

# Mit Gewährleistungsmanagement zum Erfolg

So kann das FM die Effizienz des Gewährleistungsmanagements unterstützen

**Die Bedeutung des Gewährleistungsmanagements innerhalb des Lebenszyklus einer Immobilie wird gern unterschätzt. Die Idealvorstellung, dass mit der Übergabe an den Auftraggeber ein reibungsloser Betrieb beginnt, hat wenig mit der Realität zu tun.**

**D**enn die Notwendigkeit, Mängel am Bau zu beheben, ist eher Normalfall denn Ausnahme. Zwar hat der Auftraggeber einen gesetzlich oder vertraglich geregelten Anspruch auf Behebung von Mängeln, doch müssen diese zunächst erkannt und nachgewiesen werden. Geschieht das nicht innerhalb der Gewährleistungsfrist, die natürlich vertraglich geregelt sein sollte, sind die Immobilienbesitzer auf die Kulanz des Auftragnehmers angewiesen. Dass ein so komplexes Vorhaben wie der Bau einer Immobilie in dieser Hinsicht einen gut strukturierten Prozess erfordert, ist durchaus verständlich. Doch wo sind die Herausforderungen in diesem Bereich? Und inwiefern kann das Facility Management die Effizienz des Gewährleistungsmanagements unterstützen?

## Komplexe Vorhaben – schwierige Bedingungen

In den Bau einer Immobilie sind nicht nur sehr viele Gewerke involviert und eine große Zahl an teils hochspezialisierten Fachleuten beteiligt, es wird auch zunehmend sehr komplexe Technik verbaut. Das stellt hohe Anforderungen an die Fachkompetenz der einzelnen Akteure. Damit einher geht aber auch ein in den letzten Jahren deutlich gesteigerner Koordinations- und Kommunikationsbedarf, um eine möglichst reibungslose Zusammenarbeit zwischen den ausführenden Unternehmen, den Fachplanern, dem Projektmanagement-Team und dem Bauherren zu gewährleisten. Mit der steigenden Komplexität der Gebäude, erhöht sich also der Abstimmungsbedarf deutlich. Doch auch wenn es logisch erscheint, dass sich deshalb in gleichem Umfang die Planungs- und Re-

alisierungsphase verlängern müsste, sind die Beteiligten mit einer anderen Realität konfrontiert. Denn Kosten- und Zeitdruck fordern auch in diesem Zusammenhang ihren Tribut. Dennoch steigen die Ansprüche der späteren Nutzer an die Immobilie, ebenso wie die staatlichen Anforderungen wie beispielsweise durch die Energieeinsparungsverordnung.

## Dem Kostendruck geopfert

In der Praxis resultiert der Kostendruck darin, dass erforderliches Wissen nur lückenhaft vorliegt und benötigte Erfahrungen fehlen, weil die erforderlichen Spezialisten nicht bezahlt werden können – zusätzlich zu der ohnehin chronischen personellen Unterbesetzung. Doch auch gute Fachleute kämpfen nahezu auf verlorenem Posten, wenn der Zeitdruck die Möglichkeit raubt, eine saubere Abstimmung zwischen Planung, Ausführung und Änderungen am Bau durchzuführen und in ausreichendem Maße zwischen den Beteiligten zu koordinieren. Spätestens wenn an den Baustoffen gespart wird und die verbauten Materialien nicht die benötigte Qualität aufweisen, sind spätere Probleme bereits vorprogrammiert.

So liegt in den seltensten Fällen eine eindeutige und gut strukturierte schriftliche Dokumentation der geschuldeten Leistung vor – was eine große Hürde für die Durchsetzung der entsprechenden Mängelrügen darstellt. Auch eine sauber abgestimmte, gewerkeübergreifende Gesamtplanung fällt dem Zeitdruck oft zum Opfer, ebenso wie die Qualität der Arbeiten im Allgemeinen. In vielen Fällen müssen die Immobilienbetreiber sogar feststellen, dass die übergreifenden

Gewerke, wie beispielsweise die Gebäudeautomation, nicht auf die verbauten Anlagen abgestimmt sind. Ein ineffizientes oder gar fehlerhaftes Zusammenspiel der Komponenten ist die Folge. Dieses Problem verschärft sich noch, wenn die Anlagen der Heizungs-, Lüftungs- und Kältetechnik nicht sauber einreguliert sind.

## Gewährleistungsmanagement schafft Abhilfe

Nachdem die Bauphase abgeschlossen und die Immobilie in den Betrieb überführt ist, soll das Gewährleistungsmanagement nun all diese Defizite kompensieren. Dafür müssten aber spätestens in dieser Phase alle Akteure hochprofessionell agieren und effiziente Prozesse wären unabdingbar. Dies betrifft unter anderem die StartUp-Phase des Facility Managements sowie die Ausgestaltung und Umsetzung des FM-Mangelmanagements, welche parallel zur StartUp-Phase beginnt. Sind aber diese Phasen in einem FM-Vertrag nicht ausreichend berücksichtigt und ausgestaltet, kann eine ausreichende Kompensation der Defizite aus der Bauphase nicht stattfinden.

Auch sehen sich die Beteiligten mit dem üblichen Kostendruck konfrontiert. So hat das Mängelmanagement in praxi eher nur in rudimentärem Umfang Einzug in die Budgetplanung gefunden, mit der Folge, dass dadurch die Ressourcen fehlen, Mängel zu entdecken und zu melden. Auch ist die StartUp-Phase oft sehr kurz gehalten. Parallel zum normalen Arbeitspensum müssen deshalb die Kollegen des FM-Objektteams viele erforderliche Arbeiten in Eigenleistung erbringen. Überlastung und sinkende Arbeitsqualität sind die Folgen! Ebenso fehlen seitens des Facility Managements die benötigten Spezialisten, die in der Lage wären, auch schwer erkennbare Mängel, wie zum Beispiel fehlerhafte Re-



Foto: Archiv

Mit der steigenden Komplexität der Gebäude, erhöht sich der Abstimmungsbedarf deutlich

gelstrategien, zu erkennen und aufzuzeigen. Schlimmer noch: Aufgrund des meist ruinösen Vergabeprozesses, ist das Team des Facility Managements ohnehin meist unterbesetzt und kann überhaupt keine gezielte Fehlersuche betreiben.

### Ausfällen vorbeugen

Es mag utopisch klingen, aber das ganze Problem ist lösbar. Dem FM kommt dabei in nahezu allen Szenarien eine Schlüsselrolle zu. Folgende Meilensteine haben sich in der Praxis als zielführend erwiesen:

- Der Bauherr wählt im Rahmen der FM-Ausschreibung von neuen gebauten Immobilien nur solche FM-Berater aus, die zusätzliche Erfahrungen in der Startup-Begleitung und im Gewährleistungsmanagement vorweisen können.
- Bei neuen Immobilien berücksichtigt der Bauherr im FM-Vertrag explizit den Punkt „Gewährleistungsmanagement“.
- Aufgrund der Komplexität der Rahmenbedingungen stellt der FM-Dienstleister Spezialisten für den Umsetzungszeitraum des Gewährleistungsmanagements zur Verfügung.
- Für das Gewährleistungsmanagement müssen auf Bauherrnseite Berater eingesetzt werden, die über eine hervorragende Methodenkompetenz sowie ein ausreichendes Fachwissen verfügen und so das gesamte Thema Gewährleistungsmanagement sauber aufsetzen, entsprechende Prozesse sortieren, usw... .

Darüber hinaus kommen natürlich noch viele weitere Aspekte, die sich in der

Praxis bewährt haben, zum Tragen. Entscheidend bleibt aber, dass das Facility Management seiner Verantwortung gerecht wird und den Bauherrn ganzheitlich in den Themen StartUp-Begleitung und Gewährleistungsmanagement begleitet.

### Fazit

Eine professionelle StartUp-Begleitung und ein fundiertes Gewährleistungsmanagement innerhalb des Lebenszyklus einer Immobilie sind von entscheidender Bedeutung für den Erfolg eines jeden Objekts. Allein die Tatsache, dass in den Bau einer Immobilie sehr viele Gewerke involviert und eine Vielzahl an teils hochspezialisierten Fachleuten beteiligt sind, zeigt, dass die Sicherstellung dieser wesentlichen Aufgaben alles andere als trivial ist. Zudem haben alle involvierten Akteure mit denselben Rahmenbedingungen, wie etwa einem stetig steigenden Kostendruck zu kämpfen. So besteht schnell die Gefahr, die ohnehin schon komplexe Ausgangssituation ein weiteres Mal komplizierter zu gestalten, nicht zuletzt indem man einen spürbaren Qualitätsverlust billigend in Kauf nimmt. Nach dem Abschluss der Bauphase sollten Bauherren darum die Start-Up-Begleitung und das Gewährleistungsmanagement in die Hände methodisch und fachlich erfahrener FM-Experten legen und diese an ihren Erfolgen messen.

*Claus Mink, Geschäftsführung ProFM  
Facility & Project Management GmbH,  
64401 Groß-Bieberau*