Kundeninformation zum Umgang mit Mängeln

Gundlach realisiert Immobilien mit hohen qualitativen Standards. Bauen ist jedoch ein komplexer und immer wieder individueller Prozess mit vielen Beteiligten. Mängel im Rahmen des Herstellungsprozesses können daher leider nicht immer vollständig vermieden werden.

Wenn es einmal Probleme gibt, ist Gundlach für Sie da!

Wir sind bestrebt, für Sie so angenehm und schnell wie möglich etwaig auftretende Mängel zu beseitigen. Manchmal gelingt dies jedoch leider nicht so schnell wie gewünscht. Mit einer genauen Beschreibung eines Mangels können Sie helfen, den notwendigen Ablauf zu verkürzen:

■ 1. Sie haben die Wahl: Entweder Sie informieren Gundlach oder direkt den zuständigen Handwerker

Der Gundlach-Bauträger beauftragt für die Bauaufgaben spezialisierte Handwerksunternehmen. Sie können sich mit Ihrer Mangelmeldung direkt an den entsprechenden Handwerker wenden oder an Gundlach:

Handwerker: Es geht nur um eine Kleinigkeit? Sie möchten direkt einen Termin vereinbaren? Es ist für Sie klar, welcher Handwerker zuständig ist? Dann kann es für Sie einfacher sein, direkt mit dem Handwerker zu sprechen und sofort einen Termin zu vereinbaren.
Eine Handwerkerliste finden Sie in Ihrem Übergabeordner. Im Idealfall wird der Mangel angemessen schnell und unkompliziert beseitigt. Sollte es doch einmal Probleme geben informieren Sie uns darüber. Wir stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite.

Gundlach: Es handelt sich um einen komplizierten Sachverhalt? Sie sind sich nicht sicher, welcher Handwerker der richtige Ansprechpartner ist? Vermutlich ist eine Koordination durch Gundlach erforderlich? Dann melden Sie uns den Mangel wie im Folgenden beschrieben. Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen so schnell wie möglich zu bearbeiten. Durch die zusätzlichen Informationswege und Abstimmungsprozesse wird dies im Regelfall etwas länger dauern als bei einem direkten Kontakt mit dem Handwerker. Wir bitten dafür um Ihr Verständnis.

Unabhängig, ob Sie sich für den direkten Kontakt mit dem Handwerker entscheiden oder Gundlach Ihre Beanstandung melden - Sie sollten folgende Punkte beachten, damit das Problem möglichst schnell und erfolgreich behoben werden kann.

Bitte beschreiben Sie das Problem bzw. den Mangel so genau wie möglich.
Beantworten Sie dazu in jedem Fall folgende Fragen:

- Was genau ist aus Ihrer Sicht zu beanstanden?
- Wo befindet sich der Mangel? (Etage, Raum, an welchem Bauteil etc.)

Nachfolgende weitere Angaben können ebenfalls sehr hilfreich sein:

- Wann ist der Mangel aufgetreten?
- Ist der Mangel bereits schon einmal so oder ähnlich gemeldet worden? Wenn ja, wann?
- Tritt er im Zusammenhang mit bestimmten Ereignissen oder Zeiten wiederkehrend auf? (z. B. bei starkem Wind aus Richtung Süden)

„Ein Foto sagt mehr als 1000 Worte."

Wir bitten Sie, Ihre Beanstandung möglichst immer mit Fotos zu dokumentieren, damit wir schnell und unkompliziert über das Vorgehen entscheiden können. Die Beurteilung fällt - nur aufgrund von Detailfotos - oft schwer. Am Besten ist es, wenn Sie uns mehrere Fotos senden, die die Details aber auch die Umgebung in der Übersicht zeigen.

Wie können Sie uns informieren? Sie haben die Wahl.

„Am Besten die Gundlach-Internetseite nutzen" So können wir die Information umgehend bearbeiten und weiterleiten. Alternativ senden Sie uns Ihre Mitteilung per E-Mail.

- Internet: Unter www.gundlach-bau.de finden Sie in der oberen grünen Navigationsleiste das Kundencenter ⇨ Eigentümer ⇨ Mängelmeldung. Dort können Sie bequem alle Informationen in die vorbereiteten Felder eingeben und uns auch Bilder übermitteln.
- E-Mail: info@gundlach-bau.de

Alternativ können Sie uns auch einen Brief schreiben:

- Gundlach GmbH & Co. KG Bauträger
  Qualitätsmanagement
  Am Holzgraben 1
  30161 Hannover
- Auch eine Mitteilung per Fax ist möglich. Fax-Nr. 0511.3109-301

Bitte teilen Sie uns bei jeder Mängelmeldung Ihre aktuellen Kontaktdaten mit, insbesondere Ihre E-Mail-Adresse und Telefonnummer, damit wir Sie für Rückfragen erreichen können.

■ 2. Prüfung der Beanstandung

Nicht jede wahrgenommene Beanstandung ist tatsächlich ein Mangel, weil es z. B. beim Bauen zulässige Toleranzen gibt. Daher wird zunächst geprüft, ob tatsächlich ein Mangel vorliegt.

Für die Wartung und Pflege Ihrer Immobilie sind Sie als Nutzer selbst verantwortlich. Bitte haben Sie daher Verständnis, dass unter anderem folgende Beanstandungen nicht als Mangel anerkannt werden können:

- Bei elastischen Verfugungen wie z. B. Silikonfugen, insbesondere im Sanitär- und Außenbereich, handelt es sich um Wartungsfugen. Diese Fugen müssen regelmäßig durch Sie überprüft und gegebenenfalls erneuert werden. Im ersten Jahr nach Übergabe veranlassen wir ggf. eine notwendige Neuverfugung auf unsere Kosten.
- Alle handwerklich aufgetragenen farblichen Beschichtungen verwittern mit den Jahren, z. B. Lasierungen von Holzbauteilen.
- Damit die Dichtungen bei Fenstern und Türen richtig schließen, müssen diese regelmäßig gereinigt und ggf. die Tür- bzw. Fensterflügel eingestellt werden. Alle beweglichen Teile an Fenstern und Türen (Beschläge, Tür- und Fensterflügel) müssen zur Leichtgängigkeit ggf.

geölt beziehungsweise gefettet werden. Beispielsweise können wir eine „quietschende Türklinke“ nicht als Mangel anerkennen.

- Wir empfehlen Ihnen einen Wartungsvertrag für die Heizungsanlage abzuschließen, damit Ihr Gewährleistungsanspruch in vollem Umfang sichergestellt ist.
- Bauteile, die der Abnutzung unterliegen, z. B. Boden- oder Wandbeläge im Rahmen des normalen Gebrauchs.

■ 3. Bestätigung und Beauftragung der ausführenden Unternehmen

Bei Meldung an Gundlach: Nach der Prüfung geben wir den gemeldeten Mangel schnellstmöglich an die zuständigen Fachfirmen oder den jeweiligen Generalunternehmer weiter. Zeitgleich erhalten Sie von Gundlach ein Bestätigungsschreiben mit den Kontaktdaten der beauftragten Handwerker. Dieser wird sich zur Terminabstimmung mit Ihnen in Verbindung setzen. Sie können dann auch gerne selbst Kontakt mit dem Handwerksunternehmen aufnehmen und einen Termin vereinbaren.

■ 4. Behebung vor Ort

Der Handwerker ist aufgefordert, kurzfristig einen Termin mit Ihnen zu den üblichen Arbeitszeiten zu vereinbaren. Der gemeldete Schaden wird begutachtet und nach Möglichkeit sofort behoben.

Im Regelfall setzt Gundlach dem beauftragten Unternehmen dafür eine Frist von zwei Arbeitswochen. Sollte die Beanstandung in dieser Zeit nicht behoben sein, wird eine Nachfrist von einer weiteren Woche gesetzt. Gesetzlich ist dies erforderlich, da „angemessene Fristen“ vorgeschrieben sind. Die „angemessene Frist“ kann auch deutlich länger sein, wenn z. B. im Winter keine Behebung möglich ist oder in Einzelfällen die Ursache erst über Gutachten ermittelt werden muss.

■ 5. Bestätigung Ihrer Zufriedenheit

Wir wollen sicher sein, dass die Beanstandung zu Ihrer Zufriedenheit behoben wurde. Daher benötigen wir Ihre Bestätigung in Form Ihrer Unterschrift auf dem Bearbeitungsprotokoll. Mit dieser Unterschrift bestätigen Sie zunächst nur, dass der Handwerker vor Ort den Mangel offensichtlich behoben hat. Bitte verweigern Sie Ihre Unterschrift nur, wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Beanstandung tatsächlich nicht behoben wurde. Sollte im Einzelfall zukünftig das Problem dennoch wieder auftreten, bitten wir um eine kurze Information. Wir werden dann erneut die Behebung veranlassen.

Die Arbeiten sollten natürlich ohne weitere Beschädigungen erfolgen. Falls dies trotzdem einmal der Fall sein sollte, bitten wir Sie, dies sofort dem Handwerker mitzuteilen. Zusätzlich führen Sie bitte die Beschädigung auf dem Bearbeitungsprotokoll auf.

Gerne können Sie uns auf dem Bearbeitungsprotokoll auch Ihre Kommentare und Anregungen mitteilen.

Im Rahmen unseres Qualitätsmanagements steht Ihnen Herr Weise für Fragen gerne auch telefonisch zur Verfügung. Telefon-Nummer: 0511.3109-225

Hannover, Februar 2012