

# „Dienstleistung ist nicht so greifbar“

”



„Solang es in ist, alle ausrutschen zu lassen, und wir das akzeptieren, ist das falsch. Leistung soll ordentlich honoriert werden.“

**Martin Sabelko**  
CBRE Global Investors



„In der Anbahnungsphase werde ich Beratungsdiebstahl nie verhindern können. Man muss von Anfang an überzeugen.“

**Anton Bondi de Antoni**  
Bondi Immobilien-Consulting



„Beratung ist maßgeschneidert. Ich muss dem Kunden vorher erklären, was ich für ihn tue. Hier fängt das Risiko schon an.“

**Christian Wagner**  
Wagner & Partner Real Estate



„Lehrgeld zahlt man nur am Anfang. Wir verlangen Pauschalen. Die Erstberatung ist gratis, aber ab Grundriss oder Idee kostet es etwas.“

**Johannes Pesendorfer**  
Pumar Architekten

## Wann hört kostenlose Beratung auf und wann fängt kostenpflichtige Dienstleistung an? Mit dieser Frage haben sich Projektentwickler, Architekten und Investoren auseinandergesetzt.

**WIEN.** Das Szenario ist bekannt: Nach Kalkulation, Angebotslegung, Kundenbesuchen und kostenloser Vorabplanung kommt vom anfangs sehr interessierten Kunden plötzlich ein lapidares „Interessant, aber ich überlege noch“. Im schlimmsten Fall überlegt er mit einem anderen – billigeren – Anbieter weiter. Das Thema Beratungsdiebstahl betrifft den Einzelhändler genauso wie den Küchenplaner, den Architekten und den Projektentwickler. Doch wie damit umgehen? Antworten gab es beim ersten Blaue-Lagune-Dialog.

Bei Projektentwickler Christian Wagner von Wagner & Partner Real Estate ist das Thema quasi tagtäglich präsent. „Beratung ist sehr individuell und maßgeschneidert auf das jeweilige Projekt. Ich muss dem Kunden vorher erklären, was ich für ihn tue. Hier fängt das Risiko schon an.“ Das bestätigt auch Johannes Pesendorfer von Pumar Architekten. „Dienstleistung ist nicht so greifbar.“

Betroffen sind vor allem junge Architekten, die froh über Auftraggeber sind und einfach einmal loszeichnen – und im schlimmsten Fall am Ende feststellen müssen, dass die Idee mit einem anderen umgesetzt wurde. „Lehrgeld zahlt man nur am Anfang“, sagt Pesendorfer. „Wir verlangen Pauschalen. Die Erstberatung ist gratis, aber ab Grundriss oder Idee kostet es etwas. Wenn man mit uns baut, wird der Grundriss auf das Honorar gutgeschrieben.“

Ein großes Problem sind laut Pesendorfer die offenen Wettbewerbe mit bis zu 100 Teilnehmern. „Mit Vorentscheidungen kann das Risiko minimiert werden.“ Für Architekt Christoph M. Achammer, Vorstandsvorsitzender von ATP, sind diese Wettbewerbe ein institutionalisiertes Konzept, um Dienstleistungen kostenlos zu erbringen. „Aber wir müssen das ja nicht machen – zum Beispiel 70 Entwürfe für eine Volksschule. Da hängt das halbe Baubudget dann an der Wand.“

### Konkurrenzbeobachtung

Diebstahl kann ohnehin nur schwer dingfest gemacht werden. Ein Beispiel ist die Terminalerweiterung am Flughafen Wien, bekannt unter dem Projektnamen Skylink. Hier wurde ein Architekt ausgebootet, er musste sieben Jahre prozessieren, um recht zu bekommen, während sein Konkurrent baute. „Das kann sich ein kleiner Architekt nicht leisten“, sagt Pesendorfer. „Natürlich schauen wir uns an, was andere Architekten gemacht haben und übernehmen gute Ideen beziehungsweise adaptieren. Das ist kein Diebstahl, das ist Informationspflicht.“

Laut Anton Bondi de Antoni von Bondi Immobilien-Consulting, muss dem Kunden klar gemacht werden, dass es um ein Rundpaket mit Planung, Details und Abwicklung geht. „Das wissen Kunden aus meiner Erfahrung schon zu würdigen, und sie bezahlen.“ Mit Streuverlusten müsse man leben. Schließlich

sind Immobilien öffentlich. Jeder kann sich anschauen, wie etwas gelöst wurde. „In der Anbahnungsphase werde ich Beratungsdiebstahl nie verhindern können. Man muss von Anfang an überzeugen. Wenn man Kunden nicht überzeugt, hat man etwas falsch gemacht.“

### Betrogene Konsumenten

Martin Sabelko, Vorstand bei CBRE Global Investors, glaubt nicht, dass das Thema rechtlich in den Griff zu bekommen ist. „Solang die Gesellschaft verrotzt, es in ist, alle ausrutschen zu lassen, und wir das akzeptieren, ist das falsch. Leistung soll ordentlich honoriert werden. Mit dem Internet wird es für uns alle nicht leichter.“ Auch Erich Benischek, Eigentümer der Blauen Lagune, kennt das Thema zur Genüge. „Wir alle haben Produkte mit gewisser Beratungsintensität. Irgendwann wird dieser Level noch mehr sinken, und dann ist der Konsument der Betrogene.“

Anton Bondi de Antoni hält es für wichtig, zwischen dem privaten und dem gewerblichen Sektor zu unterscheiden. „Ich bin im gewerblichen Geschäft. Hier ist man gewohnt, Leistungen einzukaufen und zu honorieren. Privat ist das anders. Es wird immer eine Klientel geben, die nichts zahlen will.“ Doch was tun, wenn rechtlich keine Handhabe möglich ist, der erhobene Zeigefinger nichts hilft und Abschlagszahlungen nicht für jedermann eine Lösung sind? „Risiko ist immer da. Die Frage ist, wo die Grenze ist“, sagt Christian Wagner. Vertrauensbildung hält er für eine Lösung. „Aber manche verstehen das halt leider nicht.“

KATHRIN GULNERITS  
kathrin.gulnerits@wirtschaftsblatt.at

## Blaue Lagune

■ Ende der 1980er-Jahre lag der Marktanteil von Fertighäusern bei rund zwölf Prozent. Heute wird jedes dritte Ein- und Zweifamilienhaus in Fertigbauweise errichtet. Erfolgreichster Vertriebsweg der Fertighausbranche ist die 1992 eröffnete Blaue Lagune neben der SCS in Vösendorf. Die jährlich

rund 150.000 Besucher treffen hier auf mehr als 100 renommierte Anbieter bzw. Marken rund um die Themen Bauen und Sanieren. Mehr als 50 Prozent des Fertighaus-Umsatzes in Österreich wird über die Blaue Lagune lukriert (circa 2300 Häuser, rund 390 Millionen € jährlich).