



Friedstraße 23, A-1210 Wien  
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20  
[office@bildungsmanagement.at](mailto:office@bildungsmanagement.at)  
<http://www.bildungsmanagement.at>



## Masterlehrgang „MEDIAITON UND KONFLIKTREGELUNG“

Abschluss im Juni 2009

### Mediation im Baugeschehen: Reklamationen und Umgang mit diesen unter Einsatz von Mediationstechniken

Baumeister Ing. Anton Rager

[rager@aon.at](mailto:rager@aon.at)

#### **Zusammenfassung:**

Das Zusammenwirken einer großen Anzahl natürlicher und juristischer Personen mit geplantem und vertraglich vereinbartem Ziel der Errichtung eines Bauwerkes beinhaltet ein hohes Konfliktpotential: dieses ergibt sich aus den unterschiedlichen allgemeinen und im Besonderen der wirtschaftlichen Interessenslagen der Beteiligten, der herrschenden hierarchisch vertikalen Strukturen (zumindest auf Seiten der Planung und Ausführung), den Faktoren Zeit (auch für Zeitdruck stehend) und dem allgegenwärtigen Kostendruck. Aus der Vielzahl von Reklamationen im Baugeschehen heraus untersucht die vorliegende Masterthesis die Einsatzmöglichkeit der Mediation und deren Techniken in der Abhandlung von Baumängelreklamationen. Dieses im Besonderen bei der Vorbringung von Reklamationen seitens der Käufer in deren Stellung als Konsumenten und Umgang mit den Reklamierenden an sich und deren Reklamationen durch Bauschaffende und Hausverwaltungen.

#### **Abstract**

The collaboration of a great number of physical persons and legal bodies with the intent and contracted target of constructing a building contains a high potential for conflicts. The conflicts occur through diverse common and (especially) economic interests of the parties. They are also effected by prevalent hierarchic, vertical structures (At least concerning the planning process and the building) and the time element (which is also synonymic for pressure of time) as well as omnipresent cost pressure. Due to various claims concerning constructional defects this master thesis deals with the possible application of mediation and the techniques of mediation in regard to handling these claims. It includes in particular the raising of customer complaints and the treatment of customers referring to their claims by the parties of the building process and the property management.