

# BAUGEWERBLICHE VERBÄNDE

BAUGEWERBE-VERBAND NORDRHEIN  
DACHDECKER-VERBAND NORDRHEIN  
DEUTSCHER AUSLANDSBAU-VERBAND E.V.  
FACHVERBAND AUSBAU UND FASSADE NRW  
STRASSEN- UND TIEFBAU-VERBAND NORDRHEIN-WESTFALEN  
ZIMMERER- UND HOLZBAU-VERBAND NORDRHEIN



Graf-Recke-Str.43  
40239 Düsseldorf  
Tel. 0211/91429-0  
Fax 0211/91429-31  
Postfach 10 14 53  
40005 Düsseldorf

10. Fliesentag Nordrhein: Verlegetipps, Rat bei Streitigkeiten und Werbung für den Betriebsvergleich

## **„Keine falschen, sondern allenfalls ungeeignete Fliesen und Platten“**

**Düsseldorf.** „Vor Gericht und auf hoher See sind wir in Gottes Hand“ zitierte am Ende des 10. Fliesentages Nordrhein der Leiter der Landesfachgruppe, Markus Ramrath, eine Lebensweisheit. Er spielte damit auf die Vorträge der Sachverständigen Bernd Stahl und Harald Zahn zu Verlegeproblemen bei Fliesen und Platten an. Eröffnet worden war die Zusammenkunft des Fachverbands Fliesen und Naturstein im Baugewerbeverband Nordrhein mit einem Plädoyer, die Betriebsvergleiche der Fachgruppe intensiver zur Unternehmensführung und -steuerung zu nutzen.

Fliesen und Platten sind nie zu 100 Prozent maßgenau. Es gibt vielmehr Abweichungen bei den Kantenlängen und in der Ebenheit. Darauf verwies Stahl insbesondere mit Blick auf Feinsteinzeugfliesen. Vor allem auf größeren Flächen ergeben sich dadurch immer wieder Höhenversätze und unterschiedliche Fugenbreiten. Sie führen nach Beobachtungen des Sachverständigen und Vorsitzenden des technischen Ausschusses beim Innungsverband Baden-Württemberg zunehmend zu Reklamationen durch die Auftraggeber. Die Fliesenleger täten deswegen gut daran, das gelieferte Material vor Ort zu überprüfen, Abweichungen mit den Kunden zu besprechen und das Vorgehen möglichst schriftlich zu klären. Stahl warnte davor, sich auf bestimmte Fugenbreiten zum Beispiel in einem Vertrag festzulegen. Vorsicht sei daneben mit allzu vollmundigen Werbeaussagen geboten: Wer sich als Spezialist auf bestimmten Gebieten darstellt, legt damit die Latte sehr hoch, was Kundenerwartungen und -ansprüche anbelangt. Harald Zahn ergänzte, es gebe keine guten oder schlechten Steine, sondern allenfalls für bestimmte Zwecke geeignete oder ungeeignete. Die Fliesenleger müssten demnach auf die Besonderheiten des jeweiligen Materials Rücksicht nehmen. Greift man zum falschen, könnten Flecken, Verfärbungen oder Abplatzungen die Folge sein. Zur Kritik von Kunden kommt es häufig auch dann, wenn verlegte Flä-

**PRESSEINFORMATION**

chen in der Optik anders ausfallen als vorher gesehene kleinformatige Muster. Insbesondere an „unerwarteten“ Maserungen werde dann Anstoß genommen. Wird Material bauseits gestellt, müsse der Handwerker es genau in Augenschein nehmen und mögliche Bedenken wegen seiner Eignung eindeutig äußern.

„Bestehen Sie bei Kundenbeschwerden nicht auf Ihrem Recht“, rieten die Referenten unisono. „Vor allem wenn es um kleinere Dinge oder Summen geht, lohnt das weder die Nerven noch den Aufwand. Bessern Sie also nach und versuchen Sie so, den Kunden wieder zufrieden zu stellen. Eskaliert der Streit und endet er vor Gericht, ist der Ausgang offen und es kann sehr teuer werden.“

Vermeidbare Fehler machen Handwerker auch immer wieder in juristischen Auseinandersetzungen. Im Rahmen des so genannten Beweissicherungsverfahrens sollen Gutachter den Sachverhalt klären. Ihre Arbeit und ihre Aussagen müssen sich jedoch streng am Beweisbeschluss orientieren. Bernd Stahl daher: „Haben Sie im Auge, dass die aus Ihrer Sicht richtigen Fragen an den Gutachter gestellt werden. Ergänzen Sie notfalls den Katalog.“ Fällt das Sachverständigenurteil negativ aus, solle man prüfen, ob ein Gegengutachten erstellt werden kann. An einem Ortstermin müsse der beklagte Unternehmer unbedingt teilnehmen. Er könne dann ihn entlastende Dinge noch ansprechen, aber zugleich einschätzen, ob die Möglichkeit des Vergleichs besteht. Ganz generell sei es so, dass Richter lediglich die Aktenlage bewerten. „Das bedeutet umgekehrt: Was nicht in den Akten steht, existiert für das Gericht nicht.“

In den kommenden Wochen schicken die Fachgruppe und die Landes-Gewerbeförderungsstelle des nordrhein-westfälischen Handwerks (LGH) wieder die Erhebungsbögen für den Betriebsvergleich an die Fliesen-Unternehmen. Darauf gingen in einem Interview Lars Polomski, der bei der LGH für die Erhebungen Zuständige, und der Alsdorfer Fliesenlegermeister Georg Bösl ein. Das Ausfüllen des Bogens nimmt nach Einschätzung von Polomski etwa zwei Stunden in Anspruch. Die Auswertung mündet in eine Kennzahlensammlung, „die Sie bestens für Ihre Unternehmensführung und -steuerung nutzen können“. Man erhalte Vergleichszahlen mit in etwa gleich großen Firmen und könne so sehen "Wie bin ich aufgestellt?".

Der Blick in die Zukunft sei ebenso möglich, weil die LGH Alternativ-Berechnungen im Sinne eines Planspiels zur Verfügung stellt. Damit könne man beispielsweise abschätzen, was die Einstellung eines weiteren Mitarbeiters oder die Erhöhung der produktiven Stunden um einen bestimmten Prozentsatz „unterm Strich“ an Auswirkungen haben. Mit Hilfe einer Ampel erhalte man zudem Hinweise auf das Rating des Betriebs. „Die Mühe ist überschaubar, die Vorteile liegen auf der Hand“, warben zusammenfassend Georg Bösl und Fachgruppenleiter Ramrath für eine intensive Beteiligung an dem Betriebsvergleich.