

GESPRÄCHSFÜHRUNG UND DOKUMENTATION BIRGIT TEGTBAUER FOTOS PETER BAIER



NEUE GESCHÄFTSFELDER FÜR DAS DACHHANDWERK

Die regelmäßige Wartung ist für Auto, Heizung und Alarmanlage obligat. Das Dach, das alles schützt, wird oft erst dann beachtet, wenn Schäden eintreten. Eine Expertenrunde diskutiert, wie sich diese Situation zum Nutzen von Dachhandwerkern und Kunden ändern lässt – und welche Zusatzgeschäfte sich dadurch noch ergeben können.

Birgit Tegtbauer: Im Frühsommer wurde in dieser Runde ein Thema geboren, an dem seither gearbeitet wird: Kann der Blitzschutz ein neues Geschäftsfeld für Dachhandwerker werden?

Thomas Kern: Wir glauben, ja. Vor allem in Kombination mit Wartungsverträgen. Wir müssen über den Tellerrand schauen. Das Handwerk braucht neue Geschäftsfelder.

Stefan Thumser: Wir planen und führen Blitzschutzanlagen aus. Wir wollen hinterfragen, wie weit Synergien mit dem Handwerk und zwischen den Handwerkern genutzt werden können. Das Dach ist ja heute zum „Technikgeschoß“ avanciert. Wir haben eine Solaranlage, eine Photovoltaikanlage, Blitzschutzsysteme, Absturzsicherungssysteme, begrünte Dächer – verschiedene Komponenten, die eine Wartung brauchen. Man muss regelmäßig kontrollieren, ob diese Systeme im Sinne der Errichtung noch in Betrieb sind. Um auch noch auf den Versicherungsaspekt einzugehen, müssen wir uns fragen, wie kann man die Synergien für den Kunden so ausbauen, dass im Rahmen einer globalen Wartung dann der entsprechende

DIE GESPRÄCHSTEILNEHMER

Johann Haidinger, Landesdirektor Oberösterreich der Donau Vienna Insurance Group
Michael Hofer, Geschäftsführer des Dachdecker- und Spenglerunternehmens Heinz Koll GmbH, Sachverständiger für Dachdecker- und Spenglerarbeiten
Wolfgang Hubner, führt ein Bausachverständigenbüro mit Spezialisierung auf Feuchtigkeitsabdichtungen im Hochbau, Leiter des Instituts für Flachdachbau und Bauwerksabdichtung (IFB)
Thomas Kern, Geschäftsführer der Flattec Vertriebs GmbH
Ing. Stefan Thumser, Geschäftsführer der Oö. Blitzschutzgesellschaft m.b.H., Sachverständiger für Brandschutzwesens
Birgit Tegtbauer, Chefredakteurin DACH WAND

Spezialist sein Fachgewerk bedienen kann. Wichtig ist aber zuerst: Wie schaffen wir es, für den Kunden einen Ansprechpartner zu generieren, der den Gesamtüberblick wahrnimmt.

Johann Haidinger: Für mich als Versicherer ist das Thema Prävention ein ganz wichtiges. Wir glauben, dass man über Wartungsverträge hier ein bisschen Sensibilität schaffen kann und den Kunden unterstützen kann, Schäden zu vermeiden. Wir möchten dieses Thema aufgreifen, denn wir haben Möglichkeiten, unsere Kunden auf die Bedeutung von Wartungen

hinzuweisen. Und wenn es uns gelingt, den einen oder anderen Schaden dadurch zu vermeiden, haben wir schon viel getan. Vor allem im Sinne des Kunden.

Thomas Kern: Allein was heute eine Schadensbegutachtung kostet, spielt die Kosten für einen Wartungsvertrag für eine ordentliche Zeitspanne ein.

Michael Hofer: Dazu habe ich ein gutes Beispiel. Wir hatten eine Situation, wo es um eine Nachrüstung bei einer Absturzsicherung ging, weil eine Photovoltaikanlage auf dem Flachdach errichtet werden soll. Die Flachdachhaut ist schon sehr alt, zwar technisch in Ordnung, aber es wäre eine sträfliche Vernachlässigung, wenn man den Kunden nicht darauf aufmerksam macht, dass es nicht sehr sinnvoll ist, eine PV-Anlage mit einer Nutzungsdauer von 20 Jahren auf einer Dachfläche zu errichten, die kurz vor einer Sanierung steht. Eine allgemeine Übersicht im Rahmen eines Wartungsvertrags kann bei geplanten Umbauten oder Ergänzungen extrem hilfreich sein. Hier erkennt man sofort, ob das Dach fit ist, oder ob man größer denken muss.

Thomas Kern: Das haben wir schon öfter erlebt – wir vertreiben ja PV –, dass wir einige Geschäfte verloren haben, dafür hat der Dachdecker das Dach neu gemacht. Schlecht für mich, aber im Sinne der Sache optimal. Deshalb kämpfen wir ja darum, dass das Dachhandwerk und nicht der Elektriker Wartungen durchführt.

Stefan Thumser: Die Schnittstellen gehören sauber versorgt, wer dann im Detail was macht, ergibt sich aus der Aufgabenstellung.

Birgit Tegtbauer: Da stellt sich eine wichtige Frage: Wie sieht derzeit die Zusammenarbeit zwischen den Gewerken aus? Wie gut funktioniert sie in der Praxis?

Michael Hofer: Das Thema Blitzschutz ist das klassische Thema, wo der Dachdecker einen Subunternehmer, wie Herrn Thumser, beschäftigt. Bei der Photovoltaikanlage kommt der Elektriker oder wer auch immer die Anlage vertreibt und schraubt sie irgendwie auf das Dach. Da sieht man dann Stockschrauben durch ein wunderbares Kupferdach geschraubt, eine Gummidichtung dazu, und das war's. Das verkürzt die Nutzungsdauer des Kupferdachs natürlich enorm. Der Elektriker ist sich darüber aber nicht einmal bewusst, weil genau diese Stockschrauben in seinem Produktkatalog für Blechdachbefestigungen empfohlen werden. Das sind meine Erfahrungen beim Thema Schnittstellen. Es gibt natürlich auch gut durchdachte Befestigungen, obwohl die eher die Seltenheit sind.

Stefan Thumser: Der Kunde holt sich Preise ein und ist immer bemüht, den besten Preis zu erwirken. Dass die Angebote inhaltlich sehr stark differieren, sieht er oft nicht. In neun von zehn Angeboten in der Elektrotechnik fehlt auch die Möglichkeit, eine techni-



Eine allgemeine Übersicht im Rahmen eines Wartungsvertrags kann bei geplanten Umbauten oder Ergänzungen extrem hilfreich sein. «
Michael Hofer

sche Vergleichbarkeit herzustellen. Auch in meinen Erfahrungen in der Absturztechnik sieht es ähnlich aus. Da werden oft nicht einmal Herstellervorschriften auf der Baustelle richtig umgesetzt. Damit ist das ganze System, wie es seine Zulassung erreicht hat und technisch funktioniert, nicht richtig montiert. Aber günstig. Im Brandschutzbereich läuft es anders, da beurteilt oft jemand anderer, ob das System funktioniert. Ich glaube, dass die Qualität insgesamt besser wird, wenn nicht ein Ausführender darauf schaut. Da könnte ein Wartungsvertrag, der im Groben einen Gesamtüberblick gibt, eine Korrektur in Richtung Qualitätsanhebung sein.

Wolfgang Hubner: Ich glaube, wir sollten einmal den Begriff der Wartung definieren. Wartung bedeutet ja an sich nur, den aktuellen Sollzustand beizubehalten. Am Flachdach hat das primär mit Reinigungstätigkeiten zu tun. Alles Technische setzt eine Inspektion voraus, wo ein entsprechender Fachmann da sein muss. Mit der Inspektion kann man dann ein Angebot erstellen – entsprechend der Warn- und Hinweispflicht. Für das Dach ist der Begriff der Wartung einfach zu definieren. Aber wenn man die übergreifenden Schnittstellen heranzieht, würde Wartung, zum Beispiel beim Blitzschutz, für mich nicht bedeuten, die Schellen nachzuziehen.

Stefan Thumser: Nein, aber feststellen, ob irgendwo etwas offen ist, ob etwas in Bezug auf die Erstabnahme nicht mehr vorhanden ist – kurz: ob etwas verändert wurde. Aber dafür braucht man nach Erstinstallation und Fertigstellung eine Art Erstdokumentation, übergreifend für das gesamte Dach. Auf dieser Basis setzt dann der Wartungsvertrag auf.

Birgit Tegtbauer: Das heißt, eine übergreifende Abnahme, in der alles dokumentiert ist?

Wolfgang Hubner: Das wäre wünschenswert. Aber wenn ich mir heute die Generalunternehmerrechte ansehe, wird das schwierig. Denn der GU lässt dort niemanden rauf. Und den Bauunternehmer inter-

Was soll die Wartung eines Dachs beinhalten? „Lokalaugenschein“ der Expertenrunde auf dem Flachdach der Öö. Blitzschutzgesellschaft.





Thomas Kern: „Sinn und Zweck eines Wartungsvertrags ist es, dass der Dachhandwerker den Kundenkontakt pflegt und ein zusätzliches Geschäft lukriert.“



Johann Haidinger: „Die Versicherungsbranche möchte nicht erst dann auf den Plan treten, wenn der Schaden eintritt, sondern präventiv tätig sein.“



Michael Hofer: „Nicht der Vertrag ist das bindende Element, sondern die Kundenbindung, die ich nur durch Zufriedenheit schaffe.“

essiert das wahrscheinlich gar nicht. Hier sind wir im Bereich einer Abnahme, das ist eigentlich die Leistung eines Gutachters.

Birgit Tegtbauer: Herr Hofer, wollen Sie dazu etwas aus der Praxis beitragen? Sie sind ja im Bereich Wartungsverträge schon seit Jahren tätig.

Michael Hofer: Ich bin da eher bei Herrn Hubner, wir dürfen nicht alles in einen Topf werfen, sprich Blitzschutz, Photovoltaik, Dachaufbau, Absturzsicherungen. Denn dann fehlt uns die Basis, nämlich die des grundsätzlichen Aufbaus. Sie können natürlich bei einer Wartung am Dach kontrollieren, ob es im Gesamten passt. Bei der Basis sind wir aber eher bei der Idee eines grundsätzlichen „Planers“ für das Dach. Denn wir kommen hin und kennen teilweise den bauphysikalischen Aufbau nicht. Um also eine Wartung für das Gesamtpaket durchführen zu können, braucht man eine Basis: Das ist der Dachaufbau, die Blitzschutzanlage XY anhand der Anforderung YZ. Aber diese Basis fehlt. Wartung ist also Sichtkontrolle und Reinigung, Inspektion ist eine Überprüfung, für die ich Grundwissen brauche – in Form einer Mappe mit allen wichtigen Unterlagen. Das sehe ich als Hauptproblem. Selbst der technisch versierteste Mitarbeiter steht an, wenn ihm der Sockel fehlt. Hier brauchen wir ein Zukunftsmodell: einen Planer für das Dach an sich, inklusive allen Aufbauten und Systemen.

Wolfgang Hubner: Ein Absolvent der Ausbildung zum Zertifizierten Gebäudehüllenplaner auf der TU Wien vor zwei Jahren hat sich selbstständig gemacht. Er hat jede Menge Anfragen von Architekten, weil er sich – neben seiner Spenglerei – mit dem Gebäudehüllen-Schnittstellen-Management im technischen Bereich befasst. Ich glaube, wir kommen in den nächsten Jahren in diese Richtung. Unser Ziel ist es, auf der Bautafel den Gebäudehüllenplaner zu finden. Um zurückzukommen: Man könnte die Inspektion als Tool zum Wartungsvertrag verkaufen. Der Wartungsvertrag wäre also der „Einstieg“. Das kann ich als Dachdecker gut kalkulieren. Will der Bauherr mehr haben, eine – zu



Wir werden im IFB Module für die Weiterbildung des Bauwerksabdichters, Dachdeckers und Spenglers in Bezug auf die Wartung von Blitzschutz-, Photovoltaikanlagen und Absturzsicherungen anbieten.«
Wolfgang Hubner

definierende – Inspektion, dann bekommt er ein oder mehrere Zusatztools.

Thomas Kern: Wir haben in unserem Wartungsvertrag, den man kostenlos zum Download auf www.flatpool.at findet, eine Art Checkliste. Was ich warte, mache ich ja im Vertrag aus. Leider wissen wir aus der Praxis, dass viele Dachhandwerker nicht interessiert sind an Wartungsverträgen. „Das kann ich nicht verkaufen“ oder „Das kann ich auf dem Land nicht machen“ etc. höre ich immer wieder.

Wolfgang Hubner: Es ist aber oft so, dass die geplante Nutzungsdauer laut ÖNorm nur dann gewährleistet ist, wenn eine regelmäßige Wartung erfolgt.

Johann Haidinger: Somit habe ich die gesetzlichen Rahmenbedingungen. Wenn ich diese Überprüfungen wie beim Autopickerl nicht mache, verliere ich also die Gewährleistung.

Stefan Thumser: ... und ich komme meinen Verkehrssicherungspflichten als Unternehmer nicht nach. In der Elektrotechnik gibt es dafür das „Anlagenbuch“. Eine Anlage, die gebaut wird, braucht eine Grunddokumentation, aus der ersichtlich ist, wie die Anlage funktioniert und wie die Prüfspektionen ablaufen. Es wäre wichtig, dass man dem Kunden vermittelt, dass ich auch für mein Dach eine saubere Grunddokumentation brauche, damit die fach- und sachgerechte Wartung auch umgesetzt werden kann. Man sollte den Kunden als Betreiber und den Dachdecker als Errichter dahingehend sensibilisieren, dass eine Art Dachbefund zu erstellen ist, der die Basis einer zukünftigen Wartung darstellt.

Wolfgang Hubner: Da bin ich ganz Ihrer Meinung. Und ich finde, da liegt der Ball beim Dachdecker. Der Dachdecker oder Bauwerksabdichter müsste, wenn er ein Dach übergibt, den Aufbau dokumentieren und den Wartungsvertrag übergeben. Das wäre eine saubere, technisch korrekte Übergabe an den Bauherrn.

Birgit Tegtbauer: Damit gäbe es also ein Grunddokument.

Wolfgang Hubner: Genau. Und wenn wir das schaffen, auf breiter Basis, dann schaffen wir auch ein



Stefan Thumser: „Der Wartungsvertrag für das Dach muss so selbstverständlich sein wie das Pickerl beim Auto.“



Wolfgang Hubner: „Es ist oft so, dass die geplante Nutzungsdauer laut ÖNorm nur dann gewährleistet ist, wenn eine regelmäßige Wartung erfolgt.“



Birgit Tegtbauer, Chefredakteurin der DACH WAND.

besseres Image für das Gewerk. Da rede ich jetzt vom Abdichter. Die Dachdecker und Spengler haben sicher ein anderes Image.

Birgit Tegtbauer: Herr Haidinger, wie sieht versicherungstechnisch der jetzige Stand aus? Und was würden Sie sich wünschen?

Johann Haidinger: Wenn man da so zuhört, geht es um sehr viel Technik. Und da fragt man sich, was geht das den Versicherer an? Die Antwort: viel. Grundsätzlich möchte die gesamte Versicherungsbranche nicht erst dann auf den Plan treten, wenn der Schaden eintritt, sondern präventiv tätig sein. Die Versicherungswirtschaft unterstützt Maßnahmen wie ordentlichen Brandschutz oder Blitzschutz. Oder das Thema Hagelschlag: Es gibt Fassaden mit verschiedenen Hagelwiderstandsklassen, weil man präventiv etwas tun will. Auch hier investieren wir. Und jetzt kommt der Wartungsvertrag bei Dächern dazu. Da wäre es jetzt wichtig, über die Inhalte zu sprechen, zu klären, was die Versicherungen inhaltlich bräuchten. Und wir haben ja direkten Kontakt zum Kunden, aber einen anderen Zugang als der Dachdecker, der ihm zusätzlich etwas verkaufen will. Denn wenn der Kunde einen Wartungsvertrag abschließt, Inspektionen nach Plan macht, hat er eventuell Vorteile beim Versicherer.

Thomas Kern: Unsere Grundidee war ja: „Lieber Bauherr, hier hast du einen Wartungsvertrag, damit bekommst du bei deiner Versicherung Rabatt auf deine Prämie.“ Die Leute sind heute durchaus offen, was Wartungsverträge angeht, denken wir an das Auto, die heilige Kuh, oder moderne Heizsysteme. Das Thema wird immer präsenter. Ich glaube, es ist wichtig, dem Kunden zwei Vorteile zu geben: Preisnachlass bei der Versicherung und noch etwas Positives – Prävention.

Johann Haidinger: Ich möchte die Diskussion nicht über den Preis führen. Dann ist man in der Billigschiene. Man muss vor allem richtig versichert sein. Wie der Vorteil aussieht, den der Kunde hat, darüber muss man diskutieren. Wichtig ist, dass man das Bewusstsein schärft, dass ein Wartungsvertrag für den Kunden etwas Gutes ist.



Wichtig ist, dass man das Bewusstsein schärft, dass ein Wartungsvertrag für den Kunden etwas Gutes ist.«

Johann Haidinger

Stefan Thumser: Richtig. Der Wartungsvertrag für das Dach muss so selbstverständlich sein wie das Pickerl beim Auto. Denn hier ist es jedem klar, wenn er nicht zum Service fährt, verliert er seine Garantie. Und wenn das Auto nicht ordentlich gewartet ist, verliert er das Pickerl. Und ohne Pickerl verliert er seinen Versicherungsschutz. Bei der Gebäudehülle lassen die meisten nicht einmal alle zehn Jahre ihre elektrische Anlage vom Fachmann anschauen. Die Frage ist, wie können wir dieses Bewusstsein, das beim Auto selbstverständlich ist, auf das Thema Dach und alle Gewerke, die damit beschäftigt sind, umlegen?

Thomas Kern: Der Dachhandwerker hat eine Kartei von tausenden Kunden. Die sollte genutzt werden, um die Kunden anzusprechen. Man muss natürlich Marketing betreiben.

Johann Haidinger: Die Versicherungen können hier sicher auf der Konsumentenseite unterstützen.

Thomas Kern: Ein Wartungsvertrag verkaufe ich nicht beim Abschluss und auch nicht bei der Gleichung der Rechnung. Es gibt ja ein sogenanntes After-Sales-Service.

Michael Hofer: Wir verkaufen Sicherheit, einen Polster, Komfort. Das ist grundsätzlich das, was jeder haben will. Das Thema ist beim Einfamilienhaus sicherlich schwierig. Aber wir müssen einmal die Gebäude schaffen, die keine klassischen Einfamilienhäuser sind, Häuser, die nicht laufend betreut werden. Und diese Sicherheit, die verkauft wird, soll allen etwas bringen. Einerseits keinen Ärger, weil kein Wasser eintritt, das Dach hält länger, weil Dachplatten, die ausgebrochen sind, rechtzeitig ausgetauscht werden, und dergleichen. Diese Wartung darf sich meiner Meinung nach nicht nur auf die Reinigung beschränken, sondern es muss ein Servicepaket sein, das es einer Hausverwaltung leicht macht, der Eigentümergemeinschaft Dokumente vorzulegen. Die Zielgruppe ist ein wesentliches Thema. Der klassische Hausbesitzer schaut meist selbst auf sein Haus. Es ist das Stadthaus mit mehreren Besitzern, es sind Wohnungsgenossenschaften, Investoren, Gewerbetreibende usw. ■

HINWEIS

Welche Möglichkeiten es für den Dachhandwerker gibt, den Bereich Blitzschutz in sein Angebot zu integrieren, lesen Sie im ungekürzten Gespräch auf www.dachwand.at.