

Ein Maler-Wikipedia würde allen helfen

Gesprächsleitung **Peter Seehafer**
und **Raphael Briner**
Bilder **Raphael Briner**

Einen Blick in die technische Zukunft der Malerbranche haben je zwei Fachleute von Unternehmer- und Herstellerseite in der letzten Ausgabe der «Applica» gewagt. Hier diskutieren sie nun über Möglichkeiten zur weiteren Verbesserung der Zusammenarbeit. Dabei sollte die Digitalisierung eine wichtige Rolle spielen, ohne das Handwerk zu behindern.



Geri Michel stört es, dass gewisse Hersteller Unternehmen das Devis machen, weil diesen das Know-how fehlt.

«Applica»: Herr Michel und Herr Wilhelm, was könnte in der Zusammenarbeit zwischen Malerunternehmen und der Industrie verbessert werden?

Geri Michel: Es gibt Hersteller, die Unternehmen das Devis machen, weil diesen das technische Know-how fehlt. Das finde ich schlecht, denn das belohnt unseriose Malerfirmen und behindert die Aus- und Weiterbildung, auch beim SMGV.

Zum Thema gehört auch, dass überforderte Malerunternehmer ständig den Aussendienst kommen lassen. Wie erleben Sie das, Herr von Niederhäusern und Herr Selter?

Wolfram Selter: Wir stellen fest, dass uns häufig auch Top-Malerunternehmen um eine Zweitmeinung als Absicherung

bitten, nachdem sie sich intensiv mit einem Auftrag beschäftigt haben. Von anderen hören wir jahrelang praktisch nichts. Das ist sehr unterschiedlich.

Roger von Niederhäusern: Wir Hersteller haben genau so wie die Unternehmen das Interesse, Schäden zu vermeiden. Ich sehe die Aufgabe des Fachberaters oder Aussendienstmitarbeiters darin, Unternehmer zu unterstützen, wenn es Fachfragen zur Qualitätssicherung gibt. Dazu kommt die von Wolfram Selter erwähnte Absicherungsthematik. Das hat unter anderem mit der Gewährleistung zu tun.

Selter: Wir geben den Malern immer häufiger Empfehlungen für den Beschichtungsaufbau ab. Wir haben uns im VSLF schon überlegt, ob wir ein Maler-Wikipedia erstellen sollen mit möglichst produktneutralen Antworten auf die 100 bis 150 wichtigsten Fragen. Wäre das hilfreich für Sie?

Markus Wilhelm: Für mich als ausführender Unternehmer kaum. Aber es wäre hilfreich im Kontakt mit den Kunden. Wenn uns diese nicht glauben, dann beginnen sie zu googeln. In einem solchen Online-Instrument sähen sie dann, dass wir recht haben.

«Auch im Neubau gibt es keine Standardausführung. Wir testen und bemustern immer»

Geri Michel



Markus Wilhelm sieht den Faktor Zeit als Hinderungsgrund für die Nachbetreuung der Kunden bei der Instandhaltung.

Niederhäusern: Das müsste zielgruppengerecht gestaltet sein. Für die Kunden müsste man das Maler-Wikipedia mit anderen Inhalten füllen als das für die Unternehmer. Und es stellt sich die Frage, wer zu Letzterem Zugang hätte. Nur Mitglieder des SMGV?

Wilhelm: Ein einziges solches Instrument würde genügen. Es müsste fachlich fundiert und für alle zugänglich sein. Das würde uns helfen, den Endkunden zu zeigen, was Sache ist, und Ihnen als Hersteller würde es helfen, Ihre qualitativ hochwertigen Produkte zu verkaufen.

Niederhäusern: Ein Maler-Wiki, das neben fachlichen auch verbrauchergerechte Informationen enthält, könnte für die guten Unternehmer zusätzlich insofern nützlich sein, dass der Endkunde eine Hilfestellung bekommt, um die Qualität der Ausführung der Arbeiten mindestens teilweise einzuordnen.

Michel: Nicht zu vergessen sind die seriösen Jungunternehmer, die frisch anfangen und froh wären um Unterstützung durch ein solches Tool.

Selter: Die Leute informieren sich viel mehr als früher und diskutieren im Internet darüber. Darum könnte ein solches Tool helfen, die Qualität zu steigern und die Erwartungshaltung der Kunden zu steuern.

Was wird in den nächsten Jahren in Sachen Digitalisierung sonst passieren?

Niederhäusern: In meinen Augen kristallisiert sich Folgendes heraus: Die Ausschreibung kann weiter digitalisiert wer-

den, aber nur bis zu einem gewissen Grad. Man gibt ein, welcher Untergrund vorhanden ist, welche Qualität und welchen Farbton man will. Irgendwann hört der Prozess auf, weil wir – ich getraue mich das fast nicht in dieser Form zu sagen – als Branche das so wollen. Eine volle Digitalisierung würde unser Geschäft ruinieren.

Weshalb?

Niederhäusern: Es geht hier um Handwerk. Wenn zu viel digitalisiert ist, kann am Schluss nur eine einzige Lösung herauskommen. Dann fehlt das Individuelle. Bei einem Neubau mit weissen Wänden kann man es schon bis am Schluss digital durchziehen. Aber bei einer Renovation mit 40-jährigen Fensterläden und einem Putz, von dem man nicht genau weiss, woraus er besteht, kommt die Digitalisierung an ihre Grenzen. Hier kommen die Beratung und individuelle Ausführung durch den Handwerker ins Spiel, in der man mit dem Maler-Wiki verschiedene Lösungen aufzeigen könnte.

Michel: In dieser Beziehung habe ich keine Angst. Auch im Neubau kann es nicht nur eine Lösung geben, weil zum Beispiel die Deckputze jeweils verschiedene Eigenschaften aufweisen und die Anforderungen immer wieder andere sind. Da gibt es keine standardisierte Ausführung. Wir müssen immer testen und bemustern.

Niederhäusern: Wie gesagt: Irgendwo gibt es eine Schnittstelle zwischen dem Digitalen und dem Handwerk, das die

Qualität garantiert. Diese muss man meiner Meinung nach definieren und managen. Wir brauchen zum Beispiel kein Buchungssystem wie in der Luftfahrt oder bei den Hotels, weil dort immer nur das Günstigste rauskommt und man vielleicht noch wählen kann, ob man ein Menüwill oder nicht.

Wilhelm: Wenn die Ausschreibungen vollkommen digital gestaltet sind, kann man am Standardablauf nichts mehr ändern. Und wenn man dann sagt, etwas gehe nicht so wie digital vordefiniert, dann bekommt ein anderer Unternehmer den Auftrag.

«Grosses Potenzial für Digitalisierung sehe ich bei den Lieferanten im Bestellwesen»

Markus Wilhelm

Wo gibt es sonst noch Digitalisierungspotenzial?

Wilhelm: Merkblätter und andere Dokumente sind schon gut zugänglich. Sehr grosses Potenzial sehe ich hingegen bei mehr oder weniger allen Lieferanten im Bestellwesen. Man kann zwar bei einigen abrufen, was man in den letzten 12 Monaten bestellt hat. Aber gewisse Speziallieferungen fehlen. Diese muss man von Hand eingeben, was dazu führt, dass man dann doch das Telefon in die Hand nimmt. Wenn der gleiche Verkaufsmitarbeiter noch beim Herstel-



Roger von Niederhäusern plädiert dafür, die Schnittstelle zwischen Digital und Handwerk zu definieren.

ler ist, geht das. Wenn es einen Wechsel gegeben hat, wird es schwierig.

Niederhäusern: Hier sehe ich auch viel Potenzial für die Digitalisierung.

Selter: Das Potenzial liegt auf beiden Seiten. Oft bestellen Maler, indem sie zum Beispiel sagen, sie wollten zehn Mal fünf Stück «wie das letzte Mal». Dann geht das Suchen nach der vorherigen Bestellung los. Ein individuelles Kundenkonto mit «Nochmals bestellen» und anderen Funktionen würde helfen.

Michel: Wir sind schon so weit, dass wir bei telefonischen Bestellungen in Warteschlangen mit Musik kommen. Das ist Zeit, die verloren geht. Ein digitales Tool für Bestellungen wäre sicher hilfreich.

Niederhäusern: Gut wäre es, wenn man mit dem Handy auf der Baustelle bestellen könnte.

Selter: Wir können in unseren ERP-Systemen nachschauen, was der Kunde

schon alles bestellt hat bis in die Details wie Gebinde und Farbtöne. Das müsste man den Unternehmern zur Verfügung stellen. Da geht es um Bauinformationsmanagement, das es eigentlich schon gibt.

Michel: Das würde auch die Materialverschwendung stoppen. Telefonische Bestellungen bergen eine Gefahr für Fehllieferungen. Diese stehen dann im Lager und werden irgendwann entsorgt. Diese Verschwendung ist in der heutigen Zeit ein No-Go.

Wilhelm: Es wäre natürlich ein Traum, wenn ich auf einer einzigen Plattform bei meinen zwei, drei Lieferanten alles bestellen könnte. Und die Hersteller könnten wie zum Beispiel die Buchhändler angeben, was die neusten Produkte sind, die man auch noch kaufen könnte.

«Gut wäre es, wenn man mit dem Handy auf der Baustelle bestellen könnte»

Roger von Niederhäusern

[Kommen wir zum Thema Garantie und Gewährleistung. Wie sieht da die Zusammenarbeit aus?](#)

Michel: Grundsätzlich ist festzuhalten, dass die Produkte gut sind. Wenn es zu Schäden kommt, sind fast immer Anwendungsfehler die Ursache. Die Hersteller helfen dann, die Sache zu bereinigen. Es gibt aber auch Fehlempfeh-



Wolfram Selter kennt aus den Expertisen keinen einzigen Fall, in dem das Produkt versagt hat.

lungen von der Industrie, nach denen diese sich aus der Verantwortung zieht und einfach neues Material liefert. Das steht teilweise so in den AGB trotz angeblichen 20 Jahren Garantie.

Niederhäusern: Wichtig ist, dass die Instrumente, die wir in der Gewährleistung haben wie BFS-Richtlinien, auch bis zum Endverbraucher kommen.

Selter: Grundsätzlich kann ich bestätigen, dass das Zusammenspiel zwischen Industrie und Malerunternehmen funktioniert. Und aus den Expertisen kenne ich keinen Fall, bei dem das Produkt versagt hat. Es gibt höchstens Farbdifferenzen zwischen gerollt und gestrichen. Wenn es zu Schäden kommt, ist immer das richtige Produkt am falschen Ort angewendet oder falsch verarbeitet worden. Oft kommt das Fehlen eines Wetterschutzes dazu.

Schäden an der Fassade lassen sich unter anderem dadurch vermeiden, dass diese regelmässig kontrolliert und bei Bedarf instandgestellt wird. Werden die Instandhaltungsanleitung und der Beanspruchungsindex nach ihrer Erfahrung im Malergewerbe genutzt?

Michel: Wir kennen die beiden Instrumente, die uns der SMGV zur Verfügung stellt. Aber wir haben keine Zeit, um sie anzuwenden.

Wilhelm: Mein subjektiver Eindruck als Fachexperte, der Schäden beurteilt, ist, dass in Sachen Instandhaltung wenig bis nichts gemacht wird. Der Aufwand für das Ausfüllen des Formulars ist ein-

fach zu gross. Ich verwende die beiden Instrumente ganz selten, wenn eine Arbeit technisch heikel ist. Meist schreibe ich aber in solchen Fällen einfach in die Offerte und auf die Rechnung, dass gewisse Punkte grenzwertig sind und der Kunde das wissen muss.

«Irgendwann ist die Schweiz gebaut. Wir müssen überlegen, was wir dann tun»

Wolfram Selter

Niederhäusern: Hier hat es eindeutig Potenzial, denn es gibt eine Diskrepanz. Die Gewährleistung auf einen versteckten Mangel ist 5 Jahre, wenn man nichts anderes abmacht. Die Erwartung der Kunden ist aber, dass es länger hält. Das nutzen verschiedene Branchen. Wenn man zum Beispiel bei einem Auto eine längere Garantiefrist möchte, muss man immer in der betreffenden Garage den Service machen lassen. Das könnte man übernehmen, auch wenn sich nicht jede Fläche dafür eignet.

Michel: Wenn der Unternehmer nach einer gewissen Zeit bei dem Hausbesitzer nachfragt, ob er die Fassade pflegt und wie diese aussieht, kann das einen Auftrag generieren. Es gibt Unternehmer, die das sehr professionell machen und sich die Daten für den nächsten Kundenkontakt notieren. Das ist ein Riesenzugriff, das jedoch viele nicht nutzen.

Wilhelm: Die meisten kommen einfach nicht dazu. Ich trage Termine ein, führe sie aber oft nicht aus, verschiebe sie und irgendwann ist es zu spät. Das ist ein organisatorisches Problem.

Selter: Irgendwann ist die Schweiz gebaut. Dann müssen wir uns überlegen, was wir tun. Da sind Pflege und Unterhalt ein Thema.

Wir danken Ihnen für das spannende Gespräch und nehmen daraus mit, dass es für Fachleute von beiden Seiten auch in ferner Zukunft interessante Aufgaben und viel zu tun gibt.

Die Diskussionrunde

Markus Wilhelm ist Geschäftsführer der Malermeister Wilhelm GmbH in Baden AG.

Gerhard «Geri» Michel ist in dritter Generation Inhaber der Maler Michel AG in Buchrain LU.

Roger von Niederhäusern ist Leiter Technologie und Industrie der Dold AG.

Wolfram Selter war bis vor Kurzem Bereichsleiter Entwicklung und Produktion sowie Mitglied der Geschäftsleitung der Bosshard & Co. AG.

Selter und von Niederhäusern sind vom Verband der Schweizerischen Lack- und Farbenindustrie (VSLF) als Repräsentanten der Hersteller für dieses Gespräch ausgewählt worden.