

## Schwerpunkt Forderungsmanagement

# Kostenfalle fehlende Mängelanalyse

Bei einem so hochkomplexen Produkt wie der Immobilie, an deren Herstellung zahlreiche Gewerke, Lieferanten und Dienstleister mit unterschiedlichen Qualitätsstandards beteiligt sind, ist Mängelfreiheit selten. Mancher Fehler im Bau oder bei der Installation technischer Anlagen offenbaren sich aber mitunter erst nach Jahren. Doch was ist Betriebsstörung, was echter Mangel? Wer ist in der Beweispflicht und wer haftet für Schäden? Welche Fristen sind einzuhalten und wann beginnen diese? Antworten darauf müssen häufig Juristen finden. Damit der Eigentümer und Bauherr seine Rechte wahrt, müssen Mängel präzise dokumentiert sein, betont der Autor. Dazu empfiehlt er, schon vor dem Spatenstich die Verträge und Bauunterlagen zu sichern und zu prüfen. (Red.)

In der Abnahme- und späteren Betriebsphase einer Immobilie noch den Überblick über alle rechtlichen Notwendigkeiten hinsichtlich bestehender Abnahme- und Gewährleistungsansprüche zu behalten, fällt den Verantwortlichen erfahrungsgemäß schwer. Die Konsequenzen sind oft weitreichend: Sind erst einmal Fristen für Mängelbeseitigungen versäumt, müssen die Kosten von den Eigentümern in der Regel selbst getragen werden. Doch die Verantwortlichen können sich davor schützen, indem sie rechtzeitig Präventivmaßnahmen ergreifen.

Die Abnahme markiert dabei unter anderem den Zeitpunkt des Gefahrenübergangs an den Auftraggeber sowie den Beginn der Gewährleistungsfrist. Ein ebenso wichtiger Aspekt ist die hinreichende Aufnahme und Dokumentation eines Mangels, egal ob es sich um einen Abnahme- oder einen Gewährleistungsmangel handelt. Um die gewünschte Qualität der Aufnahme und Dokumentation des Mangels durch die Baubeteiligten oder den Facility-Management-Dienstleister zu gewährleisten, ist meist eine Qualitätssicherung der angezeigten Mängel notwendig. Worauf sollten Im-

mobilieneigentümer oder -betreiber achten, um der Kostenfalle zu entgehen? Welche Verfahrensweisen haben sich in praxi bewährt?

### Zahlreiche Defekte

Nicht alle Leistungen bei der Errichtung einer Immobilie werden immer so geliefert beziehungsweise ausgeführt wie beauftragt. Diese Lücke zwischen der erwarteten und der tatsächlichen Qualität beschäftigt Immobilienbetreiber – je nach Schweregrad – teilweise viele Monate bis Jahre.

Ein Praxisbeispiel: Ein Kunde hat erfahren, dass seine Wärmeübergabestation der Fernwärmanlage nicht wie vertraglich vereinbart eingebaut wurde und so eine zu geringe Leistungskapazität aufwies. Die Konsequenz daraus waren massive Heizungs- beziehungsweise Energieprobleme im Winter. Erst nach Abschluss der Heizperiode konnte ein Umbau der Anlage und somit die Beseitigung des Mangels erfolgen.

Seien es nun schadhaft verbaute Anlagenteile oder nicht vertragskonform ausgeführte Leistungen: Bereits in kleineren bis mittelgroßen Liegenschaften lassen sich oft Hundertschaften von Komponenten zählen, die nach kurzer Zeit einen Defekt aufweisen können. Verhindern kann man dies in der Regel nicht, wohl aber die daraus folgenden Handlungsalternativen optimieren.

Zunächst einmal sind die schadhaft verbaute Anlagenteile als nicht vertragskonform einzustufen und gegenüber dem Errichter anzuzeigen, damit die Probleme behoben werden können. Mit

einem professionell begleiteten Mängelmanagement lassen sich nicht nur bestehende Mängel effizient verwalten, sondern auch die rechtlich notwendigen Prozesse aufstellen.

### Teure Dokumentationslücken

Wenn es ernst wird, können leider Immobilieneigentümer oft keine eindeutige schriftliche Dokumentation bezüglich der geschuldeten Leistung vorweisen. Daraus folgen erfahrungsgemäß Probleme bei der Durchsetzung der rechtlich notwendigen Mängelrüge. Doch es gibt Auswege: Die schriftlich fixierten Vertragsunterlagen sollten bereits im laufenden Projekt eingehend auf Dokumentationslücken hin geprüft werden. Noch vor Abnahme der Vertragsleistung gilt es, diese Leistungslücken zu schließen und spätestens in einer Schlussvereinbarung schriftlich festzuhalten.

Dass diese Herangehensweise erfolgreich sein kann, zeigt die Praxis: Im Leistungsverzeichnis (LV) wurde ein abgesetzter GLT-Arbeitsplatz (Visualisierung) eingeplant. Es erfolgte zwar eine Aufnahme des Arbeitsplatzes im Leistungsverzeichnis, jedoch ohne eine detaillierte Leistungsbeschreibung. In diesem Zusammenhang wurde eine Lösung mittels einer eindeutigen Definition des „Leistungsumfangs des Arbeitsplatzes“ in der Anlage der Schlussvereinbarung geschaffen. Vor Fertigstellung und Abnahme der Anlage erfolgte eine Abstimmung aller am Projekt beteiligten Parteien, wodurch alle offenen Fragen eindeutig beantwortet werden konnten.

### Fehlendes Know-how

Aufgrund des Komplexitätsgrades der heutzutage verbauten Technik und der ausgeprägten Interaktion einzelner Systeme in einem Gebäude ist die Analyse des Mangels und die Ermittlung der Ursache für den selbigen eine anspruchsvolle Aufgabe. Kosteneinsparungen führen leider oft zum Einsatz von Mitarbeitern, welche den Anforderungen

#### Der Autor

#### Claus Mink

Geschäftsführer, ProFM Facility & Project Management GmbH, Groß-Bieberau



aufgrund fehlender Erfahrung meist nicht vollends gewachsen sind – ein Kompetenzproblem, welches teure Folgen hat, wenn dadurch Ansprüche nicht durchgesetzt werden können. Insbesondere in der Gewährleistungszeit ist dies ein Problem, da mit der Abnahme der Leistung auch eine Umkehr der Beweislast einhergeht.

Aus der Kostenproblematik und des einhergehenden Erfahrungsdefizits resultieren meist auch ineffiziente Prozesse, die zu einer längeren Bearbeitungszeit des Mangels führen. Erfahrungsgemäß führt dies zu einer Einschränkung des Nutzers der Immobilie und damit oft auch zu wirtschaftlichen Konsequenzen (zum Beispiel Mietminderung). Als Lösungsansatz hat sich in diesem Kontext bewährt, im Sinne der Prävention effiziente und schlanke Prozesse für die Verwaltung und Anzeige der Mängel einzuführen. Dabei kann auch die Verwendung eines einfachen und leicht bedienbaren Software Tools für die elektronische Verwaltung der Mängel dienlich sein.

### Qualitätssicherung der Mängel

Immer wieder führt das bestehende Erfahrungsdefizit im praktischen Betrieb zu vermeidbaren Stilblüten: Die Anzeige von Fehlfunktionen als vermeintliche „Mängel“, obwohl sie eigentlich als Betriebsstörungen einzuordnen sind, führt zu verständlichem Unmut auf der Gegenseite. Oder aber es werden Mängel angezeigt, welche keine geschuldete Leistung sind – oft eine Frage der Vertragsinterpretation, die für beide Seiten (zum Beispiel Generalunternehmer und Mangelanzeiger) erhöhte administrative Aufwendungen nach sich ziehen.

Die Installation praxiserprobter Prozesse hat sich in diesem Zusammenhang als mehrwertig erwiesen. Beispielsweise beschränkt sich der Facility Manager (FM) auf die Mängelmeldung und ein Team von Spezialisten prüft die Mängel auf Richtigkeit und Sinnhaftigkeit. In zahlreichen Kundenprojekten zeigt sich, dass durch diese Vorgehensweise Mängel kurzfristig abgearbeitet werden können, eine große Kunden- und Nutzerzufriedenheit entsteht, der Errichter aktiv im Prozess mitwirkt sowie eine gezielte und schnellere Abarbeitung der Mängel möglich ist.

Ebenfalls relevant in diesem Kontext ist die Entlastung des FM-Dienstleisters, da

er durch diese Vorgehensweise keine rechtlichen Interpretationen bezüglich des Vertrages vornehmen muss.

### Externe Unterstützung

Eine fehlende, semiprofessionelle oder zu langwierige Abarbeitung von Mängeln führt häufig zu einer Vielzahl verärgelter Mieter – mit möglichen Ausfällen eingeplanter Einnahmen. Zudem führen Spannungen mit dem Errichter respektive Generalunternehmer wegen zu hoher Bearbeitungsaufwendungen

(unter anderem aufgrund fälschlich angemeldeter Mängel) zu einem erhöhten Arbeitsaufwand. Teuer wird es auch, wenn aufgrund der fehlenden Erfahrung der eingesetzten Mitarbeiter Mängel falsch beziehungsweise überhaupt nicht angezeigt werden. Dass ein professionelles Mängelmanagement die Basis für eine solide Wirtschaftlichkeit einer Immobilie bildet, beweist die Praxis immer wieder. Beziehen die Verantwortlichen rechtzeitig erfahrene Experten mit ein, lassen sich präventiv die Weichen für effiziente und rechtlich einwandfreie Prozesse stellen und wirtschaftliche Schäden abwenden. ■