

Leitfaden für die

**Zusammenarbeit mit
Übersetzungs-
und Dolmetschbüros**

Für den Inhalt verantwortlich:

UNIVERSITAS AUSTRIA
Berufsverband für Dolmetschen und Übersetzen
Interpreters' and Translators' Association

Gymnasiumstr. 50
1190 Wien

E-Mail: info@universitas.org
Tel: +43-1-368 60 60
Fax: +43-1-368 60 60

Inhaltsverzeichnis

1	WOZU DIESER LEITFADEN?	1
2	KONTAKTAUFNAHME, ANFRAGE UND BEAUFTRAGUNG	2
2.1	ANGABEN ZUM ÜDB UND ZUR KUNDIN BZW. ZUM KUNDEN, RÜCKFRAGEMÖGLICHKEIT	2
2.2	ZEITRAHMEN	3
2.3	INFORMATIONEN ZUM AUFTRAG	3
2.4	VORSICHT IST GEBOTEN.....	5
2.5	HINWEISE ZUR PREISBILDUNG	6
3	AUFTRAGSABWICKLUNG	7
4	QUALITÄTSSICHERUNG	8
5	VERRECHNUNG	10
6	EIN WORT ZUM SCHLUSS	11

1 Wozu dieser Leitfaden?

Viele Übersetzungs- und Dolmetschaufträge werden nicht direkt zwischen EndkundInnen und freiberuflich tätigen Sprachprofis abgewickelt, sondern durch Übersetzungs- oder Dolmetschbüros vermittelt. Die Projektentwicklung gestaltet sich in einem solchen „Dreieckssetting“ oft komplexer als bei Direktaufträgen.

Dieser Tatsache tragen die meisten Büros und Agenturen Rechnung, indem sie für einen professionellen Projektlauf sorgen. Mangelhaftes Projektmanagement allerdings kann zu Verzögerungen, Missverständnissen oder Qualitätseinbußen beim Endprodukt führen. Dies wirkt sich nicht nur zum Nachteil der EndkundInnen, sondern letztendlich auch zum Schaden der beteiligten EinzelübersetzerInnen und -dolmetscherInnen aus – und somit zu Ihrem persönlichen Schaden.

Nicht immer ist auf den ersten Blick erkennbar, ob es sich bei einem Übersetzungs- oder Dolmetschbüro um ein seriöses Unternehmen handelt, das qualitätsvolle Zusammenarbeit zu fairen Konditionen gewährleistet. Dieser Leitfaden ist als Orientierungshilfe für die tägliche Praxis gedacht – primär für KollegInnen mit wenig Markterfahrung; aber auch für bereits erfahrene Sprachprofis können durchaus noch interessante Tipps dabei sein. Konstruktives Feedback ist selbstverständlich stets willkommen.

Die hier enthaltenen Empfehlungen und Anregungen basieren auf der langjährigen Erfahrung von UNIVERSITAS Austria und ähnlicher Berufsverbände, insbesondere des BDÜ¹ in Deutschland.

Selbstverständlich gelten viele Punkte sinngemäß auch im direkten Kontakt zwischen KundInnen und SprachdienstleisterInnen. Vor allem wird aber auf jene Aspekte eingegangen, die sich im Umgang mit Übersetzungsbüros und Dolmetschagenturen als besonders wichtig erwiesen haben.

Der Leitfaden folgt chronologisch den wesentlichen Phasen von Übersetzungs- oder Dolmetschprojekten. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Projekteingangsphase (Kontaktaufnahme, Anfrage) – denn hier ist zu entscheiden, ob eine Zusammenarbeit im konkreten Fall sinnvoll ist.

¹ Siehe auch: Leitfaden für die Zusammenarbeit von Übersetzern und Übersetzungsdienstleistern, Hrsg: Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) und Qualitätssprachendienste Deutschlands (QSD), in: UNIVERSITAS Mitteilungsblatt 3/09, S. 19-22, ISSN 1996-3505

2 Kontaktaufnahme, Anfrage und Beauftragung

Der Beauftragung geht in der Regel eine mündliche oder schriftliche **Anfrage** voraus. Kommt die Zusammenarbeit zustande, sollte die Beauftragung auf jeden Fall schriftlich erfolgen; fallweise werden Sie als EinzelübersetzerIn oder -dolmetscherIn (EÜD) auch um Gegenzeichnung und Rücksendung ersucht.

Bei Anfragen bzw. Aufträgen durch ein Übersetzungs- oder Dolmetschbüro (ÜDB) sollte man in dieser ersten Projektphase besonders auf folgende Kriterien achten:

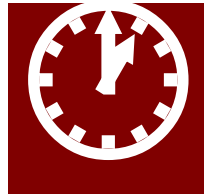
2.1 Angaben zum ÜDB und zur Kundin bzw. zum Kunden, Rückfragemöglichkeit

- + Haben Sie ausreichende Informationen über das anfragende ÜDB (Unternehmensbezeichnung, Kontaktdaten, Infos von KollegInnen)?
- + Für die Seriosität des Unternehmens spricht, wenn mindestens eine inhaltlich kompetente und auch erreichbare Auskunftsperson als Rückfragekontakt angegeben wird – im ÜDB oder idealerweise direkt bei der Endkundin bzw. dem Endkunden. Diese Person sollte in der Lage sein, Ihre Rückfragen zum Text oder Dolmetschauftrag zeitnah zu beantworten. Ist kein direkter Kontakt zur Endkundin bzw. dem Endkunden erwünscht, sollte die Auskunftsperson im ÜDB berechtigt sein, wichtige Fragen auch direkt abzuklären.

Generell gilt: Um ihren Kundenstock nicht zu gefährden, legen viele ÜDBs Wert darauf, direkte Kommunikation zwischen den EndkundInnen und Ihnen als EÜD zu vermeiden. Im Kommunikationsprozess kann dies ein potentielles Risiko darstellen („Stille-Post-Effekt“). Bei der Argumentation für direkte Kommunikationswege kann es helfen, zu betonen, dass aggressives Abwerben von KundInnen mit dem Berufsethos freiberuflicher Sprachprofis grundsätzlich nicht vereinbar ist. Andererseits ist der direkte Kontakt zwischen EndkundInnen und EÜD für Rückfragen

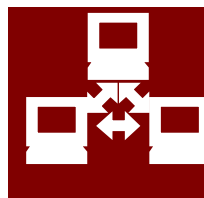
nicht immer notwendig, wenn seriöse ÜDBs aufgrund einer bereits langjährigen Zusammenarbeit Fragen selbst beantworten können. Dadurch kann dem Endkunden Zeit und Arbeit erspart werden.

2.2 Zeitrahmen



Ein seriöses ÜDB kann in der Regel einschätzen, welcher Zeitrahmen für eine qualitätsvolle Übersetzungs- oder Dolmetschleistung erforderlich ist, und wird diese Einschätzung auch gegenüber EndkundInnen argumentieren. Besonders bei kurzfristigen Aufträgen sollte das ÜDB darum bemüht sein, Ihnen als AuftragnehmerIn alle verfügbaren Informationen zukommen zu lassen, um Ihren Rechercheaufwand zu minimieren.

2.3 Informationen zum Auftrag



In der **Anfrage** sollte bereits kommuniziert werden, bis wann und auf welcher Grundlage Ihre Entscheidung bzw. Ihr Anbot erwartet wird. Ist der Tarif verhandelbar, oder wurden bereits fixe Konditionen mit der Endkundin bzw. dem Endkunden vereinbart? (Dies ist kein Argument für inakzeptable Tarife!)

Vor Annahme des **Auftrags** sind folgende Punkte zu klären:

- + Ausgangs- und Zielsprache(n)
- + Fachgebiet, Auftragsumfang (Textumfang bzw. Dolmetschzeiten)
- + Zielgruppe und Textfunktion bzw. genauer Dolmetschkontext (- dazu gehören naheliegenderweise meist auch Angaben zur Endkundin bzw. dem Endkunden)
- + Referenzunterlagen: Parallel- oder Sekundärtexte, Vorübersetzungen, Veranstaltungsprogramm, terminologische Vorgaben (Glossare, Terminologiedateien, Translation Memories, etc.), Style Guides, Hinweise zum Gendering, Leitlinien für Corporate Communication, usw.
- + Technische Anforderungen (z.B. Dateiformate, Datenmengen, Terminologieprogramme oder Translation Memories)
- + Genaue Leistungstarife (siehe Hinweise zur Preisbildung weiter unten im Text)
- + Rechnungsanschrift, Zahlungsziel

Gibt das ÜDB keine genauen Terminologiereferenzen vor, kann es hilfreich sein, proaktiv Standardreferenzen (z.B. bestimmte Wörterbücher oder Dokumente) zu vereinbaren.

Falls Sie für ein bereits bestehendes Projekt „an Bord geholt“ werden, ist es generell angebracht, aktiv nach bereits übersetzten Texten oder Terminologien fragen – und eine Vernetzung mit den anderen KollegInnen anzustreben.

Spezifisch für Übersetzungen sind folgende Informationen wichtig:

- + Genaue **Auftragsart**: Übersetzen, Redigieren, Korrigieren – oder eine Kombination?
- + **Textsorte** und **Zweck** der Übersetzung: Unternehmensintern, nur zur Info – oder zur Publikation (In welcher Form? Erhalten Sie Druckfahnen zur Durchsicht und Korrektur?)
- + **Lieferform** (Dateiformat und Medium): Seriöse ÜDBs sorgen dafür, dass die fertiggestellten Texte in der geforderten Form an die EndkundInnen geliefert werden – und wälzen die (technische) Verantwortung dafür nicht auf Sie ab.
- + Genaue **Lieferadresse**
- + **Liefertermin(e)**: Abgabetermin, evtl. Verhandlungsspielraum, Termine für Zwischenlieferungen
- + **Teamsetting**: Sind die TeampartnerInnen bereits bekannt? Wie erfolgt die (z.B. terminologische) Abstimmung?
- + Etwaige **Zusatzleistungen** wie Beglaubigung, Layout, evtl. Nachträge, Korrekturlesen durch Dritte oder Durchsicht von Druckfahnen, Erstellen einer Terminologie. Zusatzleistungen, die nicht vereinbart wurden, sind separat zu vergüten.
- + Genaue **Tarife** (bei internationalen Aufträgen: Währung!) und **Tarifeinheiten** (Wort, Normzeile, Stunde, etc.), evtl. auch Mindestpauschale für Kleinstaufträge, Zuschläge für etwaige Eil- oder Wochenendaufträge.²

Das ÜDB sollte Ihnen nach Möglichkeit schon in der Entscheidungsphase den gesamten Ausgangstext zur Verfügung stellen. Ist das (noch) nicht möglich, sollten es zumindest alle verfügbaren Teile und möglichst genaue Informationen über den (zu erwartenden) Gesamttextumfang sein.

Spezifisch für Dolmetschungen sind folgende Informationen wichtig:

- + **Details zur Dolmetschung** (Treffpunkt, evtl. Vorbesprechung, offizieller Beginn und genauer Ort und Setting – vom Konferenzsaal bis zur Stadtrundfahrt im Minibus)
- + Rahmenbedingungen und **technische Ausstattung**: Gesprächsdolmetschen, konsekutiv (Mikrofon?) oder simultan

² siehe „Leitfaden für ÜbersetzerInnen“, Mitgliederbereich von www.universitas.org

(Dolmetschkabine/n oder Bidule bzw. „Flüsterkoffer“? Wird über Relais gedolmetscht?) Falls Flüsterdolmetschen: für wie viele Personen? Hier kann es zu unangenehmen Überraschungen kommen, da es sich für mehr als 1-3 Zuhörerinnen (je nach Dolmetschsetting) recht schwer „flüstert“. Für eine durchgehende Konsekutivdolmetschung ist wiederum reichlich Zeit einzuplanen. Bei Zeitknappheit und vielen Zuhörern ist also zumindest eine Bidule nötig – und eine seriöse Dolmetschagentur weiß dies auch.

- + **Teamsetting**: sofern im Team mit anderen gedolmetscht wird: entspricht die Teamgröße den Anforderungen (z.B. ein oder zwei KonsekutivdolmetscherInnen). Sind die TeampartnerInnen bereits bekannt? Wer koordiniert das Team? (Chef d'équipe)
- + Werden von der Dolmetschung Video- oder Tonaufnahmen angefertigt? (Zu oft erfahren dies die Dolmetschenden erst direkt vor Ort oder gar nachträglich.) Falls ja, ist in der Regel eine Vergütung vorzusehen. Hier eine Beispielklausel: „Für die Aufzeichnung / das Live Streaming der Dolmetschung gelangt ein zusätzliches Honorar von ... pro Dolmetschkabine zur Anrechnung.“³
- + Andere **Zusatzleistungen**, wie Übersetzungen im Rahmen des Dolmetschauftrags (z.B. Veranstaltungsprogramm) oder Erstellen einer Terminologie. Auch hier gebührt Ihnen eine separate Vergütung von Zusatzleistungen, die vorab nicht vereinbart wurden.
- + Genaue **Tarife** und **Tarifeinheiten** – Halb- oder Ganztagsatz, allfällige Überstunden, Mindestpauschale für Kurzeinsätze, evtl. Zuschläge für Wochenendeinsätze, bei Einsätzen außerhalb des Berufswohnsitzes: Diäten, Reisespesenvergütung, Zeitaufwandsentschädigung für An- und Abreise etc. Befindet sich das ÜDB oder die Endkundin bzw. der Endkunde außerhalb der Euro-Zone, sollte man darauf achten, vorab auch die **Währung** zu vereinbaren.

2.4 Vorsicht ist geboten...



- ... bei rein **mündlichen** (z.B. telefonischen) Anfragen und Aufträgen (Nachweisbarkeit!);
- ... bei Anfragen oder Aufträgen, deren **Ab-senderIn nicht eindeutig erkennbar** ist;
- ... bei Anfragen per E-Mail, die den Eindruck eines „**Massenmails**“ erwecken (z.B. allgemeine Anrede, keine einsehbare Empfängerliste)
- ... wenn **Gratis-Probeübersetzungen** gefordert werden

³ siehe „Leitfaden für DolmetscherInnen, Mitgliederbereich www.universitas.org,

- ... wenn als Auftragsbedingung die **Anschaffung kostspieliger technischer Ressourcen** durch Sie gefordert wird. Ein seriöses ÜDB würde dafür sorgen, dass Ihnen durch solche Bedingungen kein finanzieller Nachteil entsteht.
- ... wenn das ÜDB auf marktunüblich niedrigen Tarifen besteht
- ... wenn das ÜDB selbst nur vage über den Auftrag Bescheid weiß.

➡ Die Erfahrung zeigt: „**Ad-hoc-Zusagen**“ ohne Bedenkzeit und ausreichende Entscheidungsgrundlagen sind nur in Ausnahmefällen ratsam. Wenn Ihnen das anfragende ÜDB nicht als **vertrauenswürdig** bekannt ist oder Sie Zweifel haben, denken Sie an die Möglichkeit, bei BerufskollegInnen nachzufragen. Natürlich steht jede individuelle Erfahrung und Meinung für sich – aber oft lassen sich daraus doch hilfreiche (positive oder negative) Rückschlüsse ziehen.

2.5 Hinweise zur Preisbildung



In vielen Fällen behalten ÜDBs einen bestimmten Anteil des Gesamthonorars als „**Agenturzuschlag**“ ein. Das ist nur dann als gerechtfertigt anzusehen, wenn dem eine entsprechende Leistung seitens des ÜDB gegenübersteht, z.B. Organisationstätigkeit und Projektkoordination, Terminologierecherche, Zusammenführung von Teilübersetzungen, Endredaktion, Korrekturlesen von Übersetzungen, Kundenakquise und -pflege, Marketing, finanzielles Risiko usw.

Unabhängig davon sollten Sie immer darauf achten, dass die effektive Tariffhöhe in einem **angemessenen Verhältnis zu Ihrem eigenen Arbeitsaufwand** steht.

➡ Als nützliches Hilfsmittel dient dabei die von UNIVERSITAS Austria regelmäßig durchgeführte **Erhebung von am Markt verwendeten Honorarsätzen** („Honorarspiegel“).⁴

⁴ siehe „Honorarspiegel Dolmetschen“ bzw. „Honorarspiegel Übersetzen“ im Downloads-Bereich von www.universitas.org

3 Auftragsabwicklung



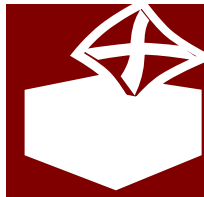
Wie erwähnt kann sich die Projektabwicklung im „Dreieckssetting“ komplexer gestalten als bei Direkt-aufträgen. Sie als EÜD betrifft das im Idealfall kaum, weil das ÜDB für den professionellen Projektlauf sorgt. Folgende Merkmale kennzeichnen ein professionell durchgeführtes Projekt:

- + Das ÜDB sorgt für die Einhaltung des **Projektzeitplans**.
- + **Änderungen, Verzögerungen und andere Komplikationen** lassen sich nie mit völliger Sicherheit ausschließen; ein seriöses ÜDB gibt diese Informationen umgehend und unverfälscht an Sie weiter. (Ebenso sind Sie verpflichtet, allfällige Komplikationen oder Änderungen umgehend dem ÜDB mitzuteilen.)
- + **Neue Terminzusagen** gegenüber EndkundInnen oder auch Tarifänderungen werden vom ÜDB nur nach Absprache mit allen beteiligten EÜD getroffen. Erforderliche Mehrleistungen, die über das vorab vereinbarte Ausmaß hinausgehen, werden separat abgegolten.
- + Es gibt faire, klare und transparente Vereinbarungen zu **Vertraulichkeit und Datenschutz** – von Projektbeginn an. Ein seriöses Büro fordert nie „Knebelverträge“, die Sie in Ihrer zukünftigen freiberuflichen Tätigkeit wesentlich einschränken.
- + Sofern kein direkter Kontakt zwischen EÜD und der Endkundin bzw. dem Endkunden zustande kommt, fungiert das ÜDB als **professioneller, rascher und verlässlicher Vermittler**.
- + Bei Projekten in größeren Teams ist es Aufgabe des ÜDB, den **Wissensaustausch** zwischen den einzelnen EÜD zu ermöglichen und nötigenfalls zu koordinieren.

Falls Sie als EÜD wesentliche **Rückfragen** zum Auftrag haben, die durch zumutbare eigenständige Recherche nicht geklärt werden können, sorgt das ÜDB dafür, dass diese Fragen kompetent, zeitnah und schlüssig beantwortet werden. Umgekehrt sind Sie als EÜD verpflichtet, das ÜDB auf **Unklarheiten** umgehend hinzuweisen.

➡ Generell gilt: Ihre berechtigten, kompetenten **Rückfragen und Hinweise** zeugen von **Sorgfalt und Qualitätsbewusstsein**. Meist ist es jedoch empfehlenswert, sie eher in einer knappen, klaren E-Mail zu **sammeln** – und nicht bei jedem Anlassfall anzurufen.

4 Qualitätssicherung



Im Idealfall werden Sie über das Ergebnis der Qualitätsprüfung (bei Übersetzungen) bzw. allfälliges **Feedback** von EndkundInnen informiert, um eine kontinuierliche Qualitätssteigerung zu ermöglichen.

Insbesondere für Übersetzungen gilt:

- + Sofern nicht ausdrücklich und einvernehmlich eine andere Vereinbarung getroffen wurde, sollte das **ÜDB** nach Abgabe Ihrer Übersetzung eine fach- und **sachgerechte Prüfung** des Endprodukts gewährleisten. Vor allem wenn mehrere KollegInnen eingebunden waren, ist für die **Einheitlichkeit** des Produkts (Terminologie, Formatierung, etc.) dann auch das ÜDB letztverantwortlich.
- + Das ÜDB sollte Sie informieren, falls Ihre Übersetzung zur **Qualitätsprüfung an Dritte** weitergegeben wird.
- + Das ÜDB verständigt Sie auch, falls es **Rückfragen oder Gründe zur Beanstandung** der Übersetzung gibt. Als EÜD haben Sie grundsätzlich ein Recht auf Nachbesserung begründeter Fehler, sofern es die Terminsetzung erlaubt. Für **nachträgliche Änderungen** an der Übersetzung **ohne Ihre Mitwirkung** haftet das ÜDB.

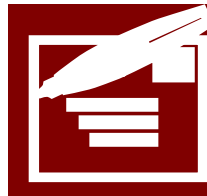
Insbesondere für Dolmetschungen gilt:

- + Im Fall nachträglicher Beanstandungen durch EndkundInnen gewährleistet ein professionelles ÜDB, dass auch Ihre Sichtweise und Argumentation berücksichtigt wird, und agiert lösungsorientiert bei der Vermittlung zwischen EndkundInnen und DolmetscherInnen.
- + Sachlich und rechtlich begründete **Reklamationen** werden im Rahmen allgemeiner Geschäftsbedingungen (allenfalls auf der Website des ÜDB angeführt) und auf Grundlage der einschlägigen Rechtsvorschriften behandelt.

➡ Generell gilt: seriöse ÜDBs vermeiden jeden unsachlichen Austausch von Kritik. Im Rahmen eines professionellen, sachlichen Problemmanagements wird zwischen Leistung bzw. Produkt und LeistungserbringerIn unterschieden. Höchstmögliche Qualität ist und bleibt das Ziel jedes Sprachprofis – doch „**nobody is perfect**“, und das gilt für ÜDBs und Sie als EÜD gleichermaßen.

Übrigens: auch **positives Feedback** wird von erfahrenen ÜDBs gern weitergegeben, da es zusätzlich motiviert und dadurch ebenfalls zur Qualitätssteigerung beiträgt.

5 Verrechnung



Seriöse ÜDBs überweisen das vereinbarte Honorar fristgerecht und ohne Abzüge an die von Ihnen angegebene Bankverbindung.

Ihre (möglichst schriftliche) Vereinbarung mit dem ÜDB einerseits und die Vereinbarung des ÜDB mit der Endkundin bzw. dem Endkunden andererseits sind getrennte Rechtsgeschäfte, aus denen sich für die VertragspartnerInnen jeweils separate Erfüllungspflichten ergeben. Bewahren Sie diese Vereinbarungen und – besonders falls es keinen Vertrag bzw. keine Auftragsbestätigung gab – die Korrespondenz mit dem ÜDB sorgfältig auf.

Aufgrund der beiden getrennten Rechtsverhältnisse ist es grundsätzlich nicht statthaft, wenn Ihre nach Leistungserbringung korrekt gelegte Rechnung vom ÜDB nicht oder verspätet beglichen wird – mit der Begründung, die Kundin oder der Kunde habe noch nicht gezahlt.

⇒ Natürlich sind diplomatische Kulanzlösungen im Einzelfall möglich – insbesondere, wenn Sie bereits länger mit einem ÜDB zusammenarbeiten. Die Entscheidung darüber - auch für oder gegen eine weitere Zusammenarbeit - liegt letztendlich bei Ihnen als EÜD.

6 Ein Wort zum Schluss

In der Übersetzungs- und Dolmetschbranche sind Geschäftssinn und Professionalität ebenso gefragt wie **Kommunikationskompetenz** – nicht nur beim Dolmetschen und Übersetzen, sondern auch im Umgang mit KundInnen und ÜDBs. Der vorliegende Leitfaden soll als Orientierungshilfe dienen, erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder Allgemeingültigkeit.

Trotz aller Grundsätze und Vorsichtsgebote wird fallweise auch Ihre persönliche Intuition das letzte Wort haben. Letztendlich gehört auch das individuelle Verhältnis und **Vertrauen zwischen GeschäftspartnerInnen** zu den wichtigen Soft Factors, die eine Zusammenarbeit erst ermöglichen.

Regelmäßiger **Kontakt mit BerufskollegInnen** und der Austausch (sowohl positiver als auch negativer!) Erfahrungen wirkt sich in jedem Fall positiv auf die Berufskompetenz aller ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen aus. **Wer gut vernetzt ist, kann unangenehme Situationen mit weniger professionellen ÜDBs oder KundInnen leichter schon vorab vermeiden.**

Deshalb bietet UNIVERSITAS Austria seinen Mitgliedern verschiedene **Plattformen** für den beruflichen **Erfahrungsaustausch** - sowohl im Rahmen konkreter Veranstaltungen als auch im virtuellen Raum (z.B. Mitgliederversammlung und Networking-Veranstaltungen, UNIVERSITAS Mitteilungsblatt, Online-Forum, Mailbox.)

Je mehr Sprachprofis sich aktiv an diesem Kommunikationsprozess beteiligen, umso stärker ist schließlich auch die Position jedes einzelnen Mitglieds. In diesem Sinne: **viel Erfolg!**