



Florian Billen,
Geschäftsführender Gesellschafter
der Firma Naturstein Billen

Naturstein Billen:

Genauer als nach DIN

Die Naturstein Billen GmbH aus Wolfsburg ist auf den exklusiven Innenausbau spezialisiert. Ihre Kunden erwarten neben exquisiter Beratung, erstklassigen Service, makelloser Qualität und Diskretion. Zuweilen werden Florian Billen und seinem Team auch gute Nerven und technische Kreativität abverlangt.

Unlängst kam Florian Billen von einer Baustelle in Südfrankreich zurück. Es war seine vierte Visite in Folge bei diesem Bauvorhaben. Seine Firma baut hier für einen Deutschen eine 600 m² große Wohnetage: Fußböden, Wände, Bäder, Küche. Der Geschäftsführer fliegt jedoch nicht an die Côte d'Azur, weil er den Mitarbeitern misstraut, die hier seit gut fünf Monaten die Entwürfe eines französischen Architekten in Porto-Schiefer und weißem Kalkstein umsetzen. Im exklusiven Innenausbau, in dem die Wolfsburger Natursteinfirma seit Jahren fest verankert ist, gehöre es einfach dazu, als Chef für Architekt und Bauherr regelmäßig

ansprechbar zu sein und sich persönlich um Baufortgang und Qualität zu sorgen, erzählt der 54-Jährige. Viel mehr verrät Billen jedoch nicht über das Objekt am Mittelmeer, mit dem er eine sechsstellige Summe erlässt; strikte Verschwiegenheit über Auftrag und Auftraggeber ist Teil des Abkommens. Im Gegenzug übernehme der Bauherr Anfahrt, Auslösung und Spesen für seine Leute vor Ort.

Ohne Ausschreibung

Offenbar weiß man in gut situierten Kreisen die Arbeit der Naturstein Billen GmbH zu schätzen. Wie der Unternehmer erzählt, erreichten ihn rund 95 % aller Aufträge direkt, also

ohne Ausschreibung. Seine 25-Mann-Firma, die er in dritter Generation führt, gehört zu einem handverlesenen Kreis von Bau- und Handwerksbetrieben – darunter Maler, Metallarbeiter, Stuckateure und Tischler –, der sich bei exklusiven Aufträgen immer wieder trifft und sich gegenseitig weiterempfiehlt. Diesen Status hat sich Billen hart erarbeitet – mit exquisiter Beratung, erstklassigem Service und vor allem makelloser Qualität. Man arbeite wie andere auch, nur weitaus pingeliger. »DIN-Toleranzen gelten für uns nicht«, so Billen. »Wenn wir dem Bauherrn sagen, die Fuge ist 3 mm breit, dann ist sie das auch und nicht mal 2 und mal 4 mm.«

Beratung: fair bis ins Detail

Diese Qualität beginnt für ihn bei der ersten intensiven Beratung der zumeist privaten Kunden. Billen weiß, dass der Ausbau und die Innenausstattung einer Villa ein hohes Einfühlungsvermögen sowie einen Nerv für den Charakter des Gebäudes und das

Lebensgefühl seiner Bewohner erfordern. »Wir sprechen bis in Detailfragen offen, ehrlich und fair – auch was den Preis betrifft«, sagt er. Er sei stets darum bemüht, frühzeitig in die Planungen einbezogen zu werden; das sei am effizientesten und schaffe eine gegenseitige Vertrauensbasis. Häufig fahre er mit dem Bauherrn oder seinem Architekten nach Italien oder Portugal, um im Steinbruch gemeinsam einen Block auszusuchen. Insgesamt seien solche Reisen in letzter Zeit aber seltener geworden, was Florian Billen mit dem Trend zu relativ unifarbene Kalksteinen in Verbindung bringt. »Die Auswahl solcher Steine übernehmen oft wir.« Eine intensive persönliche Betreuung werde dennoch erwartet.

Bei solch exklusiven und zugleich teuren Aufträgen – es kommen durchaus Auftragssummen in Millionenhöhe vor – sei Kunde natürlich nicht gleich Kunde, erzählt Florian Billen. So könne es passieren, dass ihm eine Anfrage ins Haus flattere, er ein Angebot schreibe und monatelang nichts höre. Dann komme plötzlich ein Anruf mit der Frage, ob man morgen anfangen könne. »Man fährt hin, sagt natürlich Ja und überlegt auf der Heimfahrt: Wie kriege ich das nur hin?« Bisweilen müsse man in solchen Fällen mit dem Kunden ehrlich über Geld reden, etwa, weil man für seinen Auftrag andere Sachen schieben muss oder für diesen Auftrag tage- oder wochenlang die Maschinen freigehalten hat: »All das verursacht zusätzliche Kosten, und die muss man geltend machen.«

Für ein Vorhaben, in Vorbereitung dessen Florian Billen im Dezember mit dem Architekten nach Italien gefahren war, suchte man bei einem Verarbeiter einen ganz bestimmten

ESTREMOZ aus. »Der Bauherr hat vier Monate gewartet, bis der entsprechende Block da war«, erzählt Billen. »Für solche Fälle habe ich dann jemanden vor Ort, der unsere Qualitätsansprüche kennt und eine entsprechende Vorauswahl treffen kann. Hier zahlt sich aus, dass ich stets mit denselben Lieferanten zusammenarbeite. Sie sind zwar teuer, aber extrem gut in den Qualitäten.«

Exzellente technische Bearbeitung

Exklusivität bemisst sich für Billen, der Architektur studiert hat, nicht allein nach dem verwendeten Material. Ebenso wichtig wie die Gesteinsqualität sei die exzellente technische Bearbeitung, die von seinen Leuten häufig auch allerhand Kreativität und Innovationsvermögen verlange. Immer wieder betreue man Neuland, etwa, mit der Fertigung von Ablaufrinnen für Schwimmbäder. »Gewöhnlich bestehen diese aus Kunststoff oder Edelstahlteilen. Doch in einem Fall wollte ein Kunde auch diese aus Granit gearbeitet haben. So haben wir schließlich in die massiven Werksteinelemente Rillen als Schlitzraster eingefräst. Das hat zwar eine Weile gedauert, aber so, wie wir es machen, funktioniert es.« Bei vielen Arbeiten, so z. B. bei manchem Waschtisch, rühre der teure Preis aus einem Arbeitsaufwand, den man nicht sofort sieht. Beispielsweise sei es sehr aufwändig, Waschtischrückseiten so auszuarbeiten, dass dahinter die ganze Leitungstechnik verschwinden kann.

Derartige exklusive Sachen machen derzeit über 90% aller Aufträge der Firma Billen aus. Versetzt wird in aller Regel mit sechs eigenen Leuten. Auch die Fertigung erfolgt vollständig im eigenen Betrieb unweit der Wolfsburger Autostadt.



Steinmetzarbeit und Ablaufrinne Granit

Sein Maschinenpersonal hat der Unternehmer weitgehend selbst angelernt. Zumeist sind es junge CNC-Fräser, die auf Stein umgeschult wurden. In der Nachbearbeitung – ein wichtiger Part im betrieblichen Qualitätsmanagement – sind dagegen ausgebildete Steinmetze tätig. So werden etwa anspruchsvolle Profile nicht mit Profilverfräsern gearbeitet (»Da gibt es immer noch Kanten!«), sondern auf CNC-Maschinen und anschließend per Hand nachgeschliffen.

Die tragenden Säulen im Maschinenpark bilden ein Polierautomat, eine Kantenschleifmaschine sowie besagte



Senior Johann Billen



Wenzler-Säge



Wie Holz

KURZINFO:

Uns umgibt eine gewisse Mystik

Naturstein sprach mit Florian Billen über Diskretion, Kalkulation, Tradition und Kundenservice.

Naturstein: Herr Billen, zu Ihren Aufträgen kommen Sie fast durchweg ohne Ausschreibung. Wie erfährt der exklusive Kunde bzw. dessen Architekt von Ihnen?

Florian Billen: Es spricht sich herum, dass wir eine sehr gute Qualität liefern. Viele Architekten kennen uns mittlerweile, vor allem im Dreieck Berlin-Hamburg-Hannover. Sie greifen immer wieder auf uns zurück. Und mancher Bauherr ist auf uns gestoßen, weil er irgendwo eine Arbeit von uns gesehen hat.

Wie steht es um andere Kommunikationswege, etwa das Internet?

Als wir unsere Homepage eingerichtet hatten, kamen schnell viele Anfragen von Architekten. Doch in der Regel wollen sie zunächst wissen: Was kostet der Quadratmeter Marmor? Da muss ich an einen Apotheker denken, der sich vor der Auftragsvergabe nach dem Quadratmeterpreis erkundigte. Ich habe ihn daraufhin gefragt, was bei seinem neuen Daimler die Haube gekostet habe. Nun verstanden wir uns. Aber zurück zum Internet: Es ist bisher keine Verkaufsplattform für uns.

Sie kalkulieren ein Projekt als Gesamtpaket. Das klappt gut?

Ja. Wir lassen uns die entsprechenden Pläne geben und der Kunde erhält ein umfangreiches Angebot, das bis hin zu Waschtisch und Bodenbelag alle Details preislich exakt ausweist. Und dieser Preis steht dann auch während der Bauphase.

Können Sie Ihre Preise immer durchsetzen?

Mal mehr, mal weniger. Insgesamt ist das Segment recht auskömmlich. Die Kunden, die gezielt zu uns kommen, bringen wegen unseres Rufes das Grundvertrauen mit, dass wir auch komplizierte Wünsche erfüllen können – nicht mit dem Mund sondern in der Praxis. So wissen sie auch, dass wir nicht die Billigsten sind. Denn die Genauigkeit, die sie erwarten und die sie nicht von der Stange bekommen, kostet Geld, allein wegen unseres hohen Qualitätsmanagements. Hat man mit dem Bauherrn erst ein vertrauensvolles Verhältnis aufgebaut, versteht er auch, dass man besser ist und deshalb teurer als der Wettbewerber. Die letzten 10 bis 15 % an Qualität machen am Ende fast ein Drittel des Preises aus.

Inwiefern bringen Sie sich in die Aufträge mit eigenen Ideen ein?

Wir sehen uns als Dienstleister. Den Anspruch, selbst zu entwerfen oder dem Auftrag eine eigene gestalterische Handschrift aufzudrücken, haben wir nicht. Wir sind Naturstein-Billen, kein Designbetrieb. Unsere Arbeit fußt auf uralten Traditionen, die nichts mit Modetrends zu tun haben. Das vermitteln wir auch so an unsere Kunden. Und gute Architekten, für die wir arbeiten, sind ohnehin trendresistent. Oder aber sie setzen selbst welche. Ich denke, es ist wichtig, den Kunden nicht zu gängeln – Motto: Was geht im Naturstein am einfachsten – oder so aufzutreten, als ob wir alles besser wüssten. Das macht wohl ein Stück weit unseren Erfolg aus.



Florian Billen

Sie setzen also genau das um, was der Planer entwirft?

Wir hören uns zuvor die konkreten Vorstellungen und Pläne an und beraten die Kunden natürlich, ob und wie dies machbar ist. Danach bemühen wir uns, die Ideen der Kunden und Architekten adäquat in Stein umzusetzen.

Sie gelten als sehr verschwiegen, was Ihre Auftraggeber betrifft ...

Absolute Diskretion ist Teil unserer Philosophie. Auch damit fahren wir sehr gut, denn es gehört zum gegenseitigen Vertrauen. Unsere Kunden können sicher sein, dass nichts nach außen dringt. Das ist auch nötig, weil viele Auftraggeber in ihren Häusern Räume mit besonderen Sicherheitsvorkehrungen haben. Selbst wenn uns Bauherren nach früheren Vorhaben befragen, sprechen wir nicht darüber. So umgibt uns heute eine gewisse Mystik. Auch sie trägt zu unserem Erfolg bei.

Wer ist Ihre Klientel?

Nicht die Superreichen, eher der Mittelstand: Industrielle, Immobilienleute. Oder Menschen, die zu Vermögen gekommen sind und sich nun das Haus bauen, das sie sich in Qualität und Ausstattung vorstellen.

Und Künstler?

Eher nicht. Sie sind keine ganz einfache Kundschaft. Da gibt es welche, die sagen, ich bin der Künstler XY, mach mir die Einrichtung, es darf nicht viel kosten, aber du darfst dann mit mir werben. So etwas lehnen wir ab.

Wird sich dieser Exklusivmarkt irgendwann erschöpft haben?

Das sehe ich nicht. Wir haben im Moment richtig schöne Aufträge. Das Geschäft verläuft aber intervallweise und in den einzelnen Metropolen unterschiedlich. Erst ging es in Berlin lange gut, nun verstärkt es sich spürbar in Hamburg und Hannover. Aber nach einem Tief in Berlin geht es auch hier langsam wieder aufwärts.

Welche Materialtrends beobachten Sie am Markt?

Seit einigen Jahren werden beim exklusiven Innenausbau schlichtere Steine bevorzugt, vor allem beige Töne, etwa spanische und portugiesische Kalksteine. Auch schlichte Carrara-Marmore finden erneut Beachtung. Nach und nach geht die Nachfrage aber auch wieder ins Dekorative. Der Stein darf wieder Struktur haben oder etwas wilder daherkommen.

Und was geht absolut nicht?

Blauer Granit oder andere Materialien, von denen jeder weiß, dass sie teuer sind. Das verarbeiten wir seit vielen Jahren nicht mehr. Unsere Klientel will das nicht, auch weil damit viel Schindluder getrieben wurde. Oft sagen uns Kunden: Was wir machen, soll richtig gut, edel und anspruchsvoll sein, aber bitte nicht protzig wirken.

Sind Kalksteine in Bad und Küche oder erst recht im Freien nicht auch anfällig?

Sicher, aber Naturstein muss auch leben können, Flecken bekommen, von Patina überzogen werden. Wenn wir unsere Kunden beraten, empfehlen wir ihnen nicht jede Lösung, die technisch machbar wäre, wenn sie damit den Stein konserviert und ihm so ein Stück seines Reizes nimmt. Imprägnierung ist in Ordnung, aber töten soll sie den Stein nicht. Lieber suchen wir mit dem Bauherrn nach einer Alternative, sprich nach einem Stein, der für den Einsatzzweck geeignet ist.

Interview: Harald Lachmann

CNC-Fräsen von der Schweizer Firma Wenzler. Mit ihnen seien selbst filigrane Profile möglich, so Billen. »Wir haben Innenarchitekten, die aus dem Holzbau kommen. Die zeigen uns zuweilen ein Holzprofil und fragen, ob wir das auch in Stein können. Und wir können es!«, versichert er zufrieden.

Dienstleister

Billen sieht sich als Dienstleister für seine Kunden. Was der Kunde nachfrage, werde ausgeführt. Bedenken meldet er lediglich dort an, wo er technische Grenzen ausmacht oder die Sicherheit gefährdet sieht. Als Beispiele nennt er großformatige Platten in einer bestimmten Stärke, die an Wänden arretiert werden sollen. So plante ein Architekt für den Außenbereich eine große transluzente Wand aus Onyx in 2 cm Stärke. Das entsprach schlicht nicht mehr der DIN. Billen empfahl dem Kunden stattdessen einen Verbund aus Glas und Halbedelstein. Bauherr wie Architekt nahmen den Vorschlag dankbar an.

Trend zu heimischen Steinen

Bei der Ausführung teurer Natursteinarbeiten muss man laut Billen nicht unbedingt teure Steine verbauen; »auch mit schlichten, schönen Steinen ließen sich sehr hochwertige Arbeiten verwirklichen«, weiß Billen, der schon viele Räume exklusiv mit heimischen Steinen ausgekleidet hat. Speziell im Außenbereich erlebt er derzeit einen Trend zu heimischen Kalk- und Sandsteinen. Wenn ihn Architekten oder Bauherren um Rat fragen, rät er gerne zu deutschen Muschelkalken, Sandsteinen oder Travertinen. Auch für Terrassen, Haussockel oder Treppenanlagen empfiehlt er eher erdverbundene Materialien als Ganit.

Zusatzgeschäft Großprojekte

Granit – allerdings aus China – bringt Florian Billen dagegen im Moment beim Neubau des dritten Bauabschnitts des Hamburger Airports zum Einsatz: 11 000 m² Bodenplatten werden dort verlegt. Denn ein zweites Standbein der Firma bildet die Abwicklung von Großprojekten, die es managt, ohne ei-

gene Produktionskapazität oder Verlegeleistungen einzubringen. Für den ersten Bauabschnitt des Flughafens bildete Naturstein Billen eine Arge mit Zeidler & Wimmel, ebenso für den zweiten. Der zum Einsatz kommende Stein ist der rosafarbene Granit BELGRANO® A 262, geliefert von der Berliner Besco GmbH, laut Florian Billen »eine deutsche Firma mit einer sehr guten Vernetzung in China«. Gemessen am Ertrag der exklusiven Innenausbauaufträge nennt er die Projektgeschäfte »auskömmlich«. Allerdings, so fügt er hinzu, müssten sie »perfekt ablaufen – treten Störungen auf, ist die Auskömmlichkeit schnell aufgebraucht«.

Harald Lachmann

KONTAKT:

Naturstein Billen GmbH
Maybachstr. 9
88446 Wolfsburg
Tel.: 0 53 61/8 54 10
Fax: 0 53 61/8 54 10
naturstein.billen@t-online.de
www.naturstein-billen.de



7./8. Juni 2008
Kommen Sie zu uns!

70 Jahre
EICHHORN & WALTER
GEMERLENDE UNTERNEHMEN



64686 Lautertal-Gadernheim
Nibelungenstraße 621
Telefon 0 62 54/95 03-0
Telefax 0 62 54/27 18
E-Mail: eichhornwalter@web.de