

Informierte Verbraucher setzen neue Qualitätsmaßstäbe

Kunde droht mit Auftrag

Eine Redensart, die häufig floskelhaft daher gesprochen wird, ohne daß über deren Inhalt und Bedeutung für die heutige Zeit nachgedacht wird. Um so wichtiger ist es, diese Aussage einmal dahingehend zu betrachten, welcher tieferer Sinn darin zu suchen ist.

In der Vergangenheit umschrieb die Redensart das Dilemma bei einer sehr guten Auftragslage. Bei vollen Auftragsbüchern stellte die Kundenanfrage ein Hindernis bzw. Problem dar: Zum einen wollten die Betriebe die Kunden nicht durch eine Absage verprellen, zum anderen konnten sie bei einem vorgegebenen Terminplan nicht noch zusätzliche Aufträge dazwischenschieben, ohne ein organisatorisches Durcheinander entstehen zu



Bild 1

kalkulation bedient werden kann. Die Risiken und die Vertrauensbasis konnten abgewogen werden und im Preisangebot mit berücksichtigt werden. Nicht jedem Auftrag nachjagen zu

Ein vertrauensvolles und menschliches Rechtsverhältnis war in den meisten Fällen gegeben, und hin und wieder konnte darüber hinweg gesehen werden, wenn minimale Fehler gemacht wurden. Denn wer ist schon vollkommen.

Bild 2



lassen. Die Betriebe standen beispielsweise in den 70er und sogar noch in den 80er Jahren vor der Situation, auszuwählen, welcher Kunde oder welcher Kundentyp bei welcher Preis-

müssen und nicht jeden Preis mitmachen zu müssen – das waren noch goldene Zeiten.

Neben den marktpolitischen und strategischen Überlegungen war der Umfang der Gewährleistungsverpflichtung ebenfalls abwägbarer als heute. Häufig reichten Erfahrungswerte und Überlieferungen aus, um den Auftraggeber von der Leistungserfüllung zu überzeugen.

Kein Nachweis – keine Kenntnisse – kein Geld

Obwohl nunmehr schon seit einigen Jahren eine deutliche Trendwende zu bemerken ist, haben scheinbar noch nicht alle am Bau Beteiligten das registriert und bei der Auftragsbearbeitung umgesetzt. Somit bekommt der Aphorismus „Kunde droht mit Auftrag“ eine grundsätzlich neue Bedeutung.

Vieles hat sich geändert. Zu spüren bekommen es diejenigen, die die neuen Zusammenhänge und Maßstäbe bei der Auftragsabwicklung noch nicht verstanden haben bzw. sich nicht auf die Änderungen einstellen wollen.

Obwohl noch genügend Anfragen seitens der Kundschaft gestellt werden und Auftragsvolumen vorhanden sind,

kristallisiert sich heraus, daß das Preisangebot in einem krassen Widerspruch zu der tatsächlich neuen Risikolast steht. Der Kunde verlangt fachliche Beratung und detaillierte Informationen und er fragt kritischer nach, ob die gewünschte und ausgeschriebene Leistung auch tatsächlich erfüllt worden ist.

daß die Abhängigkeiten so sind und zudem auch noch umfangreiche Nachweise zu erbringen sind? Die Zeiten der Erfahrungsüberlieferungen sind im wesentlichen vorbei. Prüfzeugnisse, Stempel, Nachweise, Zertifikate usw. bestimmen mehr und mehr die Bauabnahmen. *Keine Nachweise – keine Kenntnisse – kein Geld*

dingungen geknüpft sind. Dies stößt gegenwärtig auf Unverständnis und teilweise auf Ratlosigkeit, dabei besteht diese Forderung schon seit Jahrzehnten, denn die Gewährleistungsverpflichtung hat sich in den letzten Jahren nicht geändert. Es heißt immer noch:

- Nachweis der anerkannten Regeln der Technik
- Nachweis der zugesicherten Eigenschaften
- die Leistung darf nicht mit Fehlern behaftet sein, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern.

In diesen drei Vorgaben steckt genügend „Zündstoff“, zumal in den letzten drei Jahren bedeutende Änderungen bei den anerkannten Regeln der Technik und bei den zugesicherten Eigenschaften, was sowohl den Fensterbau als auch die Verglasungsarbeiten betrifft, vorgenommen wurden. Außerdem ist häufig das Vertrauens-

Bild 3



Sehr gut geschult und mit einem fundierten Hintergrundwissen, teilweise entnommen aus den Printmedien oder über die Befragung von Fachleuten, werden beispielsweise Nachweise für Fensterbau- und Verglasungsarbeiten verlangt. Erst nach Vorlage der notwendigen Schriftstücke, Stellungnahmen oder Bestätigungsschreiben werden Restzahlungen oder überhaupt Zahlungen vorgenommen.

Auch die negativen Erfahrungen des Auftragnehmers, der sein Preisangebot nochmals reduzieren mußte, um überhaupt gegenüber dem Wettbewerb bestehen zu können, sind bekannt.

Hat ein Betrieb dann den Auftrag erhalten, so werden ihm nicht immer die Risiken bewußt, die er mit übernommen hat und für die er sogar verantwortlich gemacht werden kann.

Aus der Beratung und der Auftrags-erfüllung heraus ergeben sich Verantwortungsbereiche, die das Zivil-, Straf- und Baurecht umfassen, wobei die Gewährleistungsverpflichtung und Bedenken- und Hinweispflicht nicht zu unterschätzen ist.

Wie soll ein Betrieb solch umfangreiche Risiken kalkulieren, wenn er sich erst im nachhinein bewußt wird,



Bild 4

– eine einfache Formel, die sich bereits herumgesprochen hat.

Erforderliche Unterlagen und Schriftstücke zu besorgen, dies wird nachträglich immer dann hektisch verfolgt, wenn Zahlungen ausstehen oder die Geldfreigabe an solche Be-

verhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer gestört, weil zum einen die Erwartungshaltung angeho-ben wurde und zum anderen kann am Tage der Bauabnahme nicht immer das nachgewiesen werden, was zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vereinbart wurde.

Während fachliche Fragen noch sachlich beantwortet werden können, ergeben sich aber Grundsatzprobleme, wenn zwei unterschiedliche Charakte-

re seitens des Auftraggebers und des Auftragnehmers bei der Beurteilung der Leistung aufeinander treffen. Der Melancholiker, der Phlegmatiker, der Sanguiniker und/oder der Choleriker treffen ansatzweise oder vollständig aufeinander. Das garantiert rege Diskussionen, die häufig im Streit und schlimmstenfalls vor Gericht enden.

Geringfügige Anlässe reichen schon aus, daß die vorher gute Geschäftsbasis verlassen und zum Schluß nicht mehr miteinander geredet wird. Der Vermittler ist gefragt.

Wenn es beispielsweise um die Frage des Glasbruchs geht, wer trägt die Verantwortung, wer kommt für die Kosten der Schadensbeseitigung auf (Bild 1)? Oder wenn es beispielsweise um „unsaubere“ Versiegelungsfasen im Längsquerstoßbereich geht (Bild 2). Besonders interessant wird es, wenn die Beantwortung der Frage ansteht, warum die mittig angebrachte selbstschneidende Schraube schräg eingedreht wurde und welche Risiken dadurch entstehen (Bild 3) – hierfür wird ein Nachweis für die Gebrauchstauglichkeit verlangt. Auch bei der Beurteilung nicht vollständig geschichteter Hirnholzflächen im Schlagleistenbereich eines Stulpfensters gibt es reichlich Erklärungsbedarf (Bild 4). Heftige Auseinandersetzung stehen ebenfalls an, wenn es um die Beurteilung einer lichten Glasfläche geht, die bei bestimmter Sonneneinstrahlung Rückstände aufweist (Bild 5).

All diese Beispiele, die vor Gericht verhandelt worden sind, zeigen auf, daß schon angeblich geringfügig erscheinende Beanstandungen zur Abnahmeverweigerung führen können. Monatlanges bzw. jahrelanges Warten auf die Bezahlung der Rechnung sind dann die Folge.

Leider muß der eine oder andere Betrieb die bittere Erfahrung machen, daß eine subjektive Bewertung und Rechtsauffassung von der tatsächlichen

Urteilsfindung und -begründung abweicht. Die Enttäuschung und das Entsetzen sind dann um so größer.

Jeder Betrieb kann diese Erfahrung früher oder später machen. Er wird auch in Zukunft noch Gelegenheit bekommen, diese neuen komplexen Zusammenhänge zwischen den theoretischen Regelungen und der Umsetzung in die Praxis der Bauausführung kennenzulernen. Nicht zu resignieren und nicht den Mut verlieren, dies ist die vorrangige Aufgabe. Deshalb sollten alle sich einmal umfangreich mit den Neuentwicklungen auf dem Gebiet des Fensterbaus und der Verglasungstech-



Bild 5

nik sowie mit der Auslegung von Regelwerken beschäftigen, um nicht unangenehm überrascht zu werden. Es wäre fatal, die neue Stärke der Auftraggeber zu unterschätzen.

Neue Zeiten – neue Herausforderungen

Die Zeiten der Überlieferungen und der Beweisführungen nach dem Motto, das haben wir schon immer so gemacht, gehören heute mehr denn je der Vergangenheit an. In Verbraucherkreisen hat sich längst herumgesprochen, daß bei einem BGB-Vertrag die Bauabnahme verweigert werden kann, wenn geringfügige Fehler nachweislich vorhanden sind.

Dies führt dann dazu, daß solch subjektive Beanstandungen seitens des Auftraggebers, wie z. B. die Kondensation auf Scheibenoberflächen, das Klappern von Sprossen oder auch die

Montage von Spiegeln mit Klebebändern, schon als Mängel deklariert werden. Nun ist der Auftragnehmer gefragt, der leider die Beweislast hat, eine ordnungsgemäße und fachgerechte Leistung erbracht zu haben.

Allein durch diese Tatsachen ergibt sich der neue Sinn, wenn man über die Aussage „Kunde droht mit Auftrag“ nachdenkt. Denn Unwissenheit und Verschlossenheit gegenüber neuen Entwicklungen kann die Existenz bedrohen.

Ein Großteil der Kunden, insbesondere auch die Endverbraucher, sind gut informiert und beziehen die Fen-

sterelemente mit in ihre Inneneinrichtung ein und definieren die Qualitätseinheit als Maßstab neu.

Aufeinander zugehen, sich vorher kennenlernen, seinen Gegenüber einschätzen zu können, dies sind neue Herausforderungen und Aufgaben, die vielleicht in den letzten Jahren unterschätzt oder vernachlässigt worden sind.

„Kunde droht mit Auftrag“, dies sollte in der Zukunft kein negativer Aphorismus sein. Vielmehr sollte diese manchmal unüberlegte Redewendung Anlaß sein, die neue Zeit kritischer zu durchleuchten, um sich auf den veränderten Fensterbau- und Verglasungsmarkt einzustellen.

Eberhard Achenbach