

Wie verhält sich der ausführende Unternehmer ?

Referent:

Hansjörg Schwarber
Pensionär / Experte Bodenbeläge
Walo Bertschinger AG, Zürich

Ziel:

Anstoss geben zu:

- Prävention betreffend Baumängel
- Umgang mit Baumängeln

Alles aus der Sicht des Unternehmers

Themen:

- **Vorbereitende Massnahmen in der Organisation eines Unternehmens**
- **Wie wird eine Mängelrüge abgehandelt**
- **Konfliktpotential**

Vorbereitende Massnahmen -> Präv. 1

- **Ausbildung (Stufengerecht)**
- **IQM Politik (nach Priorität aufgelistet)**
 1. **Arbeitssicherheit und Umweltschutz**
 2. **Kundenzufriedenheit**
 3. **Wirtschaftlichkeit**
 4. **Corporate Identity (Verhalten, Kommunikation, Erscheinung)**

Vorbereitende Massnahmen -> Präv. 2

- IQM Prozesse (Grundlagen für Nachvollziehbarkeit)
 - Prüfpläne
 - Tagesrapporte mit Details (z.Bsp. Temperatur etc.)
 - Pläne
 - Materialprüfungen (Untergrund, Lieferungen)
 - Abmahnung bei Abweichung von WV / Normen
 - Protokolle Bausitzungen
 - Statistiken (Vorkommnisse -> Schulung)

Abhandlung einer Mängelrüge 1

- Entscheide sind Chefsache
- Prüfung WV betreffend Zuständigkeit
- Evtl. Miteinbezug notwendig von:
 - Subunternehmer
 - Lieferant
 - Versicherung
- Sofortige Reaktion: Termin vor Ort mit Bauherr / BL
- Vorbereitung durch Hinterfragung in Dossier
- Definition Mängelrüge: berechtigt? / technisch? / ästhetisch?

Abhandlung einer Mängelrüge 2

- **Besichtigung zeigt eindeutigen Mangel in der Ausführung des Unternehmers:**
 - Lösungsvorschlag zur Kundenzufriedenheit
 - Nachbesserungsrecht wahrnehmen

Abhandlung einer Mängelrüge 3

- **Ursache des Mangels nicht klar ersichtlich**
 - Experte beiziehen (idealerweise kein Parteiexperte)
 - Mögliche weitere Verursacher mit einbeziehen
 - Einigung betreffend nötigen Massnahmen und Kostenteiler finden

Abhandlung einer Mängelrüge 4

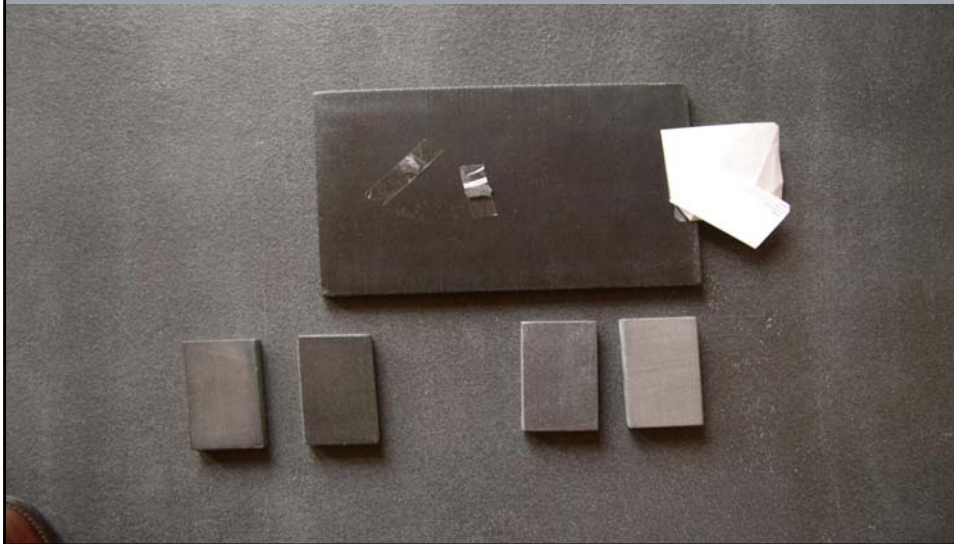
- Der Mangel wird bestritten
 - Evtl. Akzept Gutachten des Experten
 - Juristen nur im absoluten Notfall beiziehen
 - Briefing des Juristen mit allen Fakten
 - Abwägung Chancen Risiken
 - Evtl. Kulanz (ohne Schuldanerkennung)

Konfliktpotential

- Ästhetik ist subjektiv (Grenzmuster)
- Nicht professionelle Bauherren
- Zeit- / Termindruck (Physik)
- Ungenügende Kommunikation
 - Nutzungsplan
 - Projektpläne
 - Ausschreibung von Arbeitsgattungen
 - Werkvertrag

Planung von Schnittstellen





Beispiele: Aussagen aus der Praxis

- **BH od. BL:** „Sie sind der Spezialist, Sie hätten das vor der Ausführung sagen müssen!“
- **Unternehmer:** „Wir hatten noch nie eine Reklamation, das machen wir immer so!“
- **Politiker:** „Wissen Sie, die Hälfte der Gemeinde findet das schön, die andere Hälfte bezeichnet das Werk als grauenhaft. Was sollen wir nun tun?“

