kosten der Beanstandungen“



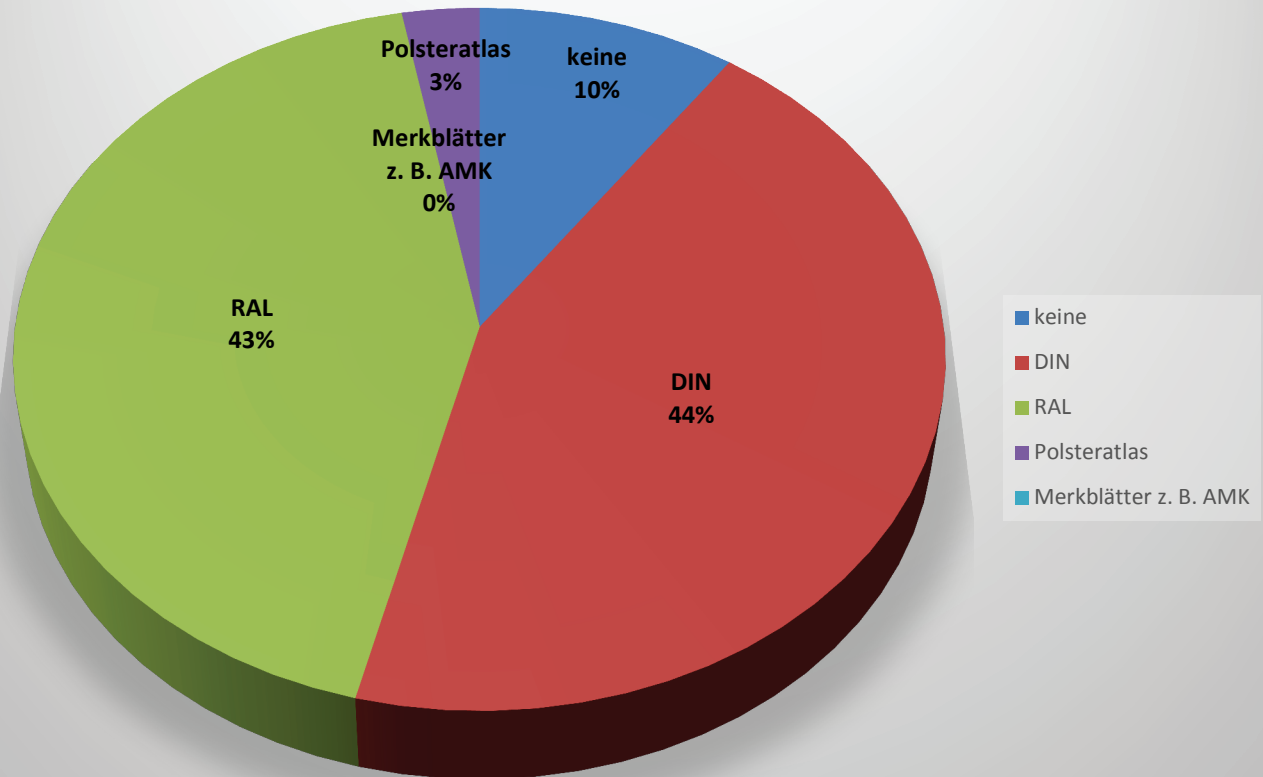
5.4. Grafische Darstellung „bei der Bewertung herangezogene Dokumente“



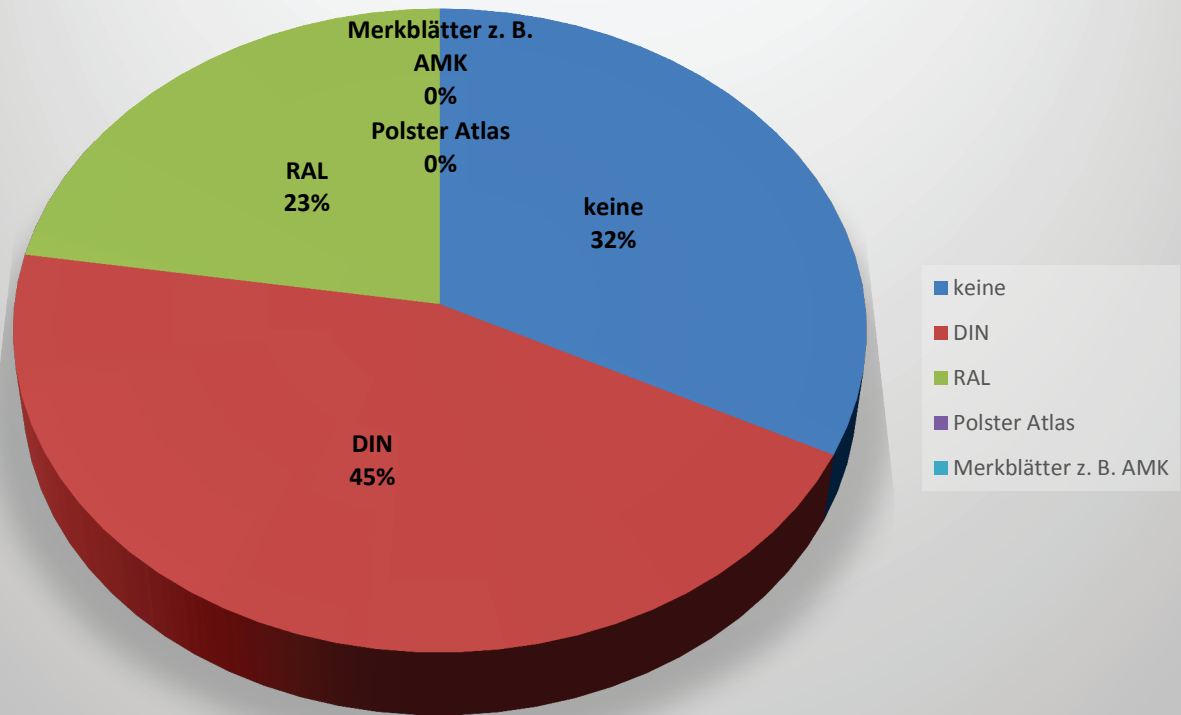
Unterlagen, die im Bereich Küche herangezogen werden konnten



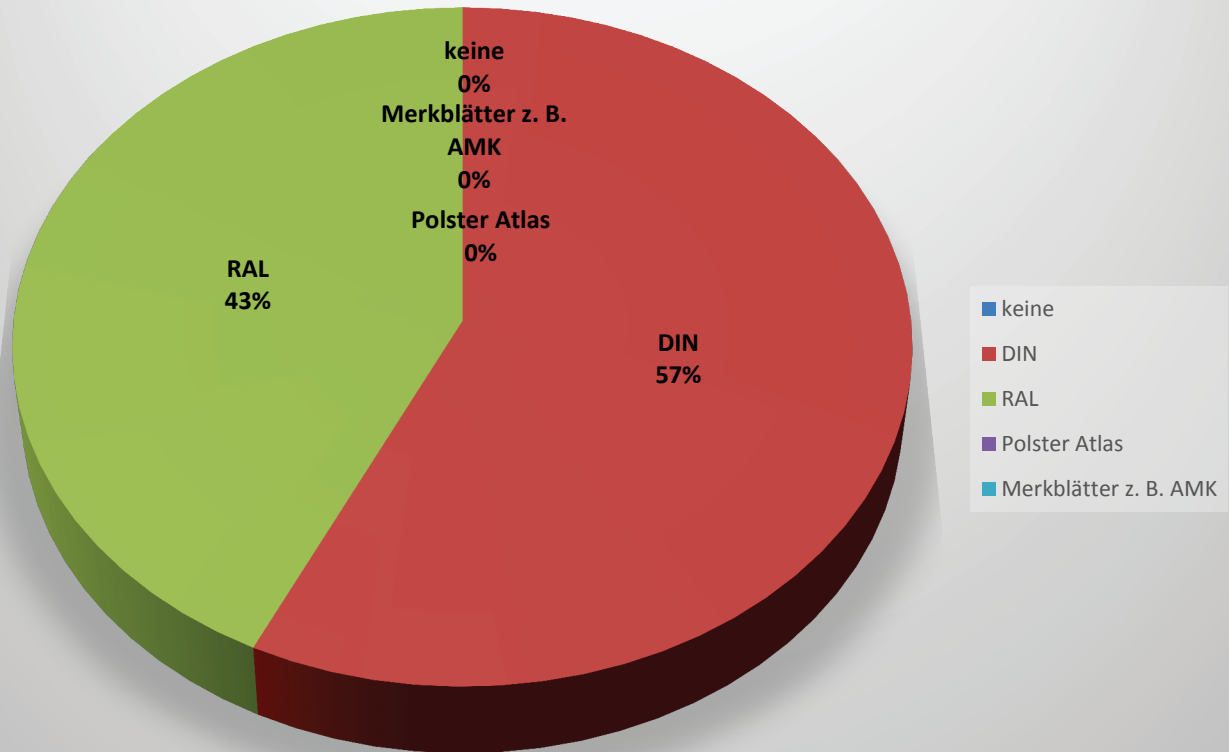
Unterlagen, die im Bereich Polstermöbel herangezogen werden konnten



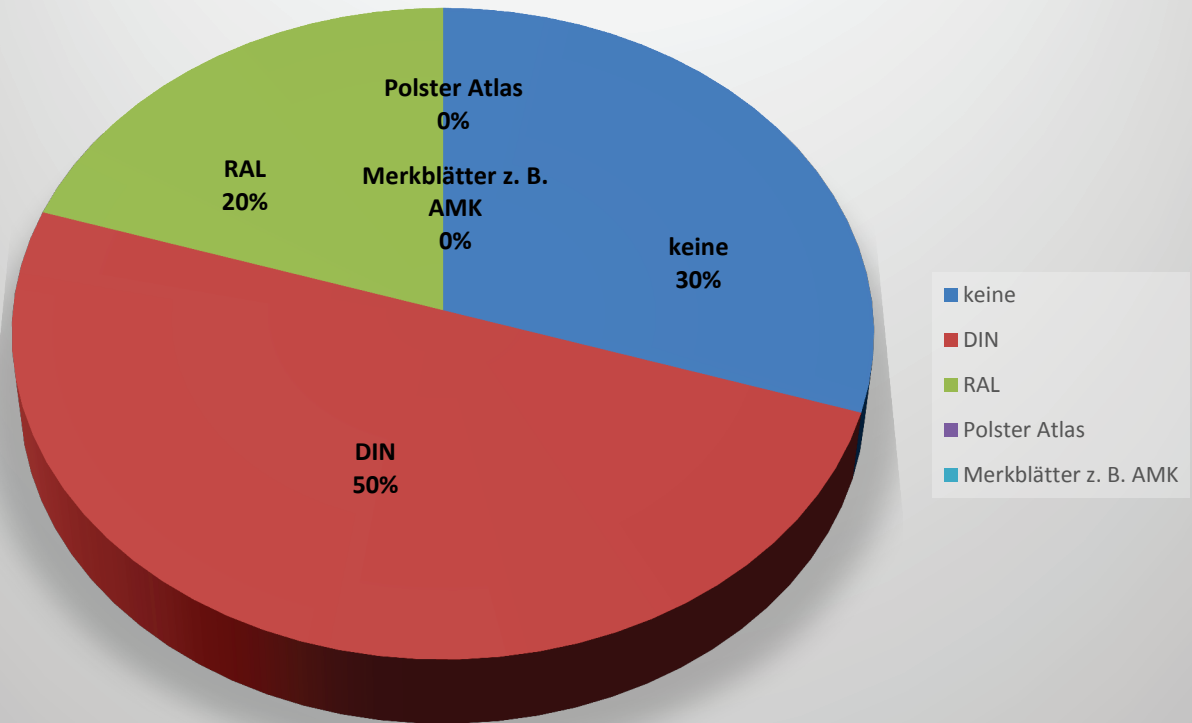
Unterlagen, die im Bereich Wohnmöbel herangezogen werden konnten



Unterlagen, die im Bereich Betten herangezogen werden konnten

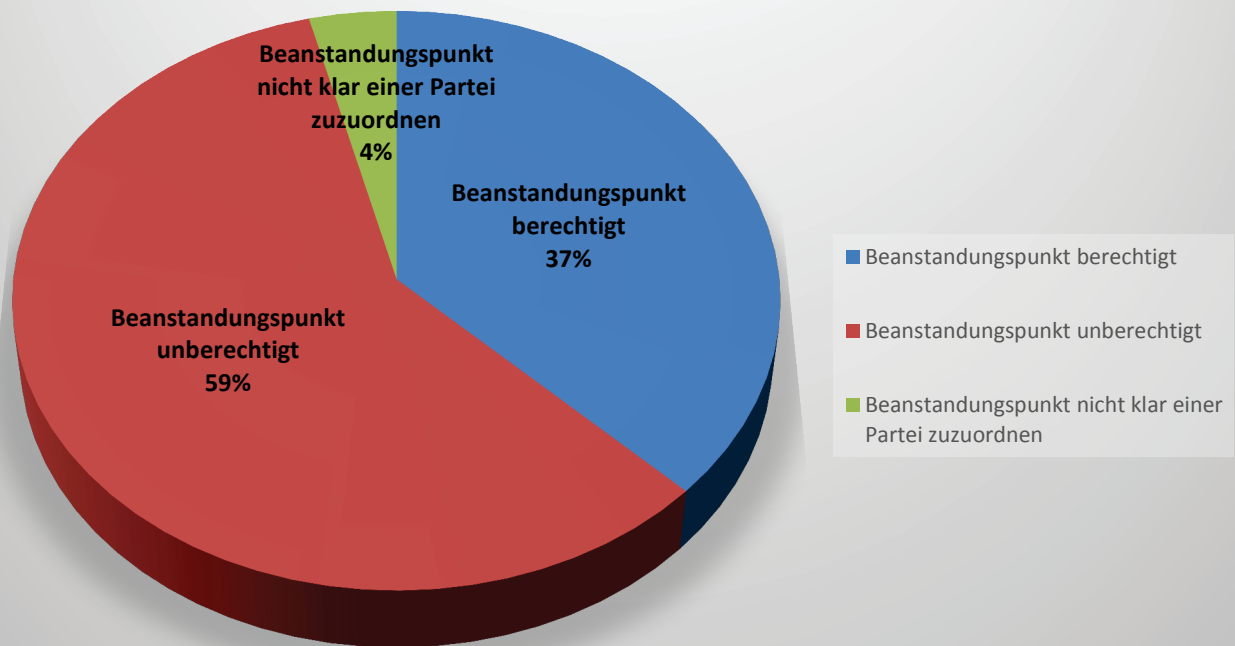


Unterlagen, die im Bereich Gartenmöbel herangezogen werden konnten

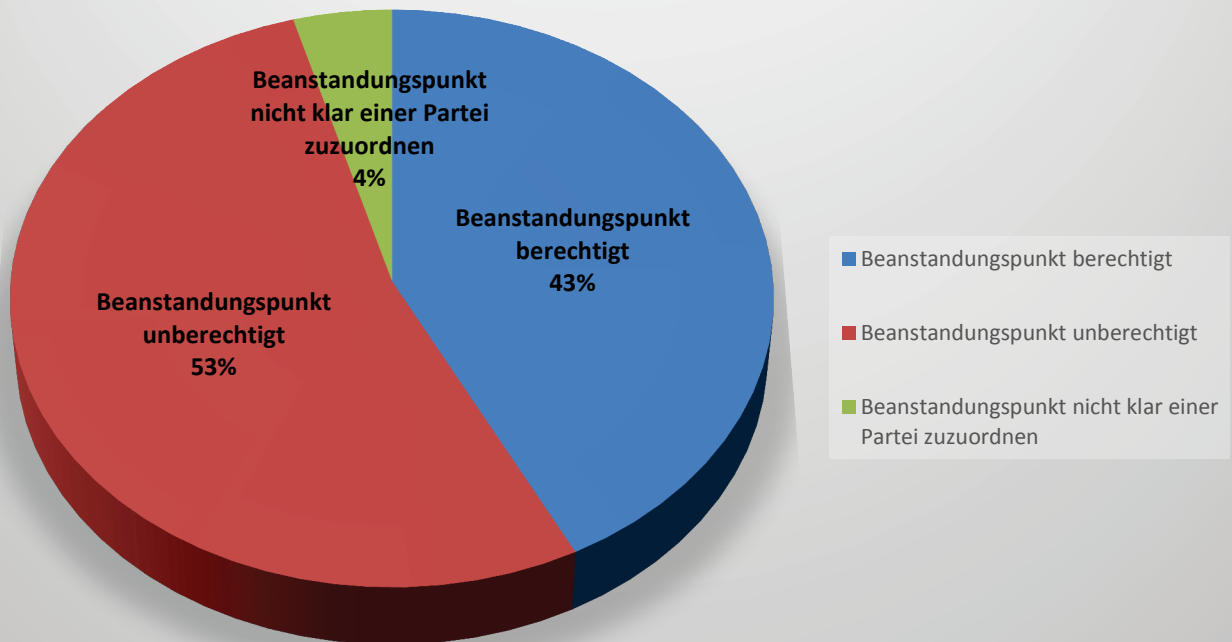


5.5. Grafische Darstellung „nach berechtigter oder unberechtigter Beanstandung“

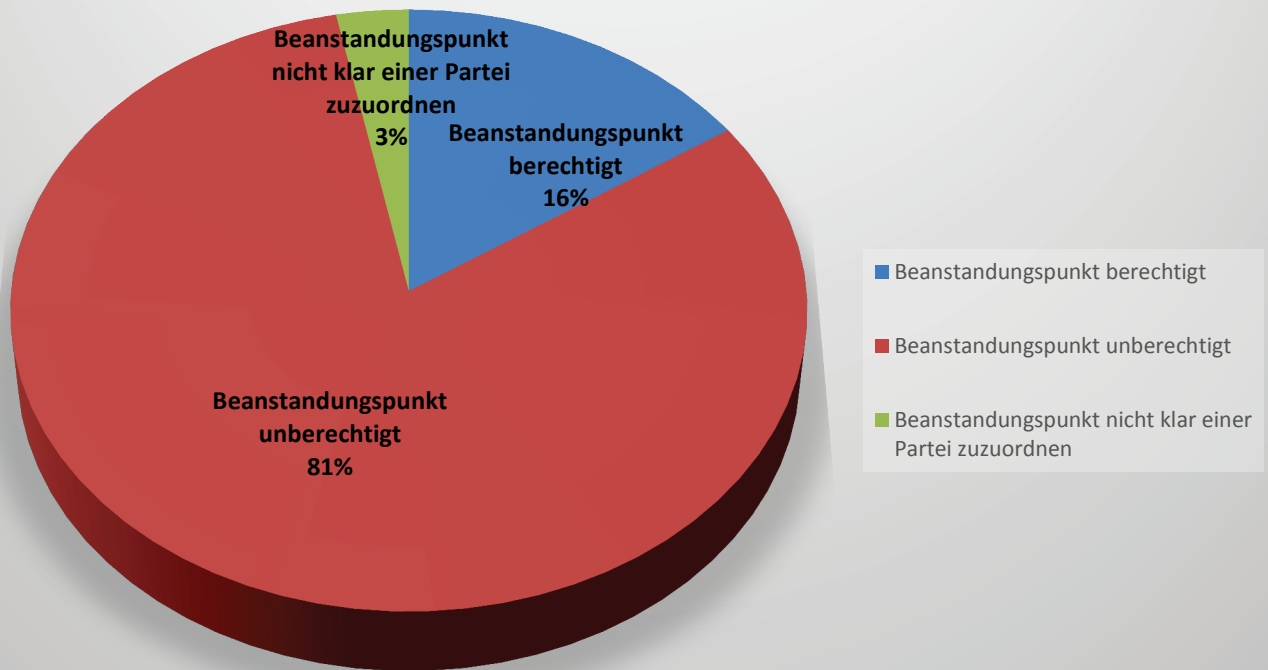
Bewertung der Beanstandungen in Bezug auf die Abweichung zur angesetzten Beurteilungsgrundlage über alle Gruppen



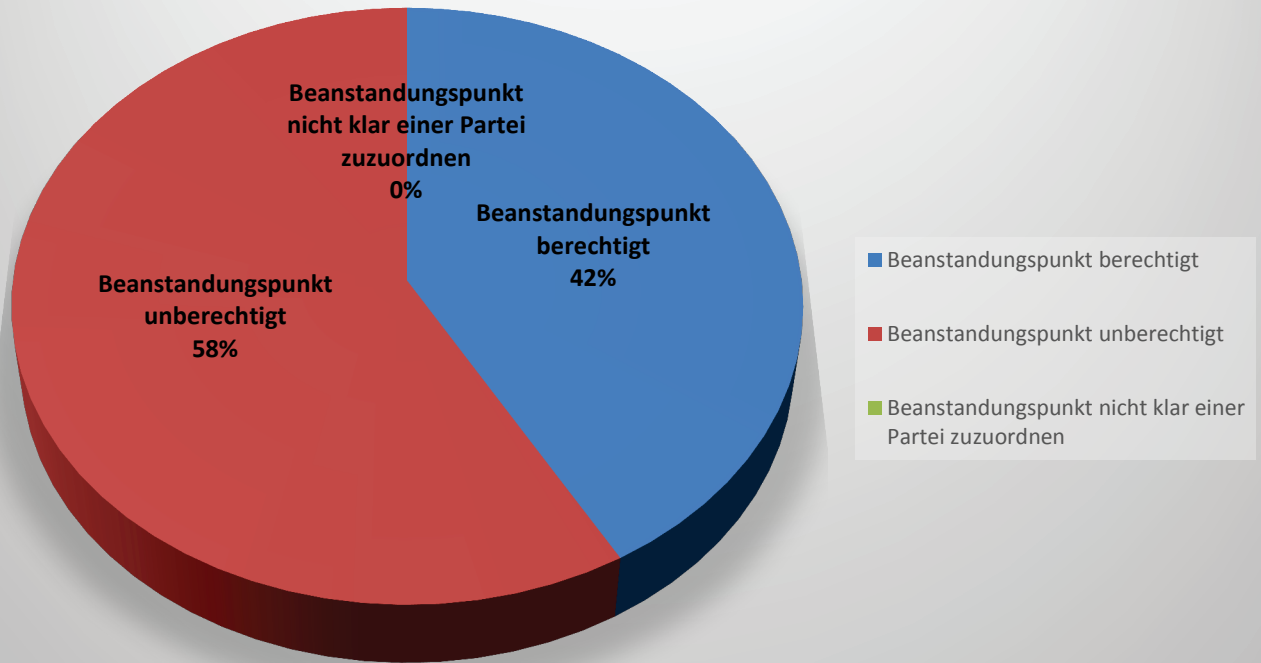
Bewertung der Beanstandungen in Bezug auf die Abweichung zur angesetzten Beurteilungsgrundlage im Bereich Küche



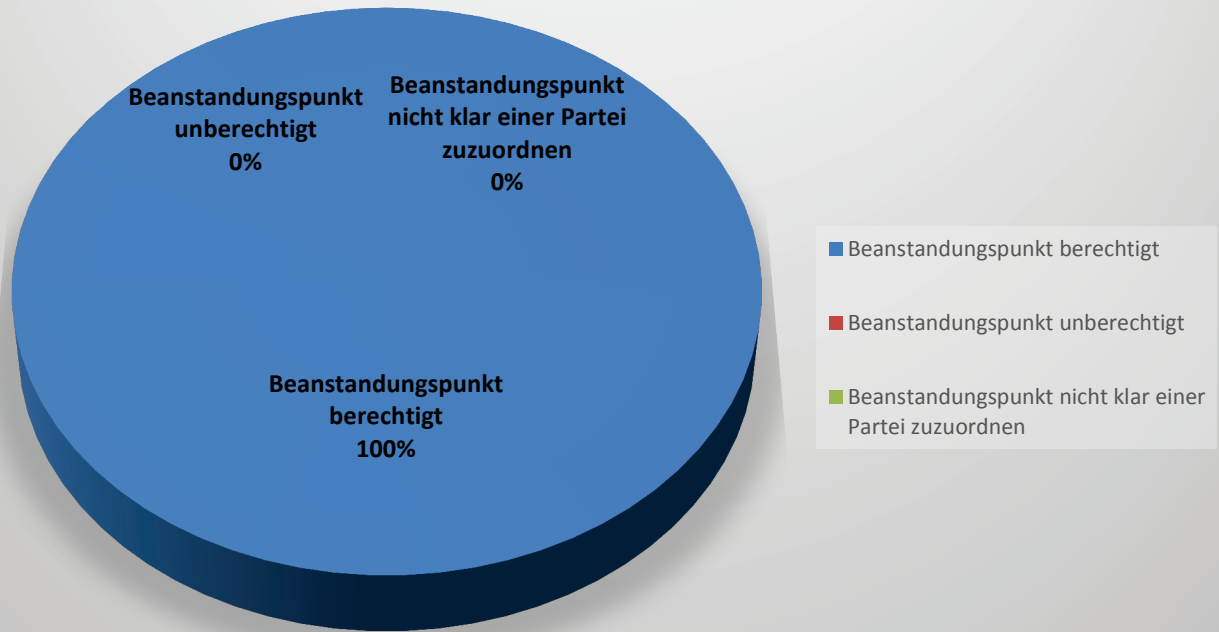
Bewertung der Beanstandungen in Bezug auf die Abweichung zur angesetzten Beurteilungsgrundlage im Bereich Polstermöbel



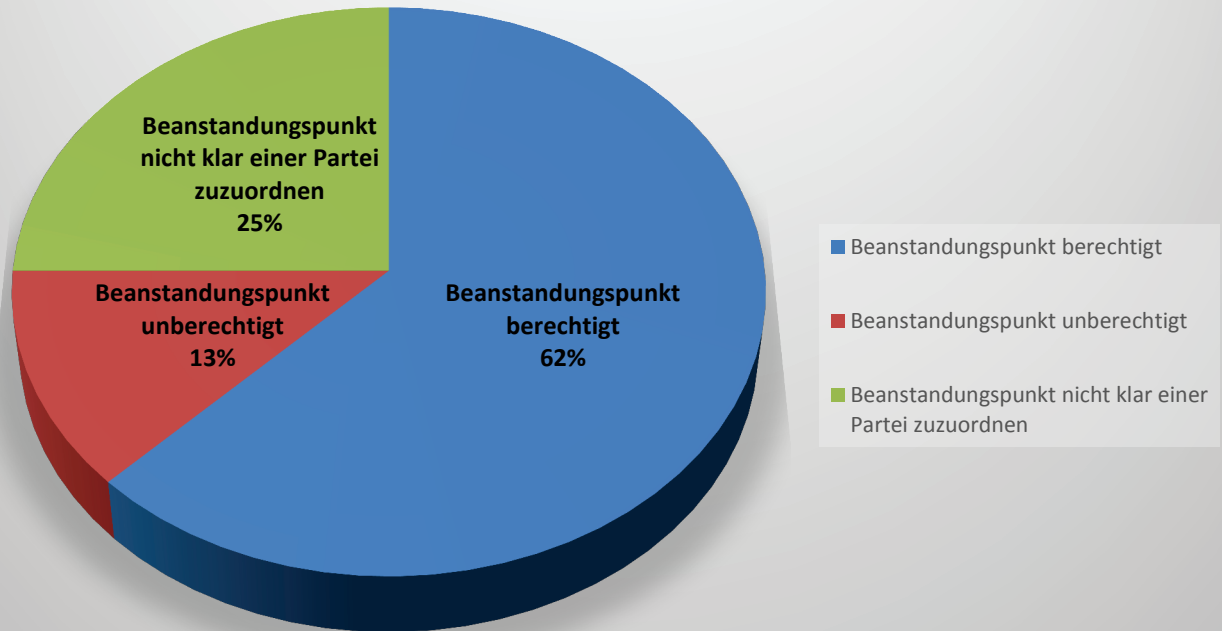
Bewertung der Beanstandungen in Bezug auf die Abweichung zur angesetzten Beurteilungsgrundlage im Bereich Wohnmöbel



Bewertung der Beanstandungen in Bezug auf die Abweichung zur angesetzten Beurteilungsgrundlage im Bereich Betten



Bewertung der Beanstandungen in Bezug auf die Abweichung zur angesetzten Beurteilungsgrundlage im Bereich Gartenmöbel



6. Empfehlungen

Im Interesse der Verbraucher sollten nach Ansicht der Autoren der Studie Normen geändert oder ergänzt sowie neue Normen erstellt werden. Um welche es sich dabei im Einzelnen handelt, zeigen die nun folgenden Auflistungen unter Punkt 6. 1. bis 6. 3.

Die öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen empfehlen daher als Fazit der von ihnen verfassten Studie dem Verbraucherrat, einzelne Normungsprojekte umgehend und nachhaltig anzustoßen. Nur so kann dem Verbraucher weiterhin der notwendige Qualitätsstandard hinsichtlich Sicherheit, Gebrauchstauglichkeit sowie Haltbarkeit bei allen Möbelprodukten auf dem deutschen Markt sowie in den jeweiligen Teilbereichen der Produktion für ihn entsprechend nachvollziehbar gewährleistet werden.

6.1. Vorschläge zu Ergänzungen von bestehenden Normen

- Wellenmessung und -beurteilung in die DIN 68888 „Möbel für den Wohnbereich – Polstermöbel – Bestimmung der Dauerhaltbarkeit der Sitzpolsterung am Möbel“ aufnehmen (laut „Polsteratlas“ und RAL-GZ 430).
 - Hintergrund hierfür ist, dass insbesondere bei leger gepolsterten Polstermöbeln eine leichte Wellenbildung entweder schon durch das Design und die Konstruktion vorgegeben ist, oder aufgrund der Konstruktion bei der Nutzung unvermeidbar wird. Um auf diese warentypische Eigenschaft entsprechend hinzuweisen und diese für den Verbraucher nachvollziehbar klar abzugrenzen, ist es notwendig, eine klare Abgrenzung normativ zu regeln, inwieweit es sich noch um eine warentypische Eigenschaft handelt und ab wann eine beanstandungswürdige Veränderung beginnt.
- Aufnahme der Bewertungsgrundlage bez. Geräuschbildung bei der Nutzung von Polstermöbeln aus der RAL in die DIN 68888 „Möbel für den Wohnbereich – Polstermöbel – Bestimmung der Dauerhaltbarkeit der Sitzpolsterung am Möbel“ oder Erstellen einer Gebrauchtauglichkeitsnorm für Polstermöbel.
 - Hintergrund für diese Empfehlung ist, dass es derzeit keine normativen Vorgaben gibt, welche Geräusche bei der Nutzung von Polstermöbeln beanstandungswürdige Beeinträchtigungen sind. Es wurden diverse Arten von Geräuschen bei der Nutzung beanstandet, von denen einige auf eine produkttypische Geräuschbildung bei bestimmten Lederarten zurückzuführen waren. Genauso wurden aber auch untypische Geräusche beanstandet, die einer nicht fachgerechte Konstruktion oder Verbindung im Gestellbereich zugeordnet werden konnten. Dies sollte nachvollziehbar abgegrenzt werden.

- Prüfmethode bez. der nachhaltigen Kuhlenbildung bei Polstermöbeln ist in der DIN 68888 „Möbel für den Wohnbereich – Polstermöbel – Bestimmung der Dauerhaltbarkeit der Sitzpolsterung am Möbel“ vorhanden, eine Anforderungsnorm fehlt.
 - In der angegebenen Prüfnorm ist unter dem Unterpunkt 6. „Prüfverfahren“ – 6.1.2 „Kissen mit loser Füllung“ und unter dem Unterpunkt 6.2 „Dauerhaltbarkeitstest“ jeweils eine Prüfmethode definiert, es fehlt jedoch eine normative Festlegung bezüglich der Anforderungen, wie die Prüfergebnisse zu bewerten und welche Anforderungen an die jeweiligen Polsterarten zu stellen sind. Da eine Prüfnorm ohne zugehörige genormte Anforderungen nicht zielführend ist, erscheint hier die Aufstellung einer Anforderungsnorm notwendig.

- eine Bewertungsmethode der Punktbelastung bei Armlehnen sollte in die DIN EN 12520 „Möbel – Festigkeit, Dauerhaltbarkeit und Sicherheit – Anforderungen an Sitzmöbel für den Wohnbereich“ und in der korrespondierenden Prüfnorm DIN EN 1728 aufgenommen werden
 - da es in der vergangenen Zeit häufiger zu Problemen mit Beschädigungen der Unterkonstruktion von Armlehnen bei Polstermöbeln aufgrund einer Punktbelastung durch das Aufstützen mit dem Ellenbogen gekommen ist, sollte die in dieser Norm in Tab. 1 enthaltene „statische Belastungsprüfung der Armlehnen nach unten“ mittels eines Prüfstempels von 20 cm Durchmesser (→DIN EN 1728:2000 – 6.6 + 5.6) um eine Überprüfung mit einer entsprechenden Punktbelastung (mittels eines Prüfstempels von ca. 3 cm – 4 cm Durchmesser) ergänzt werden.

- Ausführung und Toleranzen von Arbeitsplattenstößen sollen in die DIN 66354 „Kücheneinrichtungen - Formen, Planungsgrundsätze“ oder DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufgenommen werden
 - Hintergrund hierfür ist, dass durch die warentypischen Materialtoleranzen aber auch durch die Montage Versätze zwischen zwei Arbeitsplattensegmenten an der Stoßfuge entstehen können. Hier bedarf es einer normativen Festlegung, ab welcher Abweichung (Höhendifferenz) dies zu beanstanden ist.

- Feuchteschutzmassnahmen bei Küchenmöbeln und -arbeitsplatten in DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufnehmen
 - Hintergrund für diesen Punkt ist die fehlende Normung zum Schutz von Möbelbauteilen durch Einwirkung von Feuchtigkeit. Beim Kochen von Speisen oder bei der Nutzung von Geschirrspülern entstehen Wrasen (Wasserdampf). Diese Wrasen kommen in bestimmten Einbausituationen mit den Möbelbauteilen in Kontakt. Es gibt für bestimmte Einbausituationen Schutzmaßnahmen wie z. B. Wrasenschutzbleche, es ist aber nicht normativ vorgegeben, diese oder andere Schutzmaßnahmen zu verwenden.

- Gebrauchsveränderung von Küchentüren, -schubladen sowie -auszügen und deren Spaltmaßveränderungen in die DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufnehmen
 - Hintergrund hierfür ist der Umstand, dass die Möbelfronten während der Montage in der Regel in eine bestimmte Position gebracht werden. Durch die Nutzung z. B. Beladung der Möbel mit den vorgesehenen Gegenständen und den Gebrauch der Möbel kann sich die Position der Fronten ändern. Es ist notwendig, eine klare Abgrenzung normativ zu regeln, ab wann eine Abweichung als nicht mehr warentypisch, sondern als eine beanstandungswürdige Veränderung anzusehen ist.

- Ergänzen der DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ bez. Oberflächenfehler und Toleranzen sowie optischer Betrachtungs- und Beurteilungsmethoden von Küchenmöbeln
 - In Materialnormen wie z. B. der DIN EN 438 „Dekorative Hochdruck-Schichtpressstoffplatten“ sind z. B. spezifische Anforderungen für die Oberfläche dieses Materials und deren Beurteilung festgelegt. Doch in der Praxis ergeben sich durch bestimmte Konstruktionen oder Lichtbedingungen andere Rahmenbedingungen (Arbeitsplatten im Winkel von 90 ° verbaut und deshalb anderer Betrachtungswinkel auf die Oberfläche). Um hier die Einbausituation und der unterschiedlichsten Fehlerbilder, wie z. B. Kratzer, Einpressungen, Farbabweichungen gerecht zu werden, sollten normative Vorgaben erarbeitet werden, um die Beurteilung zu vereinheitlichen.

- Erhöhung der Prüfung zur Wechselklimabeständigkeit in der DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ auf zwei Zyklen
 - In der angegebenen Norm DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ ist zurzeit ein Zyklus für die Wechselklimabeständigkeit gefordert. Die Möbelhersteller, welche sich freiwillig der DGM (Deutsche Gütegemeinschaft Möbel) angeschlossen haben, haben sich für diese Prüfung 3 Zyklen auferlegt. Eine normative Erhöhung der Anforderung auf zwei Zyklen reduziert auch bei Herstellern, die nicht Mitglieder der DGM sind, die Gefahr, dass Möbel durch Einwirkung von Feuchtigkeit geschädigt werden.

- Anforderung an Kanten von Fronten in DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufnehmen
 - Hintergrund hierfür ist, dass in der Praxis bei der Küchennutzung Gegenstände wie Pfannen, Töpfe oder Geschirr an Möbelkanten anstoßen können. Welchen Belastungen diese Materialien hinsichtlich ihrer Gebrauchstauglichkeit standhalten müssen (Anforderungen) und wie diese zu prüfen sind, ist normativ nicht festgelegt.

- Anforderung an Kanten von Arbeitsplatten in DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufnehmen

- Hintergrund hierfür ist, dass in der Praxis z. B. Gegenstände wie Besteck oder Geschirr an Arbeitsplattenkanten aus verschiedensten Materialien stoßen können. Welchen Belastungen die Materialien standhalten müssen (Anforderungen) und wie diese zu prüfen sind ist normativ nicht festgelegt.
- Anforderungen an Abdichtungen von Arbeitsplatten in die DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufnehmen
Hintergrund für diese Empfehlung ist, dass die Montage von Arbeitsplatten in Bezug auf die Wandanschlüsse oftmals nicht sach- und fachgerecht ausgeführt werden. Durch z. B. nicht sachgerechte Versiegelung und Montage der Materialien oder nicht fachgerechte Fugengestaltung kann es z. B. zu Quellungen der Arbeitsplattenmaterialien führen. Es gibt keine normativen Vorgaben wie eine dauerhaft haltbare Abdichtung hergestellt werden sollte. In der Praxis werden teilweise Materialien bzw. Konstruktionen (Fugenausführungen) eingesetzt, welche eine nicht ausreichende Beständigkeit aufweisen, um in einer Küche gebrauchstauglich zu sein
- Anforderungen an Abdichtungen von Plattenstößen in die DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufnehmen
 - Hintergrund für diese Empfehlung ist, dass die Verbindung z. B. von Arbeitsplattenstößen, sofern diese nicht sach- und fachgerecht ausgeführt wurden, zu z. B. Quellungen der Arbeitsplattenmaterialien führen. Es gibt keine normativen Vorgaben wie eine dauerhaft haltbare Verbindung hergestellt werden sollte. In der Praxis werden teilweise Materialien eingesetzt, welche eine nicht ausreichende Beständigkeit aufweisen, um in einer Küche gebrauchstauglich zu sein
- Anforderung an Abdichtung von Ausschnitten in Arbeitsplatten in DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufnehmen
 - Hintergrund für diese Empfehlung ist, dass die Ausschnitte z. B. von Spülen oder Kochmulden in der Praxis nicht sach- und fachgerecht ausgeführt wurden. Dieses führt dann zu z. B. Quellungen der Arbeitsplattenmaterialien. Es gibt keine normativen Vorgaben wie eine dauerhaft haltbare Abdichtung hergestellt werden sollte. In der Praxis werden teilweise Materialien eingesetzt, welche eine nicht ausreichende Beständigkeit aufweisen um in einer Küche gebrauchstauglich zu sein
- Anforderungen an Hitzeschutz für Induktions-, Glaskeramik- und Elektrokochmulden in DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ aufnehmen
 - Hintergrund für diese Empfehlung ist der Umstand, dass immer mehr autarke Kochfelder eingesetzt werden und die Arbeitsplattendicken oftmals designbedingt sehr dünn sein sollen, außerdem werden diese Küchen so geplant bzw. eingebaut, dass unter dem Kochfeld z. B. eine Schublade oder ein Auszug eingeplant wird, wo früher der Backofen positioniert war. Das Kochfeld strahlt Wärme nach unten ab, was zur Erwärmung der in der Schublade befindlichen

Gegenstände führt. Weiterhin könnten Besteckteile mit elektrischen Bauteilen in Berührung kommen. Für die maximal zulässige Oberflächentemperatur in dem Schubkasten unter dem Kochfeld und entsprechende Schutzmaßnahmen sollte eine Anforderung in der DIN 68930 ergänzt werden.

- Anforderungen an Zuluft und Abluft bei Ablufthauben in die Norm DIN 66354 „Kücheneinrichtungen“ aufnehmen
 - Hintergrund für die Empfehlung ist der Umstand, dass in der Praxis Dunstablufthauben oft nicht richtig dimensioniert werden, oder die Leistung einer Ablufthaube richtig ermittelt, geplant und eingebaut wurde, doch die Haube nicht ihre volle Leistung erbringen kann, da die abgeführte Luft auch wieder zugeführt werden muss. Dieses ist insbesondere der Fall, wenn es sich um kleine Küchenräume mit geschlossenen Türen oder hohe Abluftleistungen handelt. Hier sollte normativ darauf hingewiesen werden, dass jede Abluft auch eine „geplante“ Zuluft benötigt.
- bei Tischen ist die DIN 68885 „Tische für den Wohnbereich – Anforderungen, Prüfung“ derzeit in Überarbeitung: Anforderungen für Materialien sollten dabei ergänzt werden
 - Die aktuelle DIN 68885 enthält nur sehr wenige Anforderungen an die Materialbeschaffenheit der eingesetzten Werkstoffe. Hier sollte eine Ergänzung in Anlehnung an die zurückgezogene Norm DIN 68360 Teil 2-5/81 eingebracht werden.
- Anforderungen an die HT-Toleranzgruppen aus der DIN 68100 „Toleranzsystem für Holzbe- und -verarbeitung“ für die Anwendungen definieren (siehe Grundlagen des Möbel- und Innenausbaus, DRW-Verlag, FH-Rosenheim)
 - Hintergrund hierfür ist, dass die Toleranzreihen in der Norm DIN 68100 sehr genau beschrieben werden, es für die Anwendungsfälle in der Praxis aber keine normativen Vorgaben gibt welche Toleranzgruppe welcher Art von Möbelfertigung zuzurechnen ist.
- Mindestöffnungen von Fronten bei Wohn- und Küchenmöbeln in die hierfür passenden Normen mit aufnehmen
 - Hintergrund hierfür ist, dass in der Praxis Planungen und Konstruktionen vorgefunden werden, bei denen der Zugriff in das Schrankinnere eingeschränkt ist, da sich die Fronten nur „begrenzt“ öffnen lassen. Es sollte normativ festgelegt werden, welche Öffnungswinkel (Drehtüren), Öffnungswege (Schiebetüren) für Fronten zwingend erforderlich sind, damit sich dahinter befindliche Baueinheiten z. B. innenliegende Schubkästen, oder darin verstaute Gegenstände je nach Nutzungsart ungehindert genutzt werden können.

6.2. Vorschläge für neue Normen

- Toleranzen von Polstermöbeln und Polsterteilen sollten ebenfalls normativ festgelegt werden (siehe auch RAL-GZ 430 – Allgemeine Güte- und Prüfbedingungen für Möbel / Polstermöbel)
 - Nachdem normativ keine Abweichungen oder Toleranzen in Bezug auf Polstermöbel und Polsterteile (z. B.: Maßabweichungen bei Maßangaben; Spalten und Versatz zwischen Polsterelementen; usw.) festgelegt sind, es diesbezüglich aber immer wieder zu Streitfällen zwischen Endverbrauchern und deren Vertragspartner kommt, wäre hier ein entsprechendes definieren dieser Toleranzen notwendig.

- Erstellung einer Norm bez. der Farbtondifferenzen bei Bezugsmaterialien
 - Hintergrund für diese Forderung ist, dass es keine normativen Anforderungen gibt, die verbindliche Grenzen für Farbtonabweichungen von Polsterbezügen und deren objektive Bewertung festlegen.

- Erstellen einer neuen Norm für Sitzmöbel im Wohnbereich für höhere Belastungen (siehe auch „DIN-Workgroup Bürostühle heavy-large seating“ Klasse 1 bis 110 kg, Klasse 2 bis 135 kg, Klasse 3 bis 180 kg)
 - Da derzeit für Polstermöbel und Sitzmöbel im Wohnbereich normativ (DIN EN 12520 „Möbel – Festigkeit, Dauerhaltbarkeit und Sicherheit – Anforderungen an Sitzmöbel für den Wohnbereich“) nur Anforderungen bis zu einer Belastung von 110 kg definiert sind, die demographische Veränderung aber auch Deutschland und Europa höhere Belastungsklassen bereits notwendig macht, ist die Ausarbeitung von normativen Anforderungen hierfür zwingend notwendig.

- Erstellen einer Norm über die Ergonomie sowie Abstimmung von Körper- und Polstermaßen bei Polstermöbeln
 - Hintergrund hierfür ist, dass es immer wieder zu Unstimmigkeiten und Beschwerden von Endverbrauchern kommt, die ein unangenehmes bzw. unbequemes Sitzen auf den ihnen verkauften Sitzmöbeln beanstanden. Deswegen wären hierfür Richtlinien notwendig hinsichtlich der menschlichen Ergonomie in Bezug auf die Konstruktion von Sitzmöbeln.

- Anforderungsnorm für eine Floorlagenveränderung sollte erstellt werden (siehe technische Aufsätze hierzu z. B. Bundesanstalt für Materialforschung und –prüfung; Deutsches Teppich-Forschungsinstitut e.V.)
 - Hintergrund hierfür ist, dass bei Bezugstoffen mit einem Flor häufig die Bildung so genannter „Sitzspiegel“ Grund für Beanstandungen sind. Insbesondere bei Stoffen die aufgrund ihrer Materialzusammensetzung und -farbe zu einer sehr ausgeprägten optischen Abzeichnung dieser Sitzspiegel (= Floorlagenveränderung) neigen, kommt es immer wieder zu Beanstandungen von Endverbrauchern, die jedoch mit dem Verweis auf eine (allgemein bekannte) warentypische

Eigenschaft abgeschmettert werden, obwohl eine deutliche optische Beeinträchtigung der Polstermöbel gegeben wäre.

- Anforderungsnorm für Kunstleder: Normen für Lichtechtheit, Wärmebeständigkeit usw. von Kunstleder fehlen bisher (siehe RAL-GZ 430 Allgemeine Güte- und Prüfbedingungen für Möbel / Polstermöbel)
 - Nachdem normativ keine Anforderungen für Polstermöbelbezüge aus Kunstleder definiert sind und es diesbezüglich aber immer wieder zu Streitfällen zwischen Endverbraucher und deren Vertragspartner kommt, wäre hier ein entsprechendes definieren dieser notwendigen Anforderungen (z. B. Lichtbeständigkeit, Reibechtheit, Dauerfaltverhalten usw.) notwendig.

- Erstellen einer Gebrauchstauglichkeits-Norm für Matratzen
 - Derzeit sind in Bezug auf Matratzen normativ nur Maße oder Maßabweichungen (siehe DIN EN 1334) geregelt, damit Standardmatratzen in Standardbettgestelle passen, sowie sicherheitstechnische Anforderungen von Bettsystemen (siehe DIN EN 1725). Trotzdem kommt es immer wieder zu Beanstandungen durch Endverbraucher, die einen schlechten Liegekomfort beanstanden. Eine normativ einheitliche Regelung insbesondere hinsichtlich Dauerhaltbarkeit, Gebrauchstauglichkeit und die Zuordnung zu unterschiedlich angebotenen Benutzer- bzw. Belastungsklassen (Härtegrade) wäre für eine transparente Beurteilung von Matratzen für den Verbraucher wünschenswert.

- optische Beurteilung von allen Möbelgruppen normieren
 - Insbesondere für die Frage, ob es sich bei den durch die Verbraucher häufig angeführten visuellen Beanstandungen ihrer Sitz- oder Kastenmöbel um eine subjektiv empfundene oder objektiv festzustellende optische Beeinträchtigung handelt, sind normativ keine einheitlichen Bewertungskriterien aufgestellt. Hierzu wäre, um die neutrale Reproduzierbarkeit einer Bewertung nicht vom jeweiligen Bewerter abhängig zu machen, eine normativ vorgegebene Betrachtungsrichtlinie, wie sie z.B. die RAL-GZ 430 „Allgemeine Güte- und Prüfbedingungen für Möbel“ für die Produzenten der „Deutschen Gütegemeinschaft Möbel“ angibt, notwendig.

- optische Beurteilung von Oberflächen normieren (siehe AMK „Arbeitsgemeinschaft die moderne Küche“ oder RAL-GZ 430 Allgemeine Güte- und Prüfbedingungen für Möbel)
 - In Materialnormen wie z. B. der DIN EN 438 „Dekorative Hochdruck-Schichtpressstoffplatten“ sind z. B. spezifische Anforderungen für die Oberfläche dieses Materials und deren Beurteilung festgelegt. Doch in der Praxis ergeben sich durch bestimmte Konstruktionen oder Lichtbedingungen andere Rahmenbedingungen (Arbeitsplatten im Winkel von 90 ° verbaut und deshalb anderer Betrachtungswinkel auf die Oberfläche). Um hier die Einbausituation und die unterschiedlichsten Fehlerbilder, wie z. B. Kratzer, Einpressungen,

Farbabweichungen zu berücksichtigen, sollten normative Vorgaben erarbeitet werden, die eine Beurteilung vereinheitlichen.

- Norm bez. der Geräusentwicklung von Küchengeräten erstellen
 - Hintergrund für diesen Normvorschlag ist der Umstand, dass immer mehr „Wohnküchen“ geplant und umgesetzt werden. Geräte wie z. B. Kühlschränke und Geschirrspüler werden betrieben, während man sich z. B. mit seinen Gästen in der „Wohnküche“ aufhält. Hier kann eine deutliche Geräusentwicklung stören. Dass diese Geräte Geräusche entwickeln ist warentypisch. Um auf diese warentypische Eigenschaft entsprechend hinzuweisen und diese für den Verbraucher nachvollziehbar und klar abzugrenzen, ist es notwendig eine klare Abgrenzung normativ zu regeln, inwieweit es sich noch um eine warentypische Eigenschaft handelt und ab wann eine beanstandungswürdige Veränderung beginnt.

- Normen bez. Lüftungstechnik in Küchenräumen und Anforderungen hierzu erstellen
 - Hintergrund für die Empfehlung ist der Umstand, dass in der Praxis z. B. die Dunstabzugshaube bei einer Küchenplanung eines der letzten Themen ist, die Auswahl der Haube (z. B. einer Ablufthaube) aber eventuell bauliche Maßnahmen bzw. Veränderungen zur Folge hat. Die Anforderungen an Häuser bezüglich Energieeffizienz hat sich in den letzten Jahren deutlich gewandelt, doch ist das Thema Dunstabzug z. B. für Kochwrasen nicht in einer Norm für den Bereich Küchenplanung geregelt.

- Norm bez. der Reinigungsfähigkeit von Möbel- und Küchenmöbeloberflächen erstellen
 - In der Norm DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ ist in Bezug auf die DIN 68861 „Möbeloberflächen – Verhalten bei chemischer Beanspruchung“ geregelt, welchen chemischen Reagenzien eine Front standhalten muss. Weiterhin gibt es eine CEN/TS z. B. für die Microverkratzung (CEN/TS 16611:2013). Doch in der Praxis gibt es keine Anforderungen, mit welchem Aufwand und mit welchen Reinigungsmitteln entsprechende Materialien zu reinigen sein müssen. Durch die Entwicklung neuer Oberflächenmaterialien z. B. super matter Oberflächen ergibt sich z. B. die Problematik der deutlichen Sichtbarkeit von Fett- bzw. Fingerabdrücken und deren nicht immer leichte und einfache Reinigbarkeit. Diese Problemstellung wird zurzeit noch durch den Trend der grifflosen Fronten verstärkt.

- Anforderungs-Norm von Natursteinarbeitsplatten bez. Toleranzen, Materialschwankungen und Naturmerkmalen erstellen
 - Hintergrund für diese Anforderung ist, dass es für Küchenarbeitsplatten aus Naturstein oder Kunststein keine Anforderungen hinsichtlich Toleranzen, Materialschwankungen, Naturmerkmalen oder sonstigen Eigenschaften gibt. Diese sollten aus Sicht des Verbrauchers aus Gründen der Transparenz und einer einheitlichen Bewertbarkeit erstellt werden.

- Geruchsprüfung bei Küchen-, Wohn-, Büro und Polstermöbel normieren (siehe RAL-GZ 430 „Allgemeine Güte- und Prüfbedingungen für Möbel“)
 - Hintergrund für diese Empfehlung ist, dass es derzeit keine normativen Vorgaben gibt, hinsichtlich warentypischer oder zu beanstandender Geruchsbildung bei Möbelstücken, die diese klassifiziert oder bewertbar machen. Hier sollte z. B. in Anlehnung an die RAL-GZ 430 eine Norm erarbeitet werden.

- Normung von Anforderungen an Griffe und Knöpfe bez. Größe, Radien und Oberflächenanforderungen festlegen
 - Hintergrund für diese Empfehlung ist die Feststellung, dass es derzeit für diese Produktgruppen keine normativen Vorgaben gibt. Die Mindestgrößen für eine praktikable Handhabung und die Mindestgrößen, -radien sollten aus Sicht der Verbraucher aufgrund Sicherheitsanforderungen definiert werden.

- Farbabweichungen bei UNI-Dekoren von Kunststoffbeschichtungen bzw. UNI-Lackierungen bei Möbelbauteilen normieren
 - In der derzeitigen Möbellandschaft sind sehr viele unifarbige Flächen im Einsatz. Diese Flächen können je nach Umgebung unterschiedlich wirken oder sind tatsächlich farblich unterschiedlich. Der Farbwert einer Fläche kann messtechnisch bestimmt werden, doch gibt es keine normativen Vorgaben, wie weit die Farbwerte messtechnisch voneinander entfernt sein dürfen. Es sollte normativ festgelegt werden, ob eventuelle vorhandene Abweichungen noch als warentypisch oder schon als beanstandungswürdige Veränderung einzustufen sind.

- Erstellen einer Norm bez. der Gebrauchstauglichkeit für Badmöbel (oder diese in die DIN 68930 „Küchenmöbel – Gebrauchstauglichkeit – Anforderungen und Prüfung“ integrieren)
 - Hintergrund dieser Empfehlung ist, dass im Bereich Badmöbel so gut wie keine normativen Anforderungen vorhanden sind. Das Produkt ist aus der Sicht der Verfasser sehr ähnlich dem Produkt Küchenmöbel und könnte eventuell als neue Normen erstellt oder aber mit in die DIN 68930 bezüglich der Anforderungen aufgenommen werden.

- Anforderung an die Dauerhaltbarkeit von Werkstoffen und Verbindungen normieren sowie festlegen, wie diese an Materialien im Gebrauch getestet werden können
 - Hintergrund dieser Empfehlung ist, dass in den Normen häufig nicht auf die Prüfung der Dauerhaltbarkeit bei Verbindungen von Werkstoffen und allgemein die Werkstoffe eingegangen wird. Außerdem sollte aus Sicht des Verbrauchers für eine zu erwartende Gebrauchstauglichkeit in den unterschiedlichsten Anforderungsnormen (Wohnmöbel, Polstermöbel, Küchenmöbel, Stühle-Tische-Eckbänke) darauf hingewiesen / eingegangen werden, welche Mindestanforderungen noch an Materialien, Verbindungen oder Produktgruppen zum Ende der zu erwartenden sinnvollen Lebens- und Nutzungsdauer des entsprechenden Möbels zu stellen sind.

6.3. Weitere Empfehlungen

- Montagerichtlinie (evtl. DIN-Fachbericht) zum Ausrichten von Möbeln und Polstermöbeln festlegen
 - Hintergrund hierfür ist, dass es immer wieder zu Beanstandungen und Schadensfällen kommt, bei denen die Ursache in der falschen oder fehlenden Ausrichtung, Aufstellung oder Positionierung der jeweiligen Möbel liegt. Um hier dem Montagepersonal eine einheitliche Grundanforderung vorzugeben, wäre aus Sicht der Verbraucher das Erstellen einer Montagerichtlinie erforderlich, um die Montageanleitungen der Hersteller in Bezug auf das von ihnen fachlich vorausgesetzte Grundwissen zu ergänzen.

- Erstellung einer Montagerichtlinie für Einbauküchen
 - wie bereits im vorstehenden Unterpunkt ausgeführt wäre insbesondere für montage- und montagekenntnisintensiven Produktgesamtheit in wie Einbauküchen aus Sicht der Verbraucher das Erstellen einer Montagerichtlinie erforderlich, um die Montageanleitungen der Hersteller in Bezug auf das von ihnen fachlich vorausgesetzte Grundwissen zu ergänzen.

6.4. Grafische Darstellung „Bewertung der vorhandenen Normen - Empfehlungen“



7. Vorschläge für die Inhalte von Informationsblättern für den Endverbraucher

- Verbraucherinformation zum Aufstellungsort von Polstermöbeln
 - hinsichtlich UV-Empfindlichkeit, relativer Luftfeuchte, mechanische und chemische Belastungen durch Unterhaltspflege der Räume, Belastungen durch Nutzerverhalten (zum Beispiel vor einem Fenster) uvm.

- Verbraucherinformation zum Aufstellungsort von Möbeln
 - hinsichtlich UV-Empfindlichkeit, relativer Luftfeuchte, mechanische und chemische Belastungen durch Unterhaltspflege der Räume, Belastungen durch Nutzerverhalten (zum Beispiel vor einem Fenster) uvm.

- Verbraucherinformation zur Reinigung und Pflege von Möbeloberflächen
 - hinsichtlich der produkttypischen Eigenschaften der verwendeten Materialien und deren Resistenz bezüglich chemischer oder mechanischer Reinigungsprodukte, damit für den Verbraucher klar ersichtlich ist, welche Oberflächen durch welche Produkte geschädigt werden könnten

- Verbraucherinformation zur Reinigung und Pflege von Polstermöbeln
 - hinsichtlich der produkttypischen Eigenschaften der verwendeten Materialien und deren Resistenz bezüglich chemischer oder mechanischer Reinigungsprodukte

- Verbraucherinformation zum Transport oder zur Ortsveränderung von Polstermöbeln
 - hinsichtlich der Maßnahmen die zum Schutz der Möbel beim Transport (auch Verrücken) ergriffen werden sollten um Beschädigungen oder Veränderungen zu vermeiden

- Verbraucherinformation über warentypische Eigenschaften von Polstermöbel-Bezügen
 - hinsichtlich zu erwartender Produkteigenschaften die den jeweiligen Polsterbezügen warentypisch zuzurechnen sind (Pillbildung, Sitzspiegelbildung usw.)

- Verbraucherinformation über warentypische Eigenschaften von Polsterarten
 - hinsichtlich zu erwartender Produkteigenschaften die den jeweiligen Polsterarten (straffe, legere oder besonders legere Polsterung) warentypisch zu erwarten sind

- Nutzer- und Gebrauchsinformation über Edelstahlspülen erstellen
 - hinsichtlich der zu erwartenden Produkteigenschaften bei Nutzung und Pflege und der warentypischen Veränderung der Materialoberfläche bei derselben

- Nutzer- und Gebrauchsinformation über Massivholzmöbel erstellen
 - hinsichtlich zu erwartender Produkteigenschaften, hinsichtlich der warentypischen Veränderungen (z. B. Schwinden und Quellen des Holzes) und der unterschiedlichen Eigenschaften der Oberflächenbehandlungen

- Informationsbroschüre über Küchenarbeitsplatten aus Naturstein erstellen
 - hinsichtlich zu erwartender produkttypische Eigenschaften und deren warentypische Auswirkungen (z. B. Haarrisse im Gestein, Gesteinseinschlüsse, Einwirkung durch Säuren bei den unterschiedlichen Gesteinsgruppen usw.)

- Verbraucherinformation über Gebrauchsveränderungen bei Polstermöbeln
 - da es sich bei den unterschiedlichen Polstermaterialien um weiche und formveränderbare Materialien handelt, die warentypisch einer Gebrauchsveränderung unterliegen, sollte hierüber der Verbraucher informiert werden, insbesondere hinsichtlich der unterschiedlichen Polsterarten und der hierfür warentypische Gebrauchsveränderungen