

Merckblatt

Fachbereich Sanitär | Wasser | Gas

Sanitärapparate: Dienstleistungen erkennbar machen

Einleitung

Den Bauherren und Hauseigentümern bieten sich im Einkauf immer mehr Möglichkeiten: Der Onlinehandel, Baumärkte, aber auch Anbieter im Ausland verführen zu Direktbestellungen. Onlineportale, Baumärkte und Direktverkäufer weisen meist einen tiefen Netto-Verkaufspreis aus. Oftmals handelt es sich

dabei um einen Abholpreis oder den Preis für eine Lieferung vor die Haustüre. In den Offerten des Installateurs werden die enthaltenen Leistungen oft nicht oder zumindest nicht vollumfänglich deklariert. Ein korrekter Preisvergleich mit dem Angebot des Sanitärunternehmers ist für den Kunden dadurch



kaum möglich. Als Folge fällt er den Kaufentscheid meist nur oberflächlich, aufgrund des ausgewiesenen Preises. Welche Leistungen der Kunde bei Selbsteinkäufen selber erbringen muss, worin die Gefahren bestehen und welche Zusammenhänge zu beachten sind, wird für ihn nicht ersichtlich.

Der Kauf von Sanitärartikeln will gut überlegt sein: Verschärfte Normen und Vorschriften, die Komplexität der Apparate bezüglich Hygiene- und Sicherheitsfaktoren spielen eine wichtige Rolle. Hinzu kommen hohe Anforderungen des Kunden bezüglich Komfort und Qualität – möglichst unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeit und Ökologie. Hohe Garantieleistungen, Risikoübernahmen, gute Serviceleistungen und zu guter Letzt das «Sorglos- und Wohlfühlpaket» stehen ebenfalls hoch im Kurs. Dies alles führt zur Schlussfolgerung: Eine Beratung durch den Fachmann ist unumgänglich.



Situation bei der Anlieferung, auch bei Direktbestellung durch Kunde



Ausgangslage

«Lediglich anhand von Bruttopreisen und Rabatten, die bei den meisten Ausschreibungen bzw. Offerten ausgewiesen werden, erkennt der Kunde nicht, welche Dienstleistungen und Risikoübernahmen enthalten sind.»

Nachfolgend eine Übersicht der Leistungen, die durch den Installateur erbracht werden, dem Kunden aber nicht bewusst sind:

- Haftung für die Qualität und Gebrauchstauglichkeit des gelieferten Materials;
- Beschaffung der Massskizzen, Einbauvorschriften, Montageanleitungen etc.;
- Übernahme des Bruchrisikos bei keramischen oder ähnlichen Bauteilen bei der Montage;
- Sicherstellung von Ersatzteilen;
- Kontrolle und Verhinderung des Einsatzes nicht zertifizierter Apparate, Armaturen und Materialien;
- Organisation und fristgerechte Lieferung sowie Planung der entsprechenden Dispositionen;
- Aufwendungen, z. B. für Transport, Abladung und Verteilung bis zum definitiven Standort;
- Übernahme der Verantwortung bei Verzögerungen wegen Falschlieferrung und der Aufwendungen, die dabei entstehen;
- Übernahme der Entsorgung des Verpackungsmaterials und der damit verbundenen Kosten;
- Verantwortung bezüglich der sicheren Zwischenlagerung auf der Baustelle, insbesondere auch die Haftung bei Elementarschäden, Vandalenakten oder Diebstahl vor der Abnahme.

Ebenfalls meist nicht im Leistungsumfang bei Direkteinkäufen enthalten sind:

- Gürteln oder Einbau von Armaturen;
- Zusammenbau von Möbeln und Schränken.

Hinweis

Oft ist der Auftraggeber der Meinung, die Abrechnungssumme des Installateurs sei die honorarberechtigte Bausumme des Planers. Gemäss SIA ist dies falsch. Auch vom Bauherrn gelieferte Anlageteile gehören zu den honorarberechtigten Bausummen.

Empfehlung

suissetec empfiehlt Planern und Installateuren folgende Aufstellung einer Ausschreibung bzw. eines Angebots:

251.0 Lieferung allgemeine Sanitärapparate

251.0.1 Lieferung der Sanitärapparate gemäss Liste/Auflistung

Sanitärartikel (brutto)	Fr.
./ (allenfalls) Positionsrabatt auf Sanitärartikel	Fr.
Sonderartikel (brutto)	Fr.
./ (allenfalls) Positionsrabatt auf Sonderartikel	Fr.
Nettoartikel/Nettopositionen Händler	Fr.
Zusätzliche Dienstleistungen/Arbeit Händler	Fr.
Transportkosten	Fr.
251.0.1 Total Lieferung netto	Fr.

251.0.2 Leistungen durch Unternehmer bei Lieferung

• Beschaffung technischer Unterlagen Kontrolle bezüglich Einsatz von ausschliesslich geeignetem Material (Normen, Vorschriften)	Fr.
• Organisation und fristgerechte Lieferung, Planung der Dispositionen Annahme, Abladung, Kontrolle der Lieferung Verteilung bis zum definitiven Standort	Fr.
• Umweltgerechte Entsorgung des Verpackungsmaterials	Fr.
• Haftung und Risikoübernahme bis zur Übergabe, Bruchrisiko bei der Montage, Vandalenakte, Diebstahl etc.	Fr.

Zudem zu empfehlen (da nach SIA-Norm 118/380 nicht automatisch inbegriffene Leistungen):

• Zwischenabnahme der Bade- und Duschwannen Schutz bis zur definitiven Übergabe	Fr.
• Anbringen von Silikonfugen bei Apparaten und Garnituren	Fr.

Wenn nicht schon bei Lieferung aufgeführt:

• Gürteln oder Einbau von Armaturen	Fr.
• Zusammenbau von Möbeln und Schränken	Fr.

251.0.2 Total Leistungen durch Unternehmer bei Lieferung	Fr.
---	------------

251.0 Total Leistungen durch Unternehmer bei Lieferung	Fr.
---	------------



Der Anbieter soll selber entscheiden, ob er bei der jeweiligen Leistungsposition einen Preis oder den Vermerk «inbegriffen» ausweisen will. Zu beachten ist aber, dass diese Dienstleistungen spätestens bei einer allfällig unumgänglichen bauseitigen Lieferung ebenfalls preislich deklariert und vereinbart werden.

Ist der Artikel aus dem Onlinehandel oder dem Baumarkt einmal beim Kunden eingetroffen, ist es für eine Beratung natürlich zu spät. In solchen Fällen gilt es, den Kunden trotzdem professionell und zuvorkommend zu bedienen und die Arbeit zufriedenstellend zu erledigen. Wichtig ist dabei, den Kunden über die Gefahren und die Eigenverantwortung bei direkt eingekauften Artikeln aufzuklären sowie aufzuzeigen, welche Vorteile der Einkauf beim Installateur bringt. Zentral ist es, die Dienstleistungen in den Vordergrund zu stellen. Hierfür ist gut geschultes Servicepersonal eine absolute Notwendigkeit.

Der 3-stufige Absatzmarkt – ein Weg zum Vorteil aller Beteiligten

Der **Hersteller** übernimmt die Innovation, Forschung, Entwicklung, Zertifizierung, Fabrikation und schliesslich die technische Dokumentation und den Support.

Der **Apparatehändler** bietet eine vielfältige, komplette Auswahl und Beratung für die gesamte Nassraumeinrichtung in schön gestalteter, inspirierender Umgebung. Er übernimmt die Erstellung der Auswahllisten, kümmert sich um die Logistik, die Zwischenlagerung und schliesslich um den termingerechten Transport.

Der **Installateur** überwacht die objektspezifische technische Machbarkeit. Er koordiniert die Termine und organisiert die termingerechte Lieferung. Er kümmert sich um die Übernahme, die korrekte Verteilung auf die Einsatzorte, die fachmännische Montage, die Überwachung bis zur Inbetriebnahme und die Übergabe an die Bauherrschaft.

Bei den drei aufgeführten Stufen übernimmt jeder diejenigen Aufgaben, für welche er die Kompetenzen aufweist, ausgebildet und eingerichtet ist, damit der **Endkunde** eine zufriedenstellende, termingerechte und funktionierende Endlösung erhält.

Wenn die Bauherrschaft die Apparate trotzdem selber beschaffen will

Als Rechtsgrundlage nach Obligationenrecht sind die Art. 365 Abs. 3 und 369 OR zu erwähnen, die auf die erforderliche Abmahnung hinweisen.

Was die SIA-Norm 118 angeht, ist Art. 136 Abs. 3 zu nennen. Es ist zu empfehlen, dass der Unternehmer immer abmahnt, wenn er etwas nicht Ordnungsgemässes feststellt. Damit kann er seine Rechtsposition sichern.

Eine Vereinbarung über die vom Bauherrn zu erbringenden Leistungen soll gegenseitig unterschrieben werden.

Wenn der Bauherr die Apparate bei einem dem Unternehmer nicht bekannten Händler selber besorgt, ist es zudem ratsam, die Montage nicht nach den genormten Kalkulationsgrundlagen NPK 251.1 zu offerieren, sondern nach einem zu vereinbarenden Stundenansatz nach Aufwand abzurechnen. Es ist nämlich zu befürchten, dass die Artikel nicht in der gewohnten Art und Weise (vorbereitet und zusammengebaut) angeliefert werden.

Weitere Informationen, suissetec-Unterlagen

- Mustervertrag «Abmahnung»
- Mustertext «Anzeige-/Abmahnungspflichten des Unternehmers»
- Mustertext «Materiallieferung durch den Bauherrn – Enthaftungsklausel»
- Nutzungsvereinbarung

**WIR, DIE
GEBÄUDETECHNIKER.**

**NOI, I TECNICI
DELLA COSTRUZIONE.**

**NOUS, LES
TECHNICIENS DU BÂTIMENT.**

Weitere Informationen, suissetec-Unterlagen

- Mustervertrag «Abmahnung»
- Mustertext «Anzeige-/Abmahnungspflichten des Unternehmers»
- Mustertext «Materiallieferung durch den Bauherrn – Enthauptungsklausel»
- Nutzungsvereinbarung

Auskünfte

Für Auskünfte steht Ihnen der Leiter Fachbereich Sanitär | Wasser | Gas von suissetec gerne zur Verfügung:
Tel. 043 244 73 38
Fax 043 244 73 78

Autoren

Dieses Merkblatt wurde durch die Technische Kommission Sanitär | Wasser | Gas erarbeitet.