

KLEINSTAUFTRÄGE REPARATUREN + ANGEBOTSEINHOLUNG

Aus Ihrer, aus Kundensicht, sind die folgenden beiden Faktoren häufig nur schwer nachvollziehbar und sorgen oft für Unmut und lange Diskussionen:

- **Warum werden kleinere Aufträge im Reparaturbereich (meist unter 300,- €) nicht zeitgerecht ausgeführt?**
- **Warum ist es so schwer, für eine anstehende Reparatur / Instandhaltung die notwendigen (3) Angebote einzuholen?**

Wir möchten Ihnen dies einmal anhand eines Erlebnisberichts eines Verwalters und einem Beirat darstellen und verdeutlichen:

Erfahrungen aus erster Hand

Schadenfreude oder Mitleid? So richtig kann ich mich nicht entscheiden.

Sie fragen warum und worum es geht? Ganz einfach. Letzte Woche habe ich (Verwalter) in Hamburg einen Freund nach vielen Jahren endlich wieder persönlich sprechen können. Bisher waren Mails und ein paar Fotos in den sozialen Netzwerken die einzige Verbindung.

Was er mir aber nach kurzer Wiedersehensfreude erzählte, ist der Anlaß für die Unsicherheit meiner Emotionen. Er ist selbst Eigentümer einer Wohnung. Auf der letzten EV wurde der Verwalter aufgefordert, für einige Arbeiten entsprechende Angebote einzuholen. Nachdem dies meinem Freund – übrigens auch Beirat der WEG – zu lange dauerte und er vom Verwalter die seiner Meinung nach „üblichen Ausflüchte“ zu hören bekam, machte er sich selbst ans Werk.

„Der Verwalter dreht doch nur Däumchen!“ dachte er sich und hat mir dies in der Vergangenheit auch schon mal mit etwas abschätzigem Blick geäußert. „Deinen Job möchte ich haben. Kaum was zu tun und die paar Abrechnungen im Jahr erstellst du doch mit links.“

Als gestandener Manager eines mittleren Industrieunternehmens ging er entsprechend engagiert zu Werke und forderte bei den seiner Meinung nach geeigneten Unternehmen Angebote für die anstehenden Arbeiten an. Was er dabei erlebte, beschrieb mein Freund kurz und knapp mit den Worten:

„Wahnsinn. Das hätte ich mir ja im Traum nicht vorgestellt!“



Unsere Bürozeiten

Zu den normalen Bürozeiten können Sie uns telefonisch wie folgt erreichen:

Montag – Freitag: 8.00 bis 12.00 Uhr

Fon 02622 - 7064310

Außerhalb dieser Zeiten hinterlassen Sie uns bitte eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter. Wir rufen dann baldmöglichst zurück.

Als erfahrener Verwalter habe ich ihm nur ein paar Fragen zu seinen Erlebnissen gestellt, die er allesamt bejahte.

Sprich, er hat bei den Handwerkern durchweg auf Granit gebissen, als diese hörten, dass er Beirat einer Wohnungseigentümergeinschaft sei und der Auftragswert sich im unteren 3-stelligen Bereich befindet. Und als die Firmen auch noch hörten, dass er mehrere Angebote zum Vergleich einholen wolle und überdies auch noch eigene Vorstellungen zur Durchführung und den verwandten Materialien bzw. zum Ausführungstermin habe, sind bei diesen sprichwörtlich die Markisen runtergegangen.

Ergebnis: Viele Stunden intensiv geführter Telefonate. Ein gehöriges Maß an Frustration bei meinem Freund und Beirat und KEIN vorlegbares Angebot.

Zerknirscht mußte mein Freund bei seinem Verwalter und seinen Eigentümerkollegen zu Kreuze kriechen und sein Versagen eingestehen. Das ihm dies alles andere als leicht fiel, ist leicht vorstellbar.

Zwischenzeitlich hatte der Verwalter aber tatsächlich 3 Angebote vorlegen können und die Gemeinschaft hat über die Auftragsvergabe entscheiden können.

Unter der Hand hat mein Freund seinen Verwalter natürlich gefragt, wie dieser es geschafft habe 3 Angebote von „diesen unmöglichen Handwerkern“ zu bekommen.

Die Antwort des Verwalters hätte auch meine sein können: „Tja, wenn man die Unternehmen kennt und weiß, wie diese ticken und zudem ein wenig Geduld hat, kommt man ans Ziel. Nur nicht immer so schnell, wie sich das die Eigentümer vorstellen.“

„Das wird mir eine Lehre sein und ich werde mich zukünftig wohl etwas mehr zurückhalten mit meinen Äußerungen zum Job des Verwalters“, so mein Freund.

FAZIT:

Was für die Angebotseinholung gilt, ist für die Ausführung von Kleinstaufträgen ebenso anzuführen. Handwerksunternehmen nehmen solche Aufträge gerne mal „Zwischendurch“ in die Ausführung. Demgemäß werden diese – je nach Auftragslage größerer Arbeiten – auch schon mal geschoben. Was bei allen Parteien immer wieder zu Unzufriedenheit führt.

Im täglichen Umgang miteinander hat sich folgende Prämisse für beide Seiten – Eigentümer und Verwaltung – als sinnvoll für eine einvernehmliche und gute Zusammenarbeit bewährt:

„Wissen wird durch Information geschaffen und wenn beide Faktoren vorhanden sind, kommt das Vertrauen fast von selbst hinzu.“

Andererseits dürfen Hausverwaltungen nur im Rahmen der im Verwaltervertrag erteilten Aufgaben und Ermächtigungen tätig werden.

Hinzu kommen die umfangreichen und in den letzten Jahren immer komplizierter gewordenen gesetzlichen Bestimmungen. Diese schränken die Möglichkeiten des freien Handelns in weiten Teilen ein.

Wo an anderer Stelle schnell eine Entscheidung getroffen werden kann, ist dies in einer Eigentümergemeinschaft nicht immer möglich. Oft müssen erst Angebote eingeholt oder Beschlüsse in der jährlichen Eigentüerversammlung gefasst werden.

Das Zauberwort in diesem Umfeld heißt: gute Kommunikation in beide und aus beiden Richtungen. Mit anderen Worten:

„Je mehr man miteinander spricht, umso besser.“