

und privaten Rechtsschutzverträgen.

In den klassisch versicherten Rechtsgebieten bleibt es Firmen wie auch Privatkunden selbstverständlich unbenommen, das Mediationsverfahren zu nutzen oder sofort gerichtliche Schritte einzuleiten.

Unabhängig davon, ob vorher ein solches Verfahren stattgefunden hat, übernimmt die Versicherung die Kosten in versicherten Fällen auch für einen anschließenden Rechtsstreit. **Der Zusatzbaustein Mediation ist meist beitragsfrei mitversichert.**

Mit einem eigens konzipierten Mediationstarif für Firmen- und Privatkunden ist die Deurag am Markt. Dabei wird innerhalb von zwei Stunden ein Mediator vermittelt. Hier ist das Mediationsverfahren für den Versicherten in den Leistungsarten Schadenersatz-Rechtsschutz, Arbeits-Rechtsschutz, Wohnungs- und Grundstücks-Rechtsschutz sowie Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht verpflichtend. Erst wenn das scheitert, gibt es von der Versicherung grünes Licht für die Kostenübernahme beim Gang vor Gericht.

Tarife und Nachlässe. Für den Betreffenden macht sich das in einer günstigeren Prämie bemerkbar und bringt beispielsweise einer Firma mit sechs Beschäftigten einschließlich des Inhabers eine Beitragsersparnis von rund 300 Euro.

In einem herkömmlichen Tarif für Selbstständige mit den Bausteinen Privat-, Berufs- Verkehrsrechtsschutz für Selbstständige inklusive Wohnungs- und Grundstücks- sowie Straf-Rechtsschutz zahlt sie insgesamt 1361 Euro ohne Selbstbehalt. Im Tarif „M aktiv“ sind es 1065 Euro ohne Selbstbehalt.

Konflikte mit Kunden und Lieferanten des Betriebs sind nicht abgedeckt.

In anderen Tarifen der Deurag werden die Kosten einer außergerichtlichen Konfliktlösung bis zu acht Sitzungsstunden à maximal 180 Euro übernommen.

Zu den Versicherern, die ab Oktober ihr Angebot um Mediation erweitert, gehört auch die Neue Rechtsschutzversicherung (NRV) – Rechtsschutzversicherer der Nürnberger, VHV, Stuttgarter sowie der Mannheimer.

Die Mediation ist für alle NRV-Kunden möglich. Die außergerichtliche Konfliktlösung wird ohne zusätzlichen Versicherungsbeitrag angeboten und gilt für Alt- und Neuverträge.

Partner-Netzwerke. Die Rechtsschutzversicherer stützen sich bei ihrem neuen Angebot auf verschiedene Mediatoren-Partnernetzwerke, das z. B. bei der Deurag 5500 Mediatoren unterschiedlicher Fachrichtungen umfasst.

Die Allianz kooperiert in komplexen Fällen mit dem Europäischen Institut für Konflikt-Management (Eucon). In versicherten Fällen tragen die Gesellschaft und der Verfahrensgegner die Mediationskosten jeweils zur Hälfte. In nicht gedeckten Fällen kann der Kunde die Mediation in Anspruch nehmen, wenn er die Hälfte der Kosten übernimmt und erhält in jedem Fall eine kostenfreie Erstberatung.

Fazit

Dass immer mehr Rechtsschutzversicherer Mediation in den Versicherungsschutz einschließen, sieht *Andrea Heyer* von der Verbraucherzentrale Sachsen vom Prinzip her positiv.

„Allerdings ist das noch kein wichtiger Grund für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung“, sagt sie. Ohne Kosten und mit relativ geringem Aufwand können Verbraucher Streitigkeiten nach ihren Worten außergerichtlich beispielsweise auch über verschiedene Ombudsmänner klären lassen, etwa Bankenombudsmann, Versicherungsombudsmann, Ombudsmann des Immobilienverbandes. „Grundsätzlich ist Mediation aber als ein weiterer möglicher Weg zur Lösung von Konflikten zu begrüßen, vorausgesetzt der Mediator ist fachlich gut qualifiziert und unabhängig“, so die Verbraucherschützerin. Wenn durch Mediation Zeit und Kosten gespart werden können, sind das ebenfalls Punkte, die dafür sprechen. Wichtig ist, dass den Betroffenen keine Rechtsnachteile durch diesen Weg entstehen, das heißt sie können auch immer noch ein Gericht einschalten. Allerdings sei nicht jeder Streit für eine Mediation geeignet.

C. Fritz

MEISTERWISSEN



Kostenlose Planungsleistungen kritisch betrachtet

A. Kraheck, Troisdorf

Schlechtere Auftragsergebnisse und eine deutliche Verschiebung des Verhältnisses zwischen abgegebenen Angeboten und den sich daraus ergebenden Aufträgen führen zur Überlegung, wo eventuell gespart werden könnte. Die Qualität der Leistungen sollte dabei nicht zur Disposition stehen.

Problem kostenloser Angebote

Der Aufwand, der schon bei der Erstellung eines Angebotes anfällt, ist ein gerne diskutierter Klagepunkt. Dabei geht es weder um die Massenermittlung noch um die anschließende Umsetzung in ein akzeptables Angebot. Vielmehr ist es gängige Praxis, Angebote kostenlos mit umfangreichen und detaillierten Planungsunterlagen zu ergänzen.

Das Erstellen der Ausführungsplanung ist aber nicht nur zeitaufwendig, sondern bindet Personal, welches in dieser Zeit keine anrechenbaren Leistungen erbringen kann. Je nach Unternehmensgröße sind mehrere Personen oder entsprechende Abteilungen mit derartigen Arbeiten beschäftigt.

Als häufiges Argument ist immer wieder zu hören, dass der „Nicht-Kunde“ dies verlangt. Der Kunde hat Auflagen von seinem Versicherer zu erfüllen oder der Verband der Schadenversicherer (VdS) verlangt entsprechendes. Das mag prinzipiell stimmen, für ein positives Betriebsergebnis kommt es aber auf die jeweilige Betrachtungsweise an.

Dazu ist zuerst festzustellen, um welche Leistungen es sich bei den „Angebotsergänzungen“ handelt und wer sie verlangt.

HOAI

In der Honorarordnung für Architekten und Ingenieure (HOAI) sind die zur Debatte stehenden Leistungen explizit beschrieben.

In § 1 Anwendungsbereich der HOAI heißt es: „Die Bestimmungen dieser Verordnung gelten für die Berechnung der Entgelte für Leistungen der Architekten und der Ingenieure (Auftragnehmer), soweit sie durch Leistungsbilder oder andere Bestimmungen dieser Verordnung erfasst werden.“ Sicherheitstechnische Anlagen fallen in die technische Ausrüstung (Teil IX) und dort in die Honorarzone III mit dem höchsten Honorarbereich. Sie sind in § 72 Punkt 3.a) mit „automatische Feuerlösch- und Brandschutzanlagen“ sowie unter Punkt 3.c) mit „große Fernmeldeanlagen und -netze“ aufgeführt.

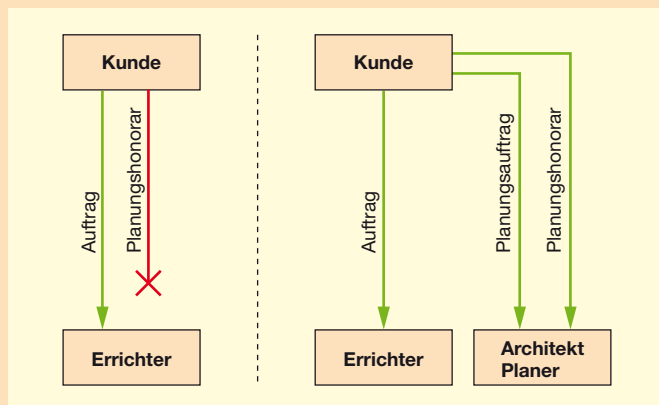
In § 73 sind die einzelnen Leistungsbilder beschrieben. Dort sind viele Leistungen beschrieben, die Errichter dem Kunden als kostenlose Angebotsbeigabe offerieren.

Es empfiehlt sich – ohne eine detaillierte HOAI-Abrechnung zu erstellen – überschlägig festzustellen, was ein mit der Planung beauftragter Architekt oder Planer für die gleiche Leistung abrechnen darf.

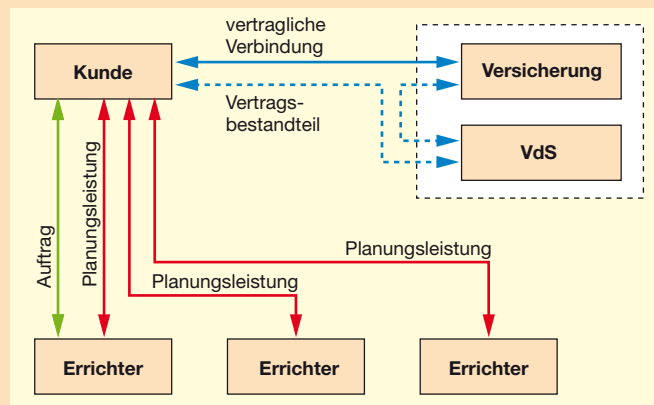
Kostenbeispiel HOAI

In einem größeren Unternehmen soll eine Sicherheitsanlage mit den folgenden Einzelkomponenten installiert werden:

- Einbruchmeldeanlage (EMA),
- Brandmeldeanlage (BMA),



❶ Falsche Großzügigkeit



❷ Rechtsbeziehungen

- Zugangskontrolle (ZK) und
- Videoüberwachungsanlage (VÜA)

Über ein Alarmmanagementsystem (AMS) sind die einzelnen Komponenten zusammenzufassen. Der geschätzte Preis für alle Leistungen soll bei etwa 175000,- € liegen. Daraus ergibt sich bei voller Umsetzung der Leistungsphasen 1 bis 6 (ohne Nebenkosten und sonstige Zuschläge) ein Honorar, welches zwischen 18900,- € und 22050,- € liegen kann. Selbst bei einer ausschließlichen Umsetzung der Ausführungsplanung der Leistungsphase 6 liegt der Betrag immerhin noch zwischen 6420,- € und 7490,- €. Viel zu viel Geld, um es regelmäßig dem Kunden zu schenken (Bild ❶).

Vorgaben des Kunden

Kundenforderung. Kunden argumentieren gerne: „Meine Versicherung verlangt ein Attest.“ Daraus wird dann abgeleitet, dass ein VdS-Attest Bestandteil des avisierten Auftrags ist. Dieses sei entsprechend zu erstellen, damit der Kunde es seiner Versicherung vorlegen kann, um sich deren Zustimmung einzuholen.

Kunde – Versicherung. Es besteht dabei aber nur eine rechtliche Beziehung zwischen dem Kunden und seiner Versicherung aufgrund eines Versicherungsantrags oder einer bereits bestehenden Versicherungspolice. Der Errichter hingegen hat keine Rechtsbeziehung zu diesem Versicherer (Bild ❷).

Der Versicherer seinerseits kann seinem Versicherungsnehmer (VN) eine Auflage dahingehend erteilen, dass die zu installierenden sicherheitstechnischen Anlagen den Richtlinien des VdS zu entsprechen haben. Das berührt den Errichter aber immer noch nicht.

Kunde – Errichter. Im nächsten Schritt erfolgt die Anfrage des Versicherungsnehmers nach einem Angebot beim Errichter mit dem Zusatz, dass die anzubietenden Anlagen nach den VdS-Richtlinien zu errichten sind. Jetzt entsteht zwischen dem Kunden und dem Errichter eine eigenständige Rechtsbeziehung, in der die Einhaltung der VdS-Richtlinien zum Vertragsbestandteil wird.

Zusatzleistung. VdS-Richtlinien haben keinen Gesetzescharakter und ihre Einhaltung ist nur aufgrund privatrechtlicher Verträge eine bindende Angelegenheit. Das sagt aber nur etwas über die rechtliche Seite aus, nicht über die finanzielle. Der Kunde will von seinem Versicherer einen Versicherungsvertrag und muss im Gegenzug dafür die Sicherheitstechnik nebst Attest bereitstellen. Folglich hat er auch dann, wenn er mit der Angebotsanfrage an den Errichter herantritt, die Zusatzleistungen (neben dem reinen Angebot) zu bezahlen.

Nutzen für den Kunden. Der Kunde verlangt eine Dienstleistung, die er an seinen Versicherer weiterleitet, damit dieser ihm durch eine entsprechende Prämienanpassung einen finanziellen Vorteil verschafft. Das Vorgenannte gilt im Übrigen für alle Auflagen,

die der Kunde zu erfüllen hat, egal ob es sich dabei um gesetzliche oder privatrechtliche handelt. Das betrifft im Sicherheitsbereich z. B. Auflagen der Baubehörde, der Feuerwehr usw.

Vergleichsangebote

Eine Unsitte bei manchen Kunden ist die Preisgestaltung nach eigenen Regeln aufgrund bereits vorliegender Planungen. Ein Errichter wird für ein Angebot angefragt. Dieser übergibt dem (vermeintlichen) Kunden das Angebot nebst Planungsunterlagen. Der Kunde legt nun die Unterlagen dem Konkurrenten vor und fordert ihn zu einem günstigeren Angebot auf.

Gegenmaßnahmen. Da immer noch zu großzügig mit den Ergebnissen der eigenen Leistungen umgegangen wird, besteht kaum eine Möglichkeit, dass sich etwas an dieser Praxis ändert. Hier müssen in den Angeboten entsprechende Optionen einfließen.

1. Der Kunde bezahlt Angebot und Planungsleistung. → Die Angebotsbearbeitung wird bei Auftragserteilung gutgeschrieben und die Planungsleistung ist Bestandteil des Auftrags.
2. Die Weitergabe der Angebots-/ Planungsunterlagen wird untersagt. → Bei einem Verstoß ist eine Vertragsstrafe zu vereinbaren, da es sich um einen Betrug handelt und gegen Urheberrechte verstoßen wird.

Kontrollmöglichkeit. Das typische Argument gegen entsprechende Sanktionsmaßnahmen bzw. deren Vereinbarung ist,

dass die Möglichkeit des Nachweises fehlt. Das trifft aber nur bedingt zu, denn insbesondere Außenabsicherungen (Zaun, Freigeländesicherung, Videotechnik usw.) sind nachträglich kontrollierbar. Auch in „öffentlich zugänglichen Gebäuden“ sind spätere Kontrollen möglich.

„Auftragsplanung“ berücksichtigen

Schaut man im Internet oder in die Leserbriefe von Handwerkskammerzeitungen, so stellt man fest, dass das Thema nicht nur auf den Sicherheitsbereich beschränkt ist. Auch in anderen Bereichen gehen Unternehmen immer mehr dazu über, Planungsleistungen in Rechnung zu stellen und diese bei einem tatsächlichen Auftrag zu verrechnen.

Eine Verrechnung mit einem Auftrag ist aber nur dann sinnvoll, wenn dies in der Kalkulation berücksichtigt wurde. Die Planungsleistung ist eine für den Kunden erbrachte Leistung, die nicht zu verschenken ist. Allenfalls kann in der Kalkulation berücksichtigt werden, dass sich durch eine im Vorfeld erstellte Planung der Aufwand für die am Ende zu erstellende Dokumentation deutlich reduziert. ■

Fortsetzung



Betriebsblindheit