



Unsere eigenen 4 Wände



- Diese Stelle des Briefes wurde aus Gründen des Datenschutzes unkenntlich gemacht -

Betreuung:

Verkäufer: Oliver Schmidt
Technischer Innendienst: Eleonora Pappagallo
Bauleiter: Oliver Rincke

Sehr geehrtes Town & Country Team,

auf diesem Wege möchten wir uns bedanken, dass unser Traumhaus so schön und zügig fertig gestellt wurde.

Wir möchten kurz erläutern, was vor Vertragsabschluß bis zur Abnahme unseres Hauses optimal und weniger gut verlaufen ist.

Bei unseren Gesprächen mit Herrn Oliver Schmidt empfanden wir die Beratung ok, er war immer sehr freundlich und konnte uns schnell begeistern, aber wir hatten das Gefühl, dass bei Detailfragen, (auch wenn die Gartenanlage nicht zum Leistungsumfang von T&C gehörte), die Fachkompetenz nicht ausreichend war, sodass sich im Nachhinein Änderungen ergaben, die sich natürlich auch finanziell äußerten. Wir mussten z.B. aufgrund des Bebauungsplans einige Dinge am Haus ändern, die dann auch wieder mit erhöhten Kosten verbunden waren. Außerdem war uns nicht bewusst, dass wir unser Grundstück mit L-Steinen abfangen mussten. In diesem Punkt hätten wir uns als Laien erhofft, dass beim Kauf eines Grundstückes eine bessere Beratung erfolgt wäre. Außerdem würden wir uns wünschen, dass entweder die Verkäufer besser ausgebildet werden oder von Anfang an mehr mit dem Architekt und dem Team der Technik von T&C zusammengearbeitet wird um auch die Kalkulation für den Kredit wirklich so aufzustellen, dass im Nachhinein nichts mehr hinzu kommt. Wäre durch den Bebauungsplan nicht auch zum Beispiel die Garage weggefallen, die natürlich wieder Geld eingespart hat und hätte unser Finanzberater uns nicht zu einem etwas höheren Kredit geraten, hätten wir bestimmt auf einige Dinge mehr im Nachhinein verzichten müssen.

Die Bauvorbereitung, sprich die Bemusterung bei den einzelnen Handwerkern, war sehr angenehm und wir wurden gut beraten.

Die Betreuung im Innendienst durch Frau Pappagallo war wirklich gut. Sie war immer freundlich, wir waren gut aufgehoben und hatten das Gefühl, dass es nicht nur Gerede ist, sondern auch gehandelt wurde. Sie versuchte uns entgegenzukommen, was uns in vielen anderen Bereichen gefehlt hatte. Wir

hatten das Gefühl dass sie uns versteht und nachvollziehen kann wenn wir irgendwomit unzufrieden waren. Sie probierte daraufhin immer das Beste für uns rauszuholen und sich für uns einzusetzen. Danke hierfür!

Mit der Bauaufsicht vor Ort, durch Herrn Rincke, unserem zuständiger Bauleiter, waren wir sehr zufrieden. Unsere Fragen wurden schnell und kompetent von Herrn Rincke beantwortet. Die Kommunikation zwischen Kunde und Bauleiter war stets einwandfrei. Es gab jede Woche ein Update, was für Arbeiten in der darauf folgenden Woche auf der Baustelle erfolgten. Er hat auch meist realistische Zeitangaben gemacht und die Termineinhaltung war im Großen und Ganzen gut.

Die Bauzeit war rasend schnell und wir konnten Tagtäglich miterleben, wie unser Haus „wächst“. An Anfang, als der Rohbau erstellt, der Dachstuhl gesetzt und das Dach abgespannt wurde, ging es sehr schnell. Nur zum Schluss sah man die Veränderung natürlich nicht mehr so schnell und wir hatten das Gefühl, dass es ein wenig schleppend war, was aber auch daran liegt dass man die Dinge die im Inneren passieren einfach nicht so sieht und so wahrnimmt.

Zu den Handwerkern können wir sagen:

Rohbau, Dachstuhl und Dacheindeckung wurden gut, sauber und schnell fertig gestellt.

Firma Kochs, die die Fenster geliefert hat und die Firma Tuk, die die Fenster eingebaut haben, haben ebenfalls sehr gute Arbeit geleistet. Firma Tuk war auch immer schnell vor Ort und hat die Restarbeiten gut erledigt.

Schmitz Treppen hat ebenfalls gute Arbeit verrichtet.

Mit dem Trockenbau waren wir nicht ganz zufrieden, da im Schlafzimmer eine Beule in der Wand und auch im Bad nicht so sauber gearbeitet worden ist. Dies hat man leider erst beim Tapezieren festgestellt.



Der externe Fliesenleger von der Firma Sanifit hat sehr gute Arbeit geleistet! Die Ausführung und Beratung vor Ort war top und wir haben nun wirklich ein sehr schönes Bad!

Beim Heizung / Sanitärbauer hatten wir teilweise das Gefühl, dass Sie nicht wirklich konstruktiv arbeiten, d.h. manchmal haben Sie die Baustelle angefahren um z.B. die Waschbecken vorbeizubringen, aber nicht montiert. Hier sollte vielleicht nochmal über sinnvolles Zeitmanagement nachgedacht werden. Lieber ich warte etwas länger und alles wird in Einem fertig gestellt, als dieses stückweise Arbeiten, was uns als Kunden sehr unzufrieden macht und wahrscheinlich auch für die Firma zeittechnisch nicht wirklich rentabel sein kann.

Die Einweisung von der Firma Sanifit für das Heizungsprogramm war für uns ebenfalls nicht zufrieden stellend. Auf Nachfrage hat uns dann nochmal ein anderer Monteur, Herr Heck, kurz und gut aufgeklärt und die Heizungsanlage richtig eingestellt.

Der Elektriker bei uns im Haus von der Firma Jahn war eine Katastrophe. Die Beratung durch den Chef war doch damals so gut gewesen, aber der zuständige Monteur war wirklich inkompetent. Fehler machen ist menschlich und auch kein Problem. Nur beim Häufen der Fehler haben wir uns wirklich gefragt, ob er fertig ausgebildeter Monteur oder vielleicht grade erst in der Lehre ist. Er hat die Steckdosen falsch gesetzt, manche funktionierten einfach nicht, teilweise nicht auf der richtigen Höhe montiert, Schaltkreise unlogisch geschaltet, die Anschlüsse für die Dunstabzugshaube um einen halben Meter falsch gesetzt, Steckdosen mit angeschlossenen Geräten (Kühlschrank) gekappt, ohne dies vorher zu überprüfen, die Heizregler der Fußbodenheizung nicht richtig angeschlossen und auch Kabel offen liegen gelassen. Das war einfach zu viel. Zwar wurden die Fehler behoben und sich entschuldigt aber nach der Häufung der Fehler baten wir um einen anderen Monteur der gleichen Firma, der die Arbeitsweise seines Kollegen ebenfalls nicht nachvollziehen konnte. Hier hätten wir uns ein kleines Entgegenkommen der Firma gewünscht. Es muss nicht viel und nichts großes sein. Aber z.B. eine Flasche Wein hätte gezeigt, dass einem die Kunden wichtig sind und man diese unzufrieden stellende Arbeitsweise nicht als selbstverständlich sieht.

Der Türenbauer von Mr. Parkett hat die Türen zügig und an einem Stück gut und sauber eingebaut. Was schade war, dass sie unsere Doppeltüre, die noch angefertigt werden musste, nicht früher in

Auftrag gegeben hatten, sodass wir auf diese Türe noch sechs Wochen warten mussten. Wir ließen uns durch Mr. Parkett auch unseren Parkett und Laminat im Erdgeschoss legen. Dies ist zwar keine Leistung von Town und Country doch wir möchten dies kurz erwähnen, da es hier ein Problem mit der Übergangsstreife durch einen Höhenunterschied gab. Wodurch dieser nun entstanden ist nicht mehr ganz nachvollziehbar, wir vermuten durch die Anpassung des Estrichs. Dadurch konnten wir unsere selbst ausgesuchten, dem Verleger vorher gezeigten, Leisten leider nicht einbauen. Der Verleger hatte uns nur leider nicht darauf aufmerksam gemacht. Unser Bauleiter setzte sich daraufhin für uns dafür ein, dass der Preis für die Ausgleichsstreife nicht zu hoch wurde. Die Trennfuge zwischen Wohnzimmer und Küche ist bis jetzt noch nicht beigearbeitet aber in Auftrag.

Die Abnahme mit dem Bauleiter und Herrn Graffi vom TÜV ist gut und schnell verlaufen, außer das nicht aufgefallen war, dass die Pumpe für die Zisterne fehlte.

Im Nachhinein hat sich bei uns noch herausgestellt, dass ein Rohr von der Firma Sanifit nicht dicht war, was sich durch feuchte Stellen und Ablättern der Tapete im Flur bemerkbar machte. Fehler können passieren, wurden auch von der Firma direkt eingesehen und ein Monteur vorbei geschickt. Sie haben jedoch ziemlich lange gebraucht um herauszufinden woher das Wasser kommt. Es mussten leider die Fliesen & Estrich im Flur wieder aufgerissen und auch die Dusche abmontiert werden, was für uns verständlich war, da natürlich auch wir wieder wollten dass unser Haus trocken ist. Nun hatten wir im zweiten Anlauf andere interne Fliesenleger von Sanifit mit denen wir nicht wirklich zufrieden waren. Sie wollten uns die aufwendig gestaltete Dusche nun „einfacher“ fliesen, weil es zu aufwendig und vorher nicht so mehr der Firma abgesprochen gewesen wäre. Wir bestanden jedoch darauf, dass unsere Dusche wieder so gefliest wurde wie vorher. Nur ist sie leider nicht halb so schön geworden. Ungleichgroße Fliesenstücke und Fugen ärgerten uns. Außerdem ist die Charge der Fliesen im Flur anders und sichtbar. Durch etwas Druck seitens T&C wurde uns noch einmal der externe Fliesenleger von Sanifit vorbei geschickt der uns nun die Fliesen unter der Dusche wieder so herrichtet wie sie vorher waren. Auch wurde uns eine kleine finanzielle Entschädigung versprochen. Wir sind froh wenn jetzt alles wieder erledigt ist und die lange Zeit (ca. 3 Monate) ohne Duschen, dem vielen Dreck und dem immer jemanden organisieren müssen, der zu Hause ist, die Tür öffnet und dabei bleibt, vorbei ist. Hier würden wir uns wünschen, dass das Beheben solcher Dinge einfach schneller geht. Vom Bemerkten des ersten Flecks an der Wand Ende August bis zum Beheben der letzten Dinge Mitte Dezember hat es nun fast 4 Monate gedauert.

Verbesserungsvorschläge:

- Bessere Ausbildung bzw. Fortbildung der Verkäufer
→ die Kalkulation der Verkäufer sollte schon bindend und dafür evtl. mit Technikbereich abgestimmt sein (abgesehen von extra Wünschen), da dies der Zeitpunkt ist, wo der Käufer seinen Kredit aufnimmt und Nachfinanzierung ist teuer!
- Zeitablauf (von Kaufvertrag bis Abnahme) realistischer einschätzen
- Offener mit „Problemen“ umgehen, bessere Kommunikation und hierbei mehr entgegenkommen seitens T&C bzw. noch mehr der Firmen
- Mehr Konkurrenz bzw. Auswahl unter den Vertragspartnern von Town & Country sprich Architekt, Elektriker, Sanitärfirma etc. um bei schlechter Kooperation Aufträge anderweitig und nach guter Leistung verteilen zu können. (Vielleicht auch Firmen die zusätzlich bei zu hoher Auftragslage eingeschaltet werden.)

FAZIT:

Dieser Ärger zum Schluss lässt nun leider ein nicht ganz so gutes Bild auf unseren Hausbau fallen obwohl wir eigentlich **im Großen und Ganzen zufrieden waren**. Bei jedem Hausbau gibt es Stress, was wir von vielen Nachbarn mit diversen Hausbaufirmen, freien Architekten und selbst im Eigenbau gehört haben. Es kommt nur darauf an wie hiermit umgegangen wird. Herr Rinke und Frau Pappagallo standen uns hier stets beiseite und versuchten für uns das Beste rauszuholen. Auch für sie ist die Koordination mit so vielen verschiedenen Firmen und Handwerkern und dann noch den Kunden sicherlich nicht einfach und wir finden, dass sie das gut gelöst haben Und genau das erwarten wir

auch von einem schlüsselfertigen Hausbauunternehmen, dass die Mitarbeiter sich für uns Einsetzen und man nicht alleine gelassen wird. Wir würden auch noch mal mit Town & Country Haus bauen und sie auch weiterempfehlen allerdings mit einigen Hinweisen und offenen Augen, was die Handwerker betrifft.

Mit freundlichen Grüßen

- Diese Stelle des Briefes wurde aus Gründen des Datenschutzes unkenntlich gemacht -

