

## Damit der Streit nicht eskaliert

### **Konflikte gehören zum Baugeschehen!**

Ob es sich um einen Großflughafen oder ein Reihenhaus handelt, Konflikte zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer werden sich früher oder später einstellen. Das ist ja grundsätzlich eine ganz natürliche Sache. Die Parteien verfolgen zwar ein gemeinsames Ziel, nämlich die Errichtung eines Gebäudes innerhalb einer bestimmten Zeit und eines bestimmten Kostenrahmens. Die Voraussetzungen für die Realisierung sind jedoch unterschiedlicher Natur. Der Bauherr baut meist zum ersten und vielleicht auch einzigen Male, für ihn ist alles neu. Für den Unternehmer ist es Tagesgeschäft.

Selbst wenn man versucht in einem Vertragswerk und einer Baubeschreibung, alles zu erfassen, wird es im Laufe des Baufortschritts immer wieder dazu kommen, dass gewisse Dinge fehlen, oder sich erst im Laufe der detaillierteren Planung und der Ausführung ergeben. Das Werk existiert zunächst nur in der Vorstellung, die sich jeder anhand der Beschreibungen und der Zeichnungen macht. In der Wirklichkeit kann es plötzlich ganz anders aussehen, als der Bauherr es sich vorgestellt hat. Alles noch immer ganz normal im Baugeschehen. Wenn die Parteien die Sichtweise der jeweils anderen Seite ernst nehmen und man Willens ist, eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten, können sich durch die unterschiedlichen Betrachtungsweisen im günstigen Fall sehr gute Planungen und Entscheidungen ergeben.

### **Wann wird der Konflikt zum Streit?**

Der konstruktive Konflikt wird dann zum Streit, wenn sich eine Partei übergangen oder übervorteilt fühlt. Einer der Hauptgründe für das Entstehen von Streitigkeiten ist die mangelnde oder mißverständene Kommunikation.

Diese ist sehr oft durch Zeitdruck bedingt, welcher heutzutage ein fester Bestandteil des Bauens ist: Knapp kalkulierte Ausführungszeiten, damit die Firmen wirtschaftlich arbeiten, damit die finanzielle Belastung der Bauherren gering gehalten wird. Die Arbeit muss mit möglichst wenig und günstigem Personal erledigt werden. Der Bauleiter hat zu viele Aufgaben und zu wenig qualifizierte Arbeitskräfte, auf die er zurückgreifen kann.

Die Bauherren sind im Beruf gefordert, schließlich müssen sie ja das Geld für den Bau verdienen. In der Freizeit, nachts und am Wochendende versuchen sie ihr Wissen zu erweitern, damit möglichst nichts schief geht bei ihrem Hausbau. Freunde und die Foren im Internet sollen dabei helfen, aber manchmal stiften sie auch große Verwirrung.

Versucht nun der Bauherr seine Anliegen und Fragen mit dem Bauleiter zu besprechen, hat dieser, da überlastet oft kein Ohr dafür, er reagiert garnicht, oder nur sehr kurz angebunden.

Der Bauherr fühlt sich schlecht behandelt. Schließlich zahlt er eine Menge Geld für dieses Haus.

Änderungen während der laufenden Baustelle sind häufig Anlass für Verstimmungen. Zum Beispiel ändert die Baufirma etwas, das technischen oder auch liefertechnisch bedingt ist, ohne den Bauherren zu informieren. Sie kommt garnicht auf die Idee, dass diese für sie unbedeutende Änderung eine Beeinträchtigung für den Bauherren sein könnte. Oft ist es das aber sehr wohl und der Bauherr ärgert sich und fühlt sich hintergangen.

Für den anderen Fall, dass z.B. der Bauherr etwas ändern möchte, braucht er für seine Entscheidung eine Kostenvorgabe des Unternehmers. Das Kostenangebot bedeutet für den Auftragnehmer Zeitaufwand und Zeit hat er nur wenig. Meist müssen Entscheidungen aber wegen des Bauablaufs schnell getroffen werden. Dann heisst es gerne: "wir machen das jetzt, über die Kosten werden wir uns schon einig". Allzu oft wird man sich aber nicht einig.

Sind die Kosten letztlich höher als der Bauherr erwartet hat, fühlt er sich über den Tisch gezogen und betrogen. Wenn jetzt nicht endlich das offene, klärende Gespräch stattfindet, geht das ganze seinen verhängnisvollen Lauf. Der Bauherr wird mißtrauisch und zahlt vorsichtshalber mal nicht alle Rechnungen. Daraufhin ärgert sich der Unternehmer, dass er nicht angemessen bezahlt wird,

droht mit Leistungsverweigerung.

### **Wenn das Vertrauen verloren geht.**

Mißtrauen auf beiden Seiten beherrscht nun die Szene. Der Verlust des Vertrauens ist das Schlimmste, das beim Bauen passieren kann. Der Bauherr vermutet überall Betrug, schlechte und mangelhafte Bauausführung. Der Unternehmer unterstellt bei jeder Mängelanzeige, dass der Bauherr schlichtweg nicht zahlen will. Unter diesen Bedingungen kann eigentlich nichts Gutes mehr gedeihen.

### **Klarheit schaffen und Miteinander reden!**

Was kann man nun tun, damit es erst garnicht dazu kommt. Die mangelde Kommunikation wurde als ein Hauptgrund für Streit angeführt. Sie zu verbessern wäre ein wichtiger Ansatz. Das beginnt schon vor Vertragsabschluss. Die Vereinbarungen was wie in welcher Zeit zu welchen Kosten gebaut werden soll, muss für beide Seiten klar und transparent sein. Da die Parteien wie schon erwähnt, mit sehr unterschiedlichen Voraussetzungen an die Sache herangehen, kann es bereits hier zu Mißverständnissen kommen. Manchmal sind es tatsächlich Verständnisprobleme aufgrund der Fachsprache, derer sich die Bauleute bedienen und nicht daran denken, dass die für sie alltäglichen Begriffe dem Bauherren vielleicht völlig fremd sein könnten. Wenn man etwas nicht versteht, wird man misstrauisch. Auch der Bauherr muss sich klar ausdrücken, wo seine Prioritäten liegen und was er vom Unternehmer erwartet, auch muss er es sagen, wenn er etwas nicht versteht. Wie wir alle wissen, gibt es keine dummen Fragen, nur dumme Antworten.

Im Vorfeld, wenn sich alle noch gut verstehen, sollte man sich darüber einigen, wie man die Kommunikation gestalten möchte. Es können z.B. regelmäßige Baustellengespräche vereinbart werden, bei denen der Bauherr über den Stand der Baustelle informiert wird und Fragen beider Seiten besprochen werden. Dadurch wird die Notwendigkeit häufigen Telefonierens und der übermäßige e-mail Verkehr verringert. Wichtig ist in jedem Fall, dass die Kommunikation nicht abreißt oder zur Einbahnstraße wird. Solange man miteinander spricht, können auch Lösungen gefunden werden.

### **Was kann der Bauherrenberater bewirken?**

Der Bauherrenberater ist kein neutraler Mediator, er unterstützt den Bauherren. Durch sein Fachwissen kann er als Vermittler und „Übersetzer“ zwischen den Parteien fungieren. Schon im Vorfeld wird er den Bauherren erläutern, was in der Baubeschreibung angeboten wird und was nicht, er kann die Pläne erklären und auf mögliche Planungsdefizite hinweisen.

Während der Bauphase zeigt er dem Bauherren auf, wo tatsächlich Mängel vorliegen oder wo es sich um regelrechte, korrekte Ausführungen handelt.

Bei gemeinsamen Baustellenbegehungen können sich die ausführenden Firmen mit dem Bauherrenberater in ihrer Fachsprache unterhalten und damit Dinge erläutern, von denen sie meinen, die würde ein Laie sowieso nicht verstehen. Die Aufgabe und die Kunst des Bauherrenberaters besteht darin, diese Vorgänge allgemein verständlich dem Bauherren zu erklären, aber auch den Unternehmen die Sichtweise der Bauherren klar zu machen. Viele Mißverständnisse können so im Keim erstickt werden.

15. Mai 2012

Renate Schulz