

# Schwierige Kundengruppen einfach ausschließen?

Ärger mit Kunden, die alles besser wissen wollen, kennen Handwerker zur Genüge.

Fliesenlegermeister Michael Schmiedl reagiert mit einer **Ausschlussliste** für Ingenieure, Doktoranden und Professoren bei Audi und Siemens und sorgt bundesweit für Schlagzeilen. Sein Vorgehen ist vom Grundsatz der Vertragsfreiheit gedeckt. Aber wie sinnvoll ist es?

**PRO** Mein Ausschluss steht seit Oktober 2016, also lange, bevor die Medien das Thema aufgegriffen haben, auf meiner Homepage – und das aus gutem Grund. Ich möchte die betroffene Personengruppe vor Enttäuschung und Bauverzögerung schützen, indem ich gleich von vornherein klarstelle, wie der Hase läuft.

Bei Anfragen erstelle ich grundsätzlich kostenlos und unverbindlich ein Angebot. Dies erfordert im Fliesenlegerhandwerk enormes Vorwissen. Ich muss über Untergründe sowie Kundenwünsche bestmöglich informiert sein, um das Angebot so realistisch wie möglich gestalten zu können.

Meine Erfahrung mit Ingenieuren von Audi und Siemens ist nun, dass sie auf geringste Abweichungen bei der Ausführung sofort mit Verzugsanforderung vom Anwalt, Mängelrüge und Normgutachten reagieren – etwa wenn das fertige Bad zwei Zentimeter kleiner ist als geplant oder die Badewanne nur 198 Liter fasst statt 200, wie vom Hersteller angegeben. Die Problemkundenquote liegt bei 98 Prozent. Die

Ausschlussliste folgt also rein **betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten**. Es geht mir nicht darum, eine bestimmte Berufsgruppe schlechtzureden oder zu diskriminieren. Aber wir möchten zufriedene Kunden, die uns gern weiterempfehlen und unsere Arbeit schätzen. Seit die Liste ausnahmslos angewandt wird, ist die Anzahl von Zahlungsausfällen drastisch gesunken.

Neben viel Zustimmung in über 5.000 E-Mails gibt es auch Stimmen, die mein Vorgehen als Pauschalisierung kritisieren. Man dürfe nicht alle Ingenieure über einen Kam scheren. Ich nenne es schlicht Risikominimierung.

**Michael Schmiedl**  
Fliesenlegermeister, Altmühltal



Lehrerehepaare, pensionierte Professoren, Doppel-Namen-Trägerinnen und nun auch noch die „Problembären“ von Audi und Siemens! Selbstverständlich darf sich jeder Dienstleister seine Kundengruppen aussuchen und definieren. Dennoch ist der rigorose Ausschluss einer Kundengruppe in Herrn Schmiedls Fall nicht ohne diskriminierende Anteile, schreibt er doch, er wolle nicht mehr für „Besserwisser“ mit „schlechter Zahlungsmoral“ arbeiten. Hier werden alle in einen Topf geworfen. Und wie wir alle wissen, gibt es auch hier nicht nur schwarze Schafe. Fest steht, dass Kunden im Allgemeinen **anspruchsvoller** werden und im Zeitalter von Google oft meinen, schlauer zu sein. Die Zeiten, in denen die Hausfrau geduldig stundenlang auf den Handwerker gewartet hat, um dann nach seinem Abgang selbstverständlich erst einmal den entstandenen Dreck wegzuputzen, sind lange vorbei.

Heute ist ein Sich-Begegnen „auf Augenhöhe“ angesagt. Der handwerkliche Dienstleister kennt die Bedürfnisse seiner Kunden, macht aber auch klar, wo seine Grenzen sind und wie gegenseitige Wertschätzung aussieht. Meine Tipps für souveränen und entspannten Umgang mit herausfordernden Kunden sind: schon im Vorfeld des Auftrags Leistungen genau beschreiben, Fotos zur Dokumentation nutzen, nicht auf Preisdrücker und Rabattjäger eingehen, Teilzahlungen vereinbaren, Leistungen genau dokumentieren, Zwischenabnahmen machen mit Unterschrift vom Kunden, freundlich, aber auch selbstbewusst auftreten. Viel Freude also dennoch mit anspruchsvollen Kunden, die übrigens zu den loyalsten Weiterempfehlern gehören, wenn man sie für sich gewonnen hat!

**Umberta Andrea Simonis**

Beraterin für Servicekultur im Handwerk ([www.simonis-servicekultur.de](http://www.simonis-servicekultur.de)), Autorin des „Handwerker-Knigge“

