

Über die Baustellenetikette oder wie verhandle ich mit Bauleuten?

Für Laien ist es oft schwierig, sich an den rauhen, unverblühten Ton und die Sprachwahl von Bauleuten zu gewöhnen. Manches wird falsch verstanden oder interpretiert, viele Informationen kommen erst gar nicht an. Damit meine ich nicht nur verbale, sondern auch nonverbale Informationen.

Bei Maklern, Vertretern, Außendienstmitarbeitern oder Haustürverkäufern findet man oft geschulte Leute, die in Kommunikationstechniken vertraut sind und ihre Kenntnisse nicht nur dazu benutzen um Informationen zu interpretieren sondern auch um ihr Gegenüber zu manipulieren.

Deshalb nachfolgend einige Informationen und Tipps zu dem Thema.

Einige Grundlagen dazu stammen aus dem Buch „Bauausführung Bauüberwachung“ von Rudolf Rybicki vom Werner Verlag, einem Vortrag von Prof. h.c. Dr. Kurt Gaik auf dem Betoninstandsetzungstag 2011 in Dresden und aus meiner praktischen Erfahrung im Umgang mit Bauleuten.

1. Verbale Kommunikation

Die erste Hürde ist oft die **Sprache** selber.

Nun ist Deutsch die Amts- und Verkehrssprache in unserem Land, aber schon da beginnen regionale Unterschiede zwischen Mundarten und speziellen Ausdrücken. Solche Worte wie Kniestock, Drempel, Abseiten, Schrenzlage usw. sind regional bedingt und werden in anderen Bundesländern oft nicht verstanden bzw. missinterpretiert. Dann werden die korrekten fachlichen Bezeichnungen, die in den technischen Regeln zu finden sind, oft falsch angewandt. Ein Laie, der keine DIN- Sammlung im Schrank stehen hat in denen immer auch eine Begriffsdefinition zu finden ist, kann sich mit Wikipedia behelfen.

Ein paar Beispiele:

Wenn jemand etwas isolieren will, muss man im Zweifelsfall nachfragen was er meint. Eigentlich isoliert der Elektriker, Wände werden gegen Wärmeverlust gedämmt und gegen Feuchte abgedichtet.

Ein klassischer Fall dafür sind die Bezeichnungen Stockwerk, Etage und Geschoss.

1.Stock, 1. Etage sind nicht dasselbe wie das 1. (Ober) Geschoss.

Wenn die Frage kommt- Wo wohnen Sie? Dann kann als Antwort kommen in der zweiten Etage oder im dritten Stock oder im 2. Obergeschoss. Aber manchmal werden diese **Bezeichnungen** einfach verwechselt. Wenn das beim Abbruch passiert, kann im Ernstfall eine Wand herausfliegen, die eigentlich drinbleiben sollte.

Die unterschiedlichen Bezeichnungen stammen aus verschiedenen Quellen:

Geschoss ist vermutlich auf die Ständerbauweise zurückzuführen, eine Fachwerkbauweise des Mittelalters. Charakteristisch sind wandhohe einteilige Ständer. Die Deckenbalken wurden mit einer Zapfenverbindung durchgesteckt („durchgeschossen“) und mit einem Keil und einer biegesteifen Verblattung gesichert. Diese ein- bzw. durchgeschossene Decke ist vermutlich der Ursprung des Begriffes Geschoss. Das erste Geschoss sitzt also über dem Erdgeschoss.

Der Begriff Stockwerk geht auf eine weitere Fachwerkbauweise zurück, die etwa ab dem 15.Jhr. die Ständerbauweise abgelöst begann. Im Gegensatz zur Ständerbauweise wurden bei der Stockwerksbauweise nicht mehr haushohe Ständer benötigt, sondern nur noch Ständer in Stockwerkshöhe. Ein Stockwerk ist ein in sich selbst ausgesteifter Teil eines Fachwerkes. Der erste Stock steht auf dem Boden, der zweite auf dem ersten usw.

Der dritte Begriff, die Etage, kommt aus dem Französischen. Vermutlich brachten zugewanderte Hugenotten den Begriff wie viele andere Worte in die Alltagssprache Preußens ein. Souterrain (unter dem Boden) bedeutet ein Kellergeschoss, Parterre (auf dem Boden) ist ein Erdgeschoss, Die einzelnen Obergeschosse darüber sind dann Etagen.

Für einen Laien ist es normal, dass er Fachausdrücke nicht versteht. Bitten Sie Ihren Gesprächspartner immer um eine Erläuterung was er genau meint.

Lassen Sie sich unbekannte Ausdrücke, Verfahren oder Materialien erläutern. Bauunternehmer und Architekt sind gehalten in einer für Laien und Bauherren klaren, verständlichen Sprache zu reden damit es keine Missverständnisse gibt. Im Zweifelsfall bekommen Sie vor Gericht recht, wenn Sie glaubhaft darlegen können, dass Ihnen bestimmte Zusammenhänge nicht erschöpfend erläutert wurden. Besser ist es Sie lassen es gar nicht erst so weit kommen. Wenn Ihnen die Sache immer noch nicht ganz klar ist, dann bitten Sie um eine schriftliche Erläuterung. Sobald Handwerker etwas aufschreiben müssen, beginnen sie zwangsweise nachzudenken.

Dann steht als nächstes Hindernis die Sprache bzw. **die Mundart** an sich. Ich hatte mal mit einem Franken zu tun, den ich praktisch nicht verstehen konnte, wenn er in seine Mundart fiel. Hier einfach Verständnis zu heucheln nur weil man sein Gegenüber nicht unterbrechen will ist eben der falsche Weg. Bitten Sie in diesem Fall um Verständnis, das Sie ihn nicht verstehen und um eine annähernd hochdeutsche Aussprache.

Noch problematischer ist die Kommunikation mit Handwerkern, die Deutsch nicht als **Muttersprache** gelernt haben. Hier sollte man von vornherein auf Verständlichkeit dringen und im Zweifelsfall von einer Zusammenarbeit absehen. Vor allem wenn man etwas Unangenehmes mitzuteilen hat wie Kritik an der Arbeitsausführung oder Zeitverzug kann die deutsche Sprachkompetenz solcher Handwerker plötzlich durch partiellen Gedächtnisverlust schwinden. Dann kriegt man solche Antworten wie „... *Iche nix verstehe...*“ oder „*musdu spreche mit die Chefe..*“ (der natürlich am Telefon nicht erreichbar ist). Dagegen hilft eine saubere Abklärung vor Baubeginn, besser vor Vertragsunterschrift, wer genau der **Ansprechpartner** ist, an den man sich wenden kann, also einer mit dem ich vor Ort fachliche Fragen abklären kann und jemand, mit dem ich über Vertragserfüllung und Geld reden kann. Zu beiden gehört ein Name, eine Kommunikationsverbindung und eine kurze Aussprache vor Baubeginn, um einen persönlichen Kontakt herzustellen. Ein nur dem Namen nach bekannter Bauherr, der sich am Telefon über irgendwelche angeblichen Nichtigkeiten beschweren will, wird abgewimmelt. Ein netter Kunde, mit dem man Kaffee getrunken und etwas **small talk** betrieben hat ist kein Name auf einem Vertrag, sondern ein Bekannter. Diese Art der Kommunikation ist wichtig, weil ich damit eine Verbindung über das rein Geschäftliche hinaus knüpfen kann. Mein ehemaliger Seniorpartner, ein mit allen Wassern gewaschener Bauleiter, beherrscht diese Art der Kommunikation perfekt. Wenn er mit einem neuen Auftraggeber oder Auftragnehmer in Kontakt trat, lenkte er erst einmal das

Gespräch auf allgemeinere Teile, z.B. über den Namen (*...ich kannte mal einen... ist das zufällig Verwandtschaft von Ihnen...*) oder er brachte Arbeitsstellen oder die Ausbildung ins Gespräch. So suchte er nach einem gemeinsamen, wenn auch kleinen Nenner mit seinem Partner, der das Verhältnis sofort lockerte. Wenn der gegenüber vom Bau war, fiel er ins Du. Man war jetzt nicht mehr völlig fremd, die Kommunikation lief auf einem entspannteren Niveau. Wenn man dann noch den anderen etwas hofiert und es schafft, im Gespräch möglichst viel über ihn zu erfahren und nur das von sich preiszugeben was für das Geschäft wichtig ist, hat man sich den ersten Vorteil verschafft. Mit Jemandem den man irgendwie kennt und deshalb mehr Vertrauen hat macht man auch lieber Geschäfte.

Verkäufer auf Kaffeefahrten kennen dieses Vorgehen sehr genau und beherrschen es perfekt; es gibt immer eine Anbahnungsphase nach diesem Schema. Erst wird ein Wir- Gefühl geschaffen (*Wir Osis müssen zusammenhalten... Wo kommen Sie alle her?- aus dem Harz- da stammt meine Familie mütterlicherseits her, da ist es schön, ich war mal... usw.*) Nach 5 min glaubt man den Mann schon ewig zu kennen. Nutzen Sie diese Technik aus, in dem Sie mit Ihrem Vertragspartner so eine kommunikative Ebene aufbauen.

Ein weiterer wichtiger Teil in der verbalen Kommunikation ist die Art der Vorstellung der eigenen Person. Berufliche Stellung und Ausbildung können das Verhalten seines Gegenüber beeinflussen. Einen Rechtsanwalt oder Richter besch...en zu wollen trauen sich nur besonders abgebrühte Verkäufer. Auch Ingenieure, Kaufleute, Unternehmer genießen beruflich bedingten Respekt.

Ärzte und Mediziner sowie Lehrer und Hochschullehrer werden von Baufirmen und Handwerkern als zahlungswillig und wohlhabend, aber nicht besonders durchsetzungsfähig angesehen, aus denen man deshalb auch mal etwas mehr über Zusatzleistungen herauspressen kann.

Du oder Sie

Die Anredeform spielt ebenfalls eine wichtige Rolle. Zuerst sollten Sie sich angewöhnen, von allen Beteiligten den Namen zu erfahren und ihn ggf. aufzuschreiben. Reden Sie die Leute immer mit Ihrem Namen an. Solche Bemerkungen wie: *... der Dicke mit dem Mercedes, wann kommt der wieder...* oder: *...sach mal eurem Bauleiter, er soll mich anrufen...* sind unhöflich und

gleichzeitig mindern sie Distanz. Dann ist man bei den Handwerkern nicht mehr der Bauherr sondern: ...*du der Blödmann will dich sprechen...*)

Im Bauwesen unter Handwerkern ist das Du üblich. Ich benutze es wenn ich mit Handwerkern speziell Mauern kommuniziere, da ich selber Maurer als Beruf gelernt habe. Damit kann ich gezielt eine gewisse Vertrauensatmosphäre schaffen. Gleichzeitig signalisiert das dem Gegenüber, das ich kein sturer Theoretiker bin, den man einfach besch...en kann und der von der Praxis keine Ahnung hat.

Ein Sie gegenüber einem Handwerksmeister schafft Distanz und fordert Respekt für sich ein, wenn man aus der Branche stammt. Für private Auftraggeber sollte grundsätzlich das Sie in der Anrede für Auftragnehmer gelten.

Bei bestimmten Situationen ist eine Anredeform von Vorteil, die irgendwo dazwischen liegt. Dafür eignet sich das „Hamburger Sie“ mit nachfolgendem Vornamen. Ich benutze es oft im Schriftverkehr bei E-Mails.

2. Nonverbale Kommunikation (Kinesik)

Neben der Sprache gibt es eine Fülle von weiteren Signalen, die Informationen über den Menschen preisgeben; vorausgesetzt man achtet darauf und versteht sie zu deuten. Diese Signale sind bei Menschen mit geringerem Bildungsstand und schwachem Verbalisierungsgrad stärker ausgeprägt. Einfache Handwerker oder Hilfskräfte setzen diese Mittel der nonverbalen Kommunikation unbewusst stärker ein wie Menschen, die es gewöhnt sind über Sprache in Wort und Schrift zu kommunizieren. Was solche Menschen nicht mit Worten ausdrücken können, sagen sie mit Gestik, Mimik, emotionaler Wortfärbung und Körperhaltung. Diese andere Art der Sprache läuft in der Regel unbewusst ab. Solche Gesten oder Mimik sind flüchtige Signale, die ohne den Zusammenhang in den sie gehören nicht viel aussagen. Eine bestimmte Geste kann auch eine Angewohnheit sein, die sich ohne Situationsanlass ausbildet.

„Glauben sie nie an die Körpersprache, denn die Natur des Menschen ist voller Arglist und Selbsttäuschung“ (Sammy Molcho).

Aber: Experten meinen, dass man mit Worten leichter lügen kann als mit Gesten. Verbales Lügen haben wir Menschen durch praktische Anwendung und Übung trainiert, Körpersprache nicht.

Hier einige wichtige Signale aus der Körpersprache (nach Rudolf Rybicki):

Hände schütteln:

Ein Relikt früherer Zeit als vorzeigen waffenloser Hände. Ein fester, aber nicht gewalttätiger Händedruck mit der ganzen Hand ist positiv bis freundschaftlich. Wer nur ein paar Finger hinhält und die Hand schnell wieder zurückzieht gilt als überheblich und eingebildet. Nur die Fingerspitzen hinzuhalten kann auch als kontaktschwach, misstrauisch und ängstlich interpretiert werden. Langes Festhalten charakterisiert aufdringliche Schmeichler. Das Danebengreifen oder Fassen nur einiger Finger des Gegenüber's kann einfach nur Zerstreutheit signalisieren, aber auch Abneigung und Voreingenommenheit. Wenn der rechte Arm dabei steif und weit ausgestreckt bleibt, signalisiert das Ablehnung, aber auch Respekt.

Hände auf dem Rücken verschränkt:

Das kann eine einfache Gewohnheitshaltung bei passiven, besinnlichen Naturen sein auch ein Zeichen von ruhiger Konzentration. Wenn dabei ein Handgelenk oder ein Arm fest umklammert wird, deutet das auf Anspannung, inneren Druck und versteckte Aggression (Selbstfesselung vor dem Angriff).

Hände in den Hosentaschen sind ein Zeichen von lässiger Selbstsicherheit bis Gleichgültigkeit unter Gleichgesinnten. Gegenüber Höhergestellten kann das auch Ungezogenheit, Takt- und Respektlosigkeit bis hin zur Provokation bedeuten.

Hände in den Hüften ist zeugt von ehrgeiziger Bereitschaft und Konzentriertheit, die abgespreizten Ellenbogen signalisieren Raumananspruch, Selbstdarstellungsdrang und Imponiergehabe bis hin zur Kompensation einer Drohgebärde.

Hand in den Nacken legen: Man kann das mit einer abgebrochenen Angriffshandlung interpretieren, die zum Schlag erhobene Hand wird kaschiert, indem man sie in den Nacken legt. Nicht zu verwechseln mit der beidhändigen Nackenhaltung, eine einfache Entspannungsgeste.

Eine Faust bilden kann als versteckte bzw. unterdrückte Angriffshaltung gedeutet werden, wer dabei den Daumen umschließt traut sich nicht, obwohl er gern möchte.

Die Hand zum Mund, zum Hals oder zum Kragen, Kratzen am Bart sind Verlegenheitsgesten, mitunter werden sie unterwegs gestoppt.

Fingerspitzen zusammengelegt bei gespreizten Fingern und auseinanderliegenden Handwurzeln kann man als Geste des Unwillens und der Ablehnung interpretieren. Der Partner hört schon nicht mehr zu und wartet auf eine günstige Gelegenheit, endlich seine vorher festgelegten ablehnenden Argumente vorzubringen.

Ein erhobener Zeigefinger deutet auf Belehrung, Besserwisserei, Rechthaberei. Wenn der Finger oder ein Gegenstand wie ein Bleistift oder ein Zollstock auf den Gesprächspartner zeigt, dann deutet das auf Aggression (Angriff). Wird damit herumgefuchelt, kommt dazu noch Konfusion und geistige Überforderung. Statt der passenden Worte wird die Gestik mit dem verstärkenden Hilfsmittel eingesetzt.

Haltung

Verschränkte Arme vor der Brust deuten auf eine starke Abwehrhaltung. Werden die Schultern hochgezogen kann das ein Zeichen von Unwohlsein oder Angst sein. Vorsicht bei Frauen, bedingt durch ihren Körperbau nehmen sie diese Haltung zwangsweise bei verschränkten Armen ein. Wird mit den Armen gestikuliert: Bewegungen oberhalb der Hüfte mit geöffneten, nach oben gerichteten Handflächen zeigen eine positive Grundhaltung, nach unten gerichtete Bewegungen Ablehnung.

Verändert sich die Haltung im Gespräch, so kann das auch auf einen sich anbahnenden Sinneswandel hindeuten.

Wer beim Sitzen aufrecht, die Hände im Schoß oder auf den Oberschenkeln liegend und mit gekreuzten Füßen unter dem Stuhl sitzt, zeigt Signale von Angst und Unsicherheit. Auf dem Tisch aufgesetzte Ellenbogen, in den Händen einen Gegenstand haltend (Kuli), nach vorn gebeugte entspannte Haltung- das sind Anzeichen eines sich überlegen fühlenden aber durchaus kompromissbereiten Gegenübers.

Blickkontakt

Wichtig ist bei einem Gespräch Blickkontakt mit seinem Gegenüber zu wahren. Das direkte, ständige Starren in die Augen des anderen verunsichert und wird als aggressiv und feindlich empfunden. Man blickt während des Sprechens oder Hörens dem Partner für kurze Momente in die Augen und

sonst auf einen imaginären Punkt zwischen Oberlippe und Nase oder Nasenwurzel und Augenbrauen.

Wer beim Zuhören krampfhaft auf einen imaginären Punkt starrt und Blickkontakt ängstlich vermeidet fühlt sich in seiner Rolle sichtlich unwohl und will einfach nur weg. Eine erfolgreiche Kommunikation ist durch das Desinteresse nicht möglich. Das ist der Punkt wo der überlegene Partner ziemlich alles erreichen kann, indem er dem unterlegenen Partner eine Ausweichmöglichkeit bietet. Ein paar beschwichtigende Worte, ein Stück Papier, das einem zur Unterschrift vorgelegt wird und schon ist man entlassen-viele merken erst wenn Sie draußen sind was sie da eigentlich unterschrieben haben.

Seine verbale und soziale Übermacht in dem Augenblick auskosten zu wollen kann auch bedeuten, dass der unterlegene Gegner mit Aggression reagiert. Dann geht gar nichts mehr.

Raumzonen

Auch mit körperlichen Distanzen können Menschen Informationen vermitteln. Laut Eisner/Merz (Selbstsicherheit durch Körpersprache) soll es 4 Raumzonen geben:

Intime Distanz oder Ich- Abstand

Etwa Unterarmlänge, 50 cm. In diese Distanz dringt nur ein wer Streit sucht. Der Gegenüber spürt den Atem des Kontrahenten und riecht seinen Körpergeruch. Besonders unangenehm für den Bedrängten wird es, wenn er keine Möglichkeit des Ausweichens hat. Das kann unter Umständen zu Aggressionen führen. In Zwangslagen wie in einem Bus oder einem Fahrstuhl reagieren Europäer als Unperson und vermeiden Blick- Atem- und möglichst Körperkontakt. Ausgenommen sei hier eine enge persönliche Bindung, die durch Umarmung usw. ausgedrückt wird.

Persönliche Distanz oder Du- Abstand

Etwa einen Meter. Das ist der richtige Abstand zum Händeschütteln, Kennenlernen, Diskutieren, übergeben, zeigen. Er schließt enge private Vertrautheit aus, schafft jedoch einen nach außen abgegrenzten Raum für ein persönlich- sachliches Gespräch.

Gesellschaftliche Distanz oder Sozialabstand

Etwa 2 Meter, typisch für Arzt- Patient, Chef- Sekretärin, Bittsteller-
Machtinhaber. Dieser Abstand ergibt sich beim Gespräch im Sitzen in einem
Büro, bei einem Stehempfang, in der Theaterpause, auf einer Tagungspause...

Das Büro als Statussymbol und Machtinstrument

Üblich sind in Einzelbüros ein Schreibtisch mit Blick zur Tür, vor dem längs und
mittig ein Besuchertisch mit 2-4 Sitzplätzen steht. An der Stirnseite, also direkt
dem Schreibtisch gegenüber, steht in der Regel kein Stuhl. Wenn der
Schreibtisch und der Sitz dahinter etwas höher wie Besuchertisch und –Stühle
sind, dann hat der Büroinhaber das bewusst gewählt, um mehr Distanz zum
Besucher zu schaffen und Macht zu demonstrieren. In den Memoiren des
Baulöwen Schneider beschreibt er sehr anschaulich, wie er mit
Auftraggebern und geldgebenden Banken in seinem Firmensitz in Königstein
umgegangen ist. Ein Besucher, den er beeindrucken und gefügig machen
wollte, wurde in einem Wartezimmer „weichgekocht“, da der Herr Schneider
noch sehr beschäftigt war. Nach einer genau geplanten Zeitspanne des
Wartens wurde er ins Arbeitszimmer gebeten. Das lag im oberen Teil des
Schlosses am Ende einer langen, protzigen Treppe. Wer hochging, musste
nach oben schauen. Dann wurde der Besucher empfangen. Das
Arbeitszimmer und der höher liegende Schreibtisch vermittelten dem
Besucher unverhohlene Macht- ich hier oben, du da unten.

Dieses Zeremoniell findet man oft bei Bauträgern oder Baufirmen, wenn man
mit einer Beschwerde oder einer Bitte zum Chef will. Schon die Terminvergabe
und die Wartezeit im Vorzimmer sagt dem Machtinhaber eine Menge über
die Leidensfähigkeit oder das Durchsetzungsvermögen des Bittstellers aus. Wer
sich eine halbe Stunde mit oder ohne einer Tasse Kaffee verträsten lässt, mit
dem kann man von einer Position der Macht verhandeln. So könnte als
Beispiel ein Besuch eines Beschwerde führenden Bauherren bei einem
Bauträger oder Generalunternehmer, der einem das schöne Eigenheim baut,
aussehen:

Varante 1

*Wenn man dann ins Büro gebeten wird, sieht man einen lesenden und
zugleich mit irgendwelchen wichtigen Leuten telefonierenden Boss mit der
Lesebrille auf der Nasenspitze, der mit einer kleinen Handbewegung einen*

Sitzplatz zuweist und weitertelefoniert. Das signalisiert: Du bist unerwünscht, Du stielst mir meine kostbare Zeit mit deinem jämmerlichen Kleinkram. Der Gast sitzt am Besuchertisch im 90°-Winkel zum Boss, Blickkontakt ist nur bei verdrehtem Oberkörper oder wenn ich schräg auf der vorderen Stuhlkante hocke möglich. Der Boss thront hinter seinem (erhöhten) Schreibtisch mit den Insignien seiner Macht wie Telefone, Computer, Ordner, Terminplaner, Baustoffmuster, Bücher über Baurecht. Beliebt sind Fotos mit politischen Größen beim Händeschütteln. Nach dieser Einschüchterungsphase wird der Boss jovial und fragt gönnerhaft was er denn tun könne. Schon hier knicken manche Bauherren ein und schwächen Ihre so schön zurechtgelegten Forderungen nach Nachbesserung, Preisnachlass, Mängelbeseitigung oder Termineinhaltung ab. Es ist eben schwer, mit verdrehtem Körper oder auf der Stuhlkante hockend seine Beschwerde vorzubringen. Allein durch die erzwungene Sitzposition und Körperhaltung ist man kein gleichwertiger Partner mehr, sondern ein armes bettelndes Würstchen. Vom Boss kriegen Sie ein paar nichtssagende Ausreden und das Versprechen, sich darum persönlich zu kümmern. Das war`s, man darf wieder gehen. Erst draußen merkt man, das man bis auf ein paar nichtssagende Versprechungen und Ausreden eigentlich nichts erreicht hat und bekommt Angstschweiß, wie man das seiner Frau erklären soll. Trotzdem klammert man sich an die Zusagen, -so ein wichtiger Mann wird einen doch nicht belügen- und hofft auf das Beste.

Variante 2

Ein anderer Ablauf könnte so aussehen: Man kommt ins Büro, der Boss kommt einem entgegen, die Begrüßung findet im Stehen mit festem Händedruck und wortreicher Entschuldigung für die Verspätung statt. Immerhin will der Boss das Gelernte aus der letzten Managerweiterbildung auch mal in der Praxis anwenden.

Der Boss nimmt gegenüber am Besuchertisch Platz und fragt erst einmal nach wie und welchen Kaffee man möchte. Bis der Kaffee kommt, wird nach den eigenen persönlichen Befindlichkeiten und der Frau, Kinder und des Hundes gefragt. Man ist erstaunt über die Warmherzigkeit des netten Menschen, der sich sogar die Namen der Kinder und des Hundes gemerkt hat obwohl er nur einmal kurz im alten Haus war. Was der Besucher nicht weiß: In der Wartezeit hat sich der Boss bei seinem Bauleiter über die möglichen Probleme und die Strategie erkundigt sowie sich mit ein paar persönlichen Informationen von seinem Vertrieb bzw. seinem Verkäufer zur Familie versorgt. Damit kann man

wärmste Anteilnahme verbreiten. Der Gast ist beeindruckt über den netten Menschen, der doch gar nicht so böse ist wie ihm andere erzählt haben.

So einem Menschen vertraut unser Gast, er hofft, hier unbürokratisch und ohne rechtlichen Streit und Konfrontation eine Lösung zu finden. Wenn der Boss ihm jetzt erzählt, wie teuer alles geworden ist, das gutes Personal schwer zu finden ist, das Finanzamt, die Gewerkschaft und die Berufsgruppe mit ihren UVV einem ehrlichen Unternehmer das Leben schwer machen fühlt er sich richtig schäbig wenn er mit seinen damit verglichen kleinen Problemchen kommt, die er dem Boss nun auch noch aufbürden soll. Aus der Beschwerde wird ein freundliches Gespräch beim Kaffee, das der Besucher zufrieden verlässt im Glauben, das er zwar nicht alles erreichen wird, aber der Chef das machbare möglich macht.

So kann man, ehe es überhaupt zur eigentlichen Verhandlung kommt, seinen Partner mit ein paar Tricks in eine ungünstige Position drängen, ohne dass dem das bewusst wird.

Ich habe so etwas bei Kunden erlebt, einem hoch angesehenen und situierten Medizinerehepaar, beide Professoren. Die hatten seit Jahren Ärger mit einem feuchten Keller ihres Neubaus, ein Fertighaus eines renommierten Herstellers. Mängelanzeigen verliefen im Sande. Als Sie mich als Baubetreuer einschalteten, wurde die Ursache ermittelt und samt Folgeschäden beseitigt. Den beiden entstanden im Umfeld Wertminderungen und Kosten in 5- stelliger Höhe. Die von mir bezifferte Summe wurde dem Bauunternehmen welches das Haus erstellt hatten in Rechnung gestellt. Bei Nichtbegleichung empfahl ich den Klageweg. Es wurde zum Gespräch in der im Südwesten Deutschlands liegenden Firmenzentrale gebeten; ein Vorgang, den beide als positives Signal deuteten. Bei der Rückkehr staunte ich nicht schlecht: statt wenigstens einen Teil der Kosten zurückerstattet zu bekommen, hatten die beiden einen Vertrag über einen Anbau an das weiß Gott nicht kleine Haus in der Tasche. Die ausstehende Summe wurde „großzügigerweise“ als Nachlass vom Preis des Anbaues gewährt. Ich dachte ich bin im Baumarkt: Erst den Preis schön hochrechnen, dann großzügig 25% Rabatt gewähren! Beide waren übrigens sehr angetan vom netten Chef.

Deshalb sollten Sie bei solch heiklen Gesprächen zuerst immer versuchen, den Ort der Aussprache selbst zu bestimmen. Entweder bei Ihnen zu Hause im Arbeitszimmer, wenn das nicht geht auf möglichst neutralem Boden. Die härteste Form ist den Kontrahenten ins Büro seines Anwaltes zu einer

Aussprache zu bitten. Das ist dann eine unverhohlene Aufforderung zur Kapitulation.

Weitere Statussymbole

Neben dem Büro sind es Rangzeichen, die als Statussymbole die Macht und den gesellschaftlichen und beruflichen Rang klären sollen. Uniformen, Orden und Lametta gibt es im Bauwesen nicht, die Zeichen sind diffiziler.

Da ist zuerst einmal das Auto, mit dem vorgefahren wird. Golf und Passat sind typische Bauleiterautos, BMW wird von Vertriebsleuten bevorzugt. Der klassische Firmenchef fährt Daimler. Architekten und Bauingenieure bevorzugen Marken wie Volvo oder Lexus (ich fahre seit Jahren Renault). Das nächste wichtige Symbol ist die Visitenkarte. Ein weiteres beliebtes Symbol ist der Schutzhelm, der auf Baustellenbesuchen vor den Kunden getragen wird, mit Firmenlogo und Namensschild. Wenn ich an Architekten auf der Baustelle denke, fallen mir immer der offene Kamelhaarmantel, Baskenmütze, wehender Schal und Lederaktenmappe oder Laptop ein. Verkäufer und Vertriebsleute bestehen auf Schlips und Anzug, wenigstens Jackett. Bei Firmenchefs kann das variieren, Baulöwe Schneider kleidete sich bewusst nicht nach der neuesten und teuren Mode und fuhr einen alten aber gepflegten Benz. Seine Schlipse, Hemden und Anzüge waren nach Farben zusammengestellt und durchgehend gekennzeichnet, damit ihm kein farblicher Ausrutscher unterkommen konnte. Über sein Toupet sind ganze Artikel geschrieben worden.

Ein Bauunternehmer sagte mir mal: Wenn Du zur Bank fährst dann mit einem möglichst dicken Daimler. Wenn Du auf die Baustelle zu Kunden fährst, nimm den Golf vom Bauleiter. Glaubwürdig wirkt das aber nur, wenn er vorher die dicke goldene Rolex abmacht. Deshalb sollten sie zwar auf solche Statussymbole achten, sie aber nicht überbewerten.

„Unterschätzen Sie niemals Ihren Verhandlungspartner, schon gar nicht auf Grund optischer Ersteindrücke. Dümmlisches oder derangiertes Erscheinungsbild sind oft taktische Mittel, um das Gegenüber in eine gefährlich-falsche Selbstüberschätzung zu rühren.“ (Prof.Fr. Kurt Gaik)

Wie verhandle ich mit Verkäufern, und Bauunternehmern oder die Kunst des Streitens?

Your ways to convince are impressive oder Eindrucksvoll, wie Sie ihren Gegner überzeugen (stand gestern auf dem Zettel im Glückskeks)

Sich mit einem Kontrahenten auf eine Diskussion einzulassen ist nötig, wenn es zwei unterschiedliche Sichtweisen der gleichen Sache gibt. Sie als Bauherr und Kunde halten die Qualität des Innenputzes für inakzeptabel, der Auftragnehmer meint das wäre so vereinbart und entspricht den Regeln der Technik, was er abgeliefert hat. Um zu einer Übereinkunft zu kommen, muss erst einmal ein **gemeinsames Wertgesetz** oder eine von beiden akzeptierte Zielvorstellung vorhanden sein. Ohne so ein gemeinsames Wertgesetz ist jede Diskussion sinnlos. In Qualitätsfragen am Bau sind dies die allgemein anerkannten Regeln der Technik (aaRdT), wenn es keine genau vertraglich definierten anderen Zielstellungen gibt. Um mit Bauleuten über solche Fragen zu diskutieren muss man mindestens über den gleichen Wissensstand verfügen, besser über mehr. Wenn nicht, sollte man als Laie fachspezifische Diskussionen vermeiden, in die jeder des Pfusches bezichtigte Bauunternehmer einen Kunden sofort hineinziehen möchte.

Schon die Art wie Sie Ihre Kritik anbringen wollen ist wichtig:

Beschuldigen Sie möglichst nie die betreffende Person unmittelbar und im Beisein anderer.

Reden Sie darüber möglichst allein mit Ihrem Kontrahenten. Kein Offizier sch...ßt einen seiner Ausbilder im Beisein der Soldaten zusammen, so etwas untergräbt dessen Autorität.

Kritik wird leichter verdaulich, wenn Sie anfangs mit etwas Lob gewürzt wird.

„...Jedem Menschen ist zugute zu halten, das er hin und wieder Recht behalten will. Das Bewusstsein, Recht zu haben ist vor dem walten des Schicksals oft genug der einzige Trost und gewährt dem menschlichen Selbstgefühl auch noch im Unglück eine Stütze. Darum gesteht es niemand gern ein dass er auf dem Holzweg war. Vor allem verbieten es das Prestige und die Zugehörigkeit zu einer Gruppe oder Mannschaft strikt ein solches Nachgeben. Es ist weitestgehend eine Sache der Selbstachtung, dass man den Standpunkt den man einmal bezogen hat, unter allen Umständen beibehält. Lassen Sie ihm also die Möglichkeit, sein Gesicht zu wahren!“ Rudolf Rybicki

Jeder Mensch hat das Recht Fehler zu begehen (und die Verantwortung dafür zu übernehmen). Fehler (nicht vorsätzliche!) sind nichts Unrechtes, keine Missetat, wofür man Buße tun oder sich schuldig fühlen muss.

Euphemismen

Da kein Mensch gerne Unangenehmes wie Kritik hört, hat man für das Alltagsleben die Euphemismen erfunden, das sind beschönigende Umschreibungen. Ich bin vor vielen Jahren einmal in Berlin aus dem damals besten Hotel der DDR herauskomplimentiert worden, als es gerade eröffnet hatte und ich als Baumensch natürlich neugierig war. Das geschah so höflich, das ich mich geschmeichelt fühlte dort herausgeworfen zu werden. Mit Euphemismen kann man Kritik anbringen, ohne seinen Kontrahenten zu verletzen.

Salami- Taktik

Wenn Kritik, dann sollte man sie quasi scheinchenweise in kleinen Häppchen verpackt anbringen. Mit verhältnismäßig kleinen Dingen beginnen und dort Übereinstimmung erzielen, dann zum nächsten Punkt übergehen.

Bleiben wir bei dem Beispiel mieser Innenputz:

Vorausgestellt sei noch gesagt das am besten ein eigener, von Ihnen bezahlter Bauberater solche Sachen regeln kann, der in Augenhöhe verhandelt und mit den oben genannten Argumenten auch beeindrucken kann, wie mit einer Visitenkarte. Bei mir kann es z.B. bei der Vorstellung passieren, dass ich reinzufällig und irrtümlicherweise die falsche Visitenkarte überreiche (ich habe zwei ähnlich aussehende, eine als Ingenieurbüro und eine andere als öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger)

Beginnen Sie zuerst mit einer Schmeichelei wie:... Sie sind doch ein Fachmann wie ist denn das mit dem Innenputz, gibt es da nicht Vorschriften wie der aussehen muss, Ebenheit und so? Dann lassen Sie sich belehren. Wenn Ihr Gegenüber fertig ist (ausreden lassen ist ganz wichtig) ist er bereit und erwartet die nächste Schmeichelei wie Erstaunen über sein Fachwissen usw. Dann kann man das erste Scheibchen (Salamitaktik!) anbringen wie ...aber wenn Sie mal da oben im Treppenhaus kucken, das sieht mir aus wie eine Beule oder irre ich mich da? Lassen Sie ihn dann reden. Wenn er es als Mangel ablehnt, bitten Sie um Bestätigung: ...Sie meinen also, das ist so in Ordnung, so muss ein ordentlicher fachmännisch hergestellter Putz aussehen? Die beste Lösung ist wenn man es schafft, den Kontrahenten dazu zu bringen,

seinen Fehler selbst einzugestehen und seine berichtigende Entscheidung quasi selbst zu treffen. Dann hat er sein Gesicht gewahrt und fühlt sich immer noch als Herr seiner Entscheidungen. Argumentieren Sie vorzugsweise aus der Vorteilssicht des anderen. Auch ein Bauleiter hat einen Chef, dem er Rede und Antwort stehen muss. Versuchen Sie eine Lösung zu finden, die auch ihr Gegenüber akzeptieren kann, vielleicht in Form einer Kompensation. Wenn im *worst case* dann keine fachlichen Erklärungen mehr kommen sondern das berühmte *-das machen wir immer so und es hat noch nie einer bemängelt-* dann beginnt ihr Gegner sich stur zu stellen was die Mängelbeseitigung betrifft. Brechen Sie die Diskussion ab z.B. mit den Worten: ...gut, ich denke über das was Sie mir gesagt haben nochmal nach... sonst beginnt der Streit langsam zu eskalieren. Bitten Sie ihn dann um eine schriftliche Stellungnahme zu dem was er ihnen gerade erzählt hat. Bauleute zucken immer zusammen wenn sie etwas schreiben sollen. Lassen Sie durchblicken, dass Sie wegen dieser Sache einen Fachmann konsultieren werden. Ihr Gegenüber merkt jetzt dass es ernst wird. Entweder er verspricht Ihnen die Stellungnahme und ist froh das Thema erst mal vom Tisch zu haben oder er versucht Sie weiter zu bearbeiten.

Dafür verwendet man die Methode:

Schallplatte mit Sprung

Jeder Bauleiter kennt die: Erst erzähle ich den Leuten was ich Ihnen sagen werde. Dann sage ich es ihnen. Dann erzähle ich Ihnen was ich gerade gesagt habe. Spätestens hier kommen dann (auf beiden Seiten) auch die üblichen

Killerphrasen

zum Einsatz. Das sind solche Sätze wie:

...Sie müssen doch endlich einsehen das... (*ich erkläre ihnen ihren Irrtum nun zum wiederholten Male*)

...Sie haben mich schon wieder falsch verstanden (*ihre bornierten Gedanken bewegen sich im Kreis*)

...Ich weiß schon was sie sagen wollen (*das habe ich zum xtem Mal gehört und es hängt mir zum Hals raus*)

...Ich muss sie hier unterbrechen (*der Quatsch der jetzt folgt können sie sich schenken*)...

Dann werden oft abstrakte Behauptungen verwandt wie

... zu teuer, ist nicht machbar, geht nicht.

Lassen Sie sich solche Behauptungen immer konkretisieren, fragen sie immer nach einer Begründung.

Schreiben Sie immer auch eine schriftliche Mängelanzeige.

Solange der Bau nicht fertiggestellt und an Sie übergeben wurde muss Ihnen der Auftragnehmer auf Ihr Verlangen hin die Mängelfreiheit beweisen. Erst nach Übernahme durch Sie kehrt sich die Beweislast um, Sie müssen dann dem jeweiligen Auftragnehmer beweisen, dass der für Baumängel verantwortlich ist.

Verlangen Sie nicht rigoros die Beseitigung, sondern bitten Sie zuerst um eine Stellungnahme zu den von ihnen bemängelten Bauteilen. Setzen Sie dafür eine Frist. Wenn die fruchtlos verstrichen ist setzen Sie eine Nachfrist und kündigen Sie an, bis zum Erhalt der Stellungnahme einen gewissen Betrag von der nächsten fälligen Rechnung als Sicherheit einzubehalten. Spätestens wenn es ans Geld geht kommt wieder Bewegung in die Sache. Dann wären wir wieder bei der Sache im Büro des Chefs.

Ein besonderes Kapitel- Vertreter, Verkäufer, Außendienstmitarbeiter

Gerade als Hausbesitzer ist man einer Flut von Werbeangeboten über den Briefkasten, den Printmedien oder direkt an der Haustür ausgesetzt, die Angebote zur Gebäudesanierung offerieren. In den 90-ziger Jahren zogen hier im Osten Außendienstmitarbeiter eine deutlich sichtbare Spur, erkennbar an den vorgesetzten Fassadenverkleidungen aus Kunststoff in Naturstein- oder Ziegelimitat.

Ein hart beworbener Markt ist alles, was mit feuchten Kellern, Schimmel, aufsteigender Feuchte zu tun hat. Von ominösen Zauberkästchen mit und ohne Stromanschluss über selbst einzubauende waagerechte Abdichtungen bis hin zu selbst einzubringenden wohltätigen Injektionsflüssigkeiten reicht die Angebotspalette. Besonders umkämpft ist die Kundengruppe der Rentner mit inzwischen abbezahltem Eigenheim; ideale Beute für Vertriebsleute. Es gibt

regelmäßiges Einkommen, ältere Häuser, wenig Hintergrundwissen und eine gewisse Unbefangenheit gegenüber dem was gedruckt steht.

Solche Vertriebsstrukturen arbeiten bewusst mit Quereinsteigern die nicht aus dem Fach kommen sollten, also eigentlich keine Ahnung von dem haben, was sie verkaufen. Außerdem wissen solche Leute nichts von Alternativangeboten der Konkurrenz, dem Stand der Technik zum Angebot und den Grenzen des eigenen Produktes. Das sollen Sie auch nicht, so können weniger Skrupel auftreten, wenn man ein Produkt verkaufen soll, das überteuert ist und nicht oder nur schlecht funktioniert.

Dafür werden diese Mitarbeiter umso besser in Verkaufstechniken geschult, genauer gesagt dressiert. Denn in ein paar Wochenendseminaren kann man nicht allzu viel fachliches Grundlagenwissen vermitteln, dafür wird viel Wert auf Motivation gesetzt. Die Botschaft lautet wenn du reich und angesehen sein willst wie ich, dann verkaufe, verkaufe, verkaufe... Solche Seminarleiter sorgen dafür das ihr Auto von jedem Teilnehmer gesehen wird und geizen nicht mit Statussymbolen, die in penetranter Art vorgeführt werden. Ziel solcher Motivationsschulungen ist es, moralische Bedenken der Teilnehmer auszuräumen, wenn es um die Unterschrift unter den Vertrag mit einem Kunden geht bzw. wie diese Unterschrift zustande kommt. Das geht am besten, wenn man die Gier der Teilnehmer nach Geld und Erfolg nährt. Diese Motivationsandachten sind in den Verkaufsgespräche bzw. Kundenanbahnungen zu finden; sie laufen nach ziemlich dem gleichen Schema ab:

Der Außendienstmitarbeiter sucht den potentiellen Kunden auf, nehmen wir an ein Rentnerehepaar mit Einfamilienhaus aus den 70-ziger Jahren, gut gepflegt und solide gebaut. Man hat sich auf eine Anzeige hin telefonisch gemeldet. In solchen Kleinanzeigen werden Hausbesitzer vor feuchten Wänden gewarnt, *...aufsteigende Feuchte gefährdet ihr Haus, krankmachender Schimmel wächst, gefährliche Salze zerfressen ihr Mauerwerk usw...* Manche Firmen schicken erst einmal ihre Experten zur Durchführung einer natürlich unverbindlichen und kostenlosen Feuchtemessung mit Schadensanalyse. Wie die ausfällt, kann man sich denken. Da sich in jedem älteren Keller ein paar Salzränder finden lassen und der vor ein paar Jahren aufgetragene Dispersionsanstrich an ein paar Stellen blättert, (was absolut kein Problem darstellt) macht sich Angst breit, das schöne Häuschen, die Altersvorsorge zu verlieren oder krank zu werden. Damit ist ein Klima geschaffen, wo der nette Kollege der Firma wie ein Retter

auftaucht. Mit diesem Vorschuss an Vertrauen und Erwartung auf Hilfe hat ein versierter Vertriebsmensch leichtes Spiel.

Was dann erfolgt ist Routine:

Vertrauensphase: Schaffen des Wir- Gefühls, Fragen nach der Gesundheit, den Kindern, auch er erzählt dann etwas über sich..

Problembesprechung: Dann wird der Schaden untersucht, der Keller besichtigt, dabei werden zwischendurch Erfolge von dem unübertroffenen Produkt und zufriedenen Kunden eingestreut (*...ich komme gerade... da sah es noch viel schlimmer aus... seitdem wir das eingebaut haben... jetzt alles in Ordnung... der Mann hustet nicht mehr, der Hausarzt war ganz erstaunt...*) Bei der Untersuchung werden haufenweise Fachausdrücke eingestreut und natürlich ein ernsthaftes und schlimmes Szenario vorgefunden, wenn nicht schon im unverbindlichen und kostenlosen Gutachten niedergeschrieben. Beliebte sind dafür Feuchtemessgeräte auf Widerstands- oder Mikrowellenbasis. Sie sagen zwar nichts über den realen Feuchtestatus des Mauerwerkes aus, aber elektronische, noch nie gesehene Geräte mit signalrot flackernden Leuchtdioden oder einem bedrohliches Piepen an feuchten Stellen machen Eindruck. Die Fachausdrücke und Erläuterungen sind sorgfältig einstudiert, aber das merkt ja keiner.

Auf dem Weg zurück ins Wohnzimmer steht den beiden Hauseigentümern das Grauen ins Gesicht geschrieben. Dass es so schlimm ist, hätten Sie nicht gedacht. Aber Rettung und Erlösung ist ja nahe, der nette Herr von der Firma kann hoffentlich helfen. Der wird sich mit ernstem Gesicht bemühen, eine Lösung für diesen besonders schweren Fall zu finden. Gut macht sich in diesem Fall ein Telefonat mit dem Chef oder Chefchemiker oder Forschungsleiter, ob man nicht für diesen speziellen Fall die ...einsetzen könnte. Die beiden Leutchen sind froh und dankbar, wie vehement der nette junge Mann für sie einsteht und bei seinen Chefs Druck macht. Das kostet natürlich ein bisschen mehr aber für seine Gesundheit und das Haus ist man bereit zu zahlen. Unser netter junger Mann hat in der Zwischenzeit im ersten Gespräch gemerkt was hier an Rente ankommt und was so als Sparguthaben da sein müsste. Danach wird er Leistungsumfang und Vertragssumme gestalten. Nicht zu viel, damit es den beiden nicht weh tut, aber genug um eine anständige Provision zu erhalten. Wenn er nichts verkauft, kriegt er auch nichts, dieses Geschäft ist für die Vertriebsleute beinhart.

Dann wird der Vertrag ausgefüllt, dabei prasselt ein ständiger Redeschwall auf die Leutchen ein wie gut das alles sei und was für Glück sie hatten an ihn und seine Firma geraten zu sein und nicht an die unseriöse und teure Konkurrenz (dann folgen immer böse Beispiele von der unfähigen und teuren Konkurrenz und der Rettung der versauten Keller durch die eigene Firma). Es werden seitenweise Referenzlisten, angefangen mit berühmten Schlössern und Palästen (das Parlament in Budapest ist ein beliebten Objekt dafür) und natürlich positive Prüfprotokolle irgendwelcher wichtig klingender Institute vorgelegt, die die Wirksamkeit des Verfahrens bestätigen (manchmal auch nur seine Ungefährlichkeit).

In der Zeit haben die beiden Auftraggeber den ellenlangen Vertrag mit umfangreichen Vor- und Nachleistungen und die noch umfangreicheren und sehr klein gedruckten allgemeinen Geschäftsbedingungen unterschrieben, abgelenkt von dem Redeschwall des Verkäufers. Normalerweise wartet man ja mit so etwas und erhält Bedenkzeit, aber dann geht einem ja das einmalige und kurzzeitige Sonderangebot flöten, das es nur noch heute gibt. Also nimmt man das auch noch mit, was für ein gutes Geschäft.

Dann kommt die erlösende Erkenntnis, das Richtige getan zu haben. Man lehnt sich entspannt zurück, denn jetzt hat man sein Wohlergehen in kompetente Hände gelegt. Ein schöner Brauch.

Leider kann sich die gute Stimmung nach einer Weile trüben. Beim Durchlesen des Kleingedruckten sind da ein paar seltsame Klauseln. Ich habe z.B. in einem Vertrag für ein elektronisches Mauerentfeuchtungsverfahren im verbindlichen Angebot unter Punkt 3 Garantieleistungen eine Trockenlegungs- und Rücknahmegarantie für nur 485,- € gefunden! Netto natürlich. Man muss sich das mal überlegen: Da kauft man eine Bauleistung ein und soll auch noch dafür bezahlen, das man bei Versagen bzw. Nichterfüllung des Vertrages sein Geld zurückbekommt!

Wenn die (saftige) Anzahlung überwiesen ist, tut sich erst mal wenig. Dann kommen ein paar wortkarge Herren der Firma und messen wie im Vertrag versprochen die Wandfeuchte im Keller um den Ausgangszustand zu dokumentieren.

Dann rücken ein paar Handwerker an, die gar nicht von der Firma sind, sondern von irgendeinem kleinen Hausmeisterservice oder einer GbR zur Montage von Bauelementen und nur im Auftrag arbeiten. Ein besorgter Anruf

schafft Klarheit, das sind nur Hilfskräfte die die Vorbereitungen für die eigentliche Arbeit übernehmen.

Spätestens ab diesem Zeitpunkt wäre es angebracht, jemanden zu fragen was er von der ganzen Sache hält. Ich hatte schon so einige der Verträge in der Hand und hatte mir die Arbeiten ansehen müssen die da fabriziert wurden.

Egal welches System, ob Elektroosmose oder elektronische Mauerentfeuchtungsanlagen oder Injektionen mit Paraffinöl oder selbst zu verlegende Kunststoffkeile in selbst zu sägende Mauerschlitze... alle sind nach etwa dem gleichen Schema aufgebaut:

1. Über Werbung wird unbegründete Angst vor feuchtem Mauerwerk verbreitet.
2. Die Schadensanalyse wird kostenlos und unverbindlich angeboten.
3. Durchgeführt wird sie vom eigenen Betrieb (Prinzip Bock zum Gärtner).
4. Die Ergebnisse sind vorhersehbar, schlimme Schäden werden attestiert und das bei völlig harmlosen oder mit einfachen Mitteln abstellbaren Schäden.
5. Als schlimmster Feind wird immer „aufsteigende Feuchte“ genannt, gegen den das firmeneigene unfehlbare System hilft.
6. Über die Vertragsklauseln und das Kleingedruckte in den allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen sich die Firmen vor Gewährleistungsansprüchen praktisch frei.
7. Es werden vom Bauherren selber und/oder vom Auftragnehmer selbst auszuführende „flankierende Maßnahmen“ gefordert. Diese relativ einfachen Maßnahmen (Keller ausräumen, lüften, versalzene Putz abschlagen, Betonboden einbauen neu verputzen, Dachentwässerung reparieren, Sockelputz erneuern, Fallrohr anschließen) führen in der Regel schon allein zu einem signifikanten Erfolg, auch ohne die teure Trockenlegung.

Deshalb ist es ziemlich egal, was für ein Verfahren dann eingebaut wird. Beliebte sind elektrochemische Verfahren auf der Basis von elektroosmotischen Effekten. Leider gibt es kein einziges nachvollziehbares und überprüfbares funktionierendes Verfahren, das sich in der Praxis bewährt hat. Ergebnisse sind bedingt durch die Komplexität der elektrochemischen Vorgänge Zufall. Deshalb ist es einfacher, mit wundersamen Energiefeldern, Generatoren, Umkehreffekten usw. sein

Geld zu verdienen. Das sind irgendwelche Kästchen mit ein paar Leiterplatten, Drähten und Spulen ohne Sinn und Wirkung, aber spottbillig (in der Herstellung). Die Gewinnspannen beim Verkauf sind nur noch mit Rauschgifthandel vergleichbar, im Gegensatz dazu aber legal.

Das gleiche Ergebnis ohne den Plunder hätte man auch viel, viel billiger haben können. Das gestehen sich nur die wenigsten ein, für was man so viel Geld bezahlt hat das muss einfach gut sein. Wohl gemerkt, es gibt auch seriöse Firmen. Die erkennen Sie schon daran, dass man Ihnen ein verbindliches Angebot überreicht und ihnen genügend Zeit zur Prüfung und Entscheidung lässt.

Wie kann man mit solchen Vertriebsleuten verhandeln?

Stellen Sie Fragen. Was diese Leute nicht mögen (und kennen) ist Fachwissen und fachspezifische Fragen.

Bitten Sie erst einmal um Erläuterung der Schadensursachen. Schon da gibt es erhebliche Wissensdefizite. Fragen Sie ob es noch andere Möglichkeiten gibt, von der die Wand feucht geworden ist. Bitten Sie um eine unabhängige Prüfinstitution, deren Objektivität außer Frage steht oder stellen sie die Ihrerseits in Aussicht (Baubetreuer). Dann lassen Sie sich das Wirkprinzip des Verfahrens genau erläutern. Fragen Sie jeden einzelnen Fachausdruck nach, was er genau bedeutet. Schreiben Sie mit. Wenn der Vertriebler dann schnell zu vorgedruckten Zetteln greift und die über den Tisch schiebt, statt mit eigenen, einfachen Worten eine Erklärung zu geben merken Sie sehr schnell, das er genauso wenig Ahnung davon hat wie sie. Spätestens hier merkt man das wie bei einem Tanzbärchen eindressierte Wissen, das heruntergespult wird. Vermehrtes Fragen lässt den Mann langsam ungehalten werden, er versucht dann z.B. die Frau gegen den Mann auszuspielen und einen auf seine Seite zu ziehen. Dann wird er etwas unleidlich, wie man seine fachliche Autorität anzweifeln kann. Statt Erläuterungen kommen dann langatmige Berichte über seine fachliche Kompetenz, und wie er alle möglichen Architekten und Bauingenieure damit blamiert hat, weil die eben keine Ahnung haben.

Spätestens hier sollten Sie abrechnen und um Bedenkzeit bitten. Vereinbaren Sie einen neuen Termin zum Vertragsabschluss. Wenn der Mann sich weigert, Ihnen dafür die Vertragsunterlagen dazulassen, war's das. Ansonsten schalten Sie einen unabhängigen Sachverständigen ein

und fragen ihn um Rat. Das kostet vielleicht ein paar Hunderter, kann Ihnen aber etliche Tausende ersparen.

Georg Böttcher fecit