

Aufträge aus dem Internet

In naher Zukunft werden viele, wahrscheinlich sogar sehr viel Hausbesitzer, Hausverwalter und auch Architekten ihre Angebote per Internet einholen. Die Prüfung der Angebote wird somit noch anonymer und die Wahrscheinlichkeit, dass der Bauherr oder dessen Vertreter den billigsten Anbieter auswählt, wird weiterhin zunehmen.

Ein Beispiel aus dem Alltag:

Vor kurzem erhielt ich eine E-Mail von einem privaten Bauherrn. Dieser erkundigte sich bei mir nach dem Preis für den Einbau einer horizontalen Sperrschicht für sein Objekt, mit Angaben wie lfm, Mauerdicke etc. und der speziellen Verfahrenstechnik. Ich dachte mir nichts dabei, da diese Art der Preisfragen über Telefon, Fax und in jüngster Zeit auch verstärkt per E-Mail inzwischen die Regel sind. Nach Abgabe meines Angebots hörte ich vom Bauherrn nichts mehr. Es ist jedoch unsere Art, bei jedem Angebot nachzufragen, ob unser Angebot im Interesse und zur Zufriedenheit des Anfragenden war. Dies betrifft den Preis, die Qualität und auch noch andere Punkte. Der Bauherr hatte mir zunächst zu verstehen gegeben, er habe auf dem Wege der E-Mail-Anfrage jemanden gefunden, der wesentlich billiger war. Durch weitere Fragen habe ich erfahren, wo sich das Objekt befindet, wer es ausgeführt hat und welche Technik zum Einsatz kam. Schließlich bin ich an diesem Anwesen vorbeigefahren und habe mir die Sache angesehen und dabei festgestellt, dass sich der Bauherr auf ein völlig ungeeignetes Verfahren eingelassen hat. Wäre es zu einer persönlichen Beratung z.B. durch unsere Firma gekommen und hätte der Bauherr nicht nur, wie es leider immer häufiger vorkommt, auf den Preis geschaut, hätte er sich das Geld für eine absolut sinnlose Horizontalsperre sparen können.

Wie können sich nun aber die redlichen Handwerker von der großen Masse der anonymen und z.T. unseriösen Anbieter abheben / unterscheiden?

Wir werden zahlreiche Anstrengungen unternehmen müssen, um in diesem härter werdenden Wettbewerb zu bestehen. Eine wichtige Maßnahme wird sicherlich darin bestehen, den Bauherrn durch einen entsprechend gestalteten Internet-Auftritt (im Fachjargon Homepage oder Website genannt) auf die Qualität unserer Arbeit und unsere Referenzen aufmerksam zu machen.

Wir müssen die Bauherren davon überzeugen, dass der auf den ersten Blick oftmals günstiger erscheinende Angebotspreis i.d.R. keine Aussage über die Richtigkeit der Maßnahme und die Qualität der Ausführung zulässt.

Genauso wichtig wie ein eigener Internet-Auftritt aber ist, sich auch in den Bau-Diskussionsgruppen (auch Bau-Foren genannt) aktiv zu beteiligen, um auf sich und den eigenen Internet-Auftritt aufmerksam zu machen.

Das größte Bau-Forum im deutschsprachigen Raum finden Sie auf der bauspezifischen Internet-Plattform BAU.DE unter der Adresse „<http://www.bau.de/forum>“ oder auch einfach nur „bau.de/forum“ eingeben (ohne „“).

Seit vielen Jahren haben hier sehr viele Bauherren ihre Fragen eingestellt und Bauexperten und auch erfahrene Bauherren Antworten gegeben. So steht unter BAU.DE bereits jetzt für jedermann nutzbar ein sehr umfangreicher Wissens- und Erfahrungsvorrat zu Verfügung.

Ein paar Worte zur Funktionsweise eines Forums:

Um die vielen Anfragen in die richtigen Bahnen (Foren) zu lenken, wurden im Laufe der Zeit zahlreiche neue Rubriken (Unterforen) geschaffen. Auf diese Weise ist es gelungen, Themenblöcke zusammenzufassen, so dass jetzt z.B. jemand der einen feuchten Keller hat, direkt in das Forum „Keller“ einsteigen und in einem ersten Schritt die bereits eingestellten Fragen und Antworten lesen kann, bevor er in einem zweiten Schritt seine eigene Frage einstellt. Sehr häufig dauert es nur

wenige Minuten, bis eine erste Antwort eingeht und i.d.R. hat man bereits nach wenigen Tagen eine umfassende Antwortensammlung. Diese zeitlich verzögerte Arbeitsweise kommt daher, dass die Teilnehmer i.d.R. nicht synchron (zeitgleich), sondern asynchron (zeitversetzt) im Forum sind - jeder arbeitet dann im Forum, wann er Zeit dazu hat. Ein Forum können Sie vergleichen mit einem schwarzen Brett, an dem Sie einen Zettel mit einer Frage anhängen und vorbeikommende Teilnehmer antworten. Der große Vorteil eines Forums gegenüber einem klassischen schwarzen Brett ist, dass Sie als Fragesteller per E-Mail informiert werden, wenn auf Ihre Frage eine neue Antwort eingeht und auch die Volltextsuche über alle vorhandenen Forumsbeiträge möglich ist. Auch können Sie, wenn Sie z.B. eine für Sie ebenfalls interessante Fragestellung in einem Forum gefunden haben, auch Ihre E-Mail-Adresse hinterlassen, worauf Sie dann wie der Fragesteller per E-Mail informiert werden, sobald eine neue Antwort eingeht.

Zu den Beiträgen ist zu sagen, dass auch nicht mit Kritik (Zustimmung und Warnungen) gespart wird.

Neben den fachbezogenen Themenbereichen (Dach, Fassade, Keller etc.) findet auch unter den anderen Rubriken (z.B. „Wer hat Erfahrung mit ...?“ oder „Normen und Vorschriften“) ein sehr reger Erfahrungsaustausch statt. Jedoch haben nicht alle Normen und Vorschriften für den Neu- und Altbau Gültigkeit, weshalb sich unter dem Thema „denkmalgeschützte Objekte“ oftmals schwierige Diskussionen ergeben.

Vor allem bei denkmalgeschützten Objekten sind Erfahrungen mit dem Denkmal wichtig.

Es ist aber trotzdem immer wieder erstaunlich, wie viele Erfahrungen die sogenannten „Häuslebauer“ auch bei diesem Thema mit einbringen.

Für uns als Bautenschützer ist ein solches Forum ideal dafür geeignet, um auch die doch sehr komplizierten Instandsetzungsmaßnahmen gerade beim Bauen im Bestand oder in denkmalgeschützten Objekten vorzustellen, bzw. einzubringen. Manchmal geht es bei bestimmten Fragestellungen zu, wie in einem Kontaktraum (auch Chat genannt). Die Erfahrungen werden oftmals im Minutentakt bis spät in die Nacht hinein ausgetauscht, kommentiert und auch bewertet. Generell kann gesagt werden, dass je qualifizierter und konkreter eine Antwort gegeben wird, desto einfacher kann das Vertrauen zu einem Bauherrn hergestellt werden. Unterstützt wird dies oftmals noch durch in die gleiche Richtung gehende Aussagen anderer Bauherren.

Gute Anschauungsbeispiele dazu finden Sie im BAU.DE-Forum z.B. durch Eingabe der Suchwörter „Mauertrockenlegung Elektrosmose“ (die Eingabe natürlich ohne „). Die Fundstellen verdeutlichen sehr schön, wie sowohl Hausbesitzer als auch Fachleute, Verarbeiter, Planer und auch Geschädigte ihre Meinung dazu abgeben.

Zusammenfassend.

Bei aller Problematik die ich oben beschrieben habe, bleibt doch genügend Spielraum, um sich von der Masse der „übrigen“ abzuheben. Machen Sie sich Gedanken darüber was Sie gegenüber den anderen, weniger qualifizierten Betrieben auszeichnet. Wie Sie persönlich, auch auf die Distanz im Internet, sich noch von denen „um jeden Preis an den Auftragkommenden“ absetzen können. Dabei kann manches über Wort und/oder Bild an den Auftraggeber übermittelt werden, auch in schöner Farbe. Der Auftraggeber muss trotzdem erkennen können, dass er bei Ihnen richtig liegt und in guten Händen ist.

Wir werden uns alle mehr anstrengen müssen, sauber, korrekt, zuverlässig und auch pünktlich unsere Arbeit zu verrichten, sonst landen wir sehr schnell im Internet und zwar im Forum: „wer hat Erfahrung mit“ der Firma- (eigener Name) wenn, dies nicht positiv ist- an einer Stelle wo, wir uns nicht wünschen zu stehen.

Zu den Foren möchte ich abschließend anmerken, dass diese Jedermann ohne vorherige Anmeldung zugänglich sind.

Beim Schreiben eines Beitrags ist lediglich die sogenannte „Nettikette“ einzuhalten. Darunter versteht man die im Internet allgemein anerkannten Verhaltensregeln.

Edmund Bromm Geschäftsführer Isar Bautenschutz