

„Nachdem Sie in der letzten Ausgabe die Sichtweise der Agenturen nachlesen konnten, möchte ich Ihnen hier die Ergebnisse der Übersetzerumfrage vorstellen.“



GUTE AGENTUR, BÖSE AGENTUR

Umfrage „Verhältnis zwischen freiberuflichen Übersetzern und Übersetzungsagenturen – Übersetzerumfrage“

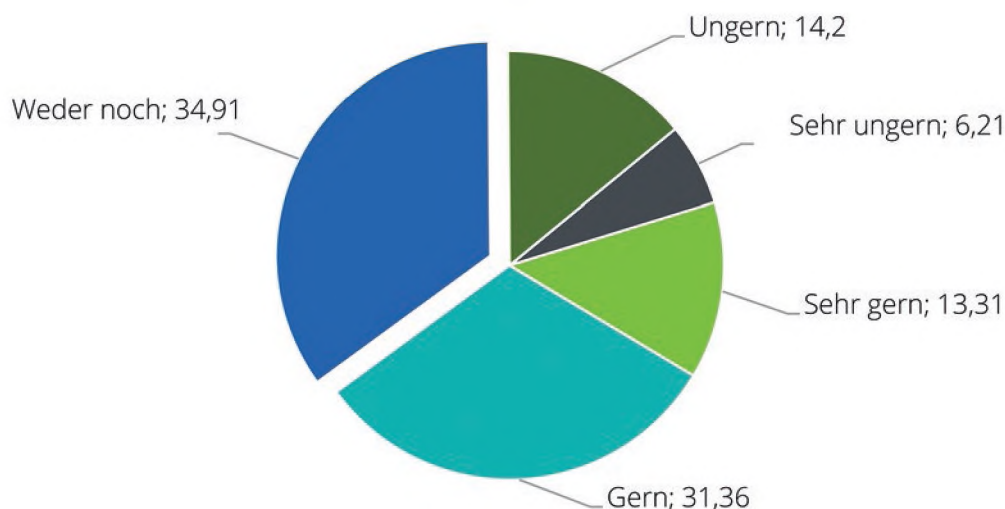
*Es ist **das** Reizwort für viele Übersetzer: Agenturen. Da ist schnell von Preisdrückern, Umtütern und unpersönlicher Kommunikation die Rede. Nach der Umfrage aus der Perspektive der Agenturen kommen nun Kolleginnen und Kollegen zu Wort. Wie sehen sie die Beziehung?*

Morgens halb zehn in Deutschland. Ich sitze mit einem schönen warmen Tee vor dem Rechner. Ein Piepen schreckt mich aus der Übersetzung auf, in die ich gerade vertieft bin. Eine neue E-Mail! Vielleicht von einem Kollegen oder einem netten Kunden, mit dem man ein paar Worte wechseln kann? Hm, Enttäuschung macht sich breit. Eine automatisch generierte Anfrage von Agentur XYZ. Immerhin schafft es das Auftragsverwaltungssystem meinen Namen einzutragen. Um mir die Dateien anschauen zu können und überhaupt zu erfahren, worum es konkret geht, melde ich mich am Portal des Kunden an. Ich klicke auf die Anfrage, ohne dabei viel Zeit zu ver-

lieren. Wer weiß, ob einer der anderen Kollegen, die ziemlich sicher ebenfalls angeschrieben wurden, mir das Projekt wegschnappt. So, da wären wir. Ein Preis- und Terminvorschlag des Kunden ist ebenfalls schon da. Der Preis hat mit dem mit mir vereinbarten Wortpreis nicht viel zu tun. Auch die Lieferzeit ist sportlich bemessen. Nun gut. Ich mache einen für mich vertretbaren Gegenvorschlag und hoffe, dass kein anderer Kollege das „verlockende“ Angebot unverändert annimmt oder einen passenderen Gegenvorschlag macht. Dann ist der Job nämlich weg, unabhängig von der Qualifikation. Mein Blick schweift danach kurz nach rechts oben. Fast spucke ich den Tee, den ich gerade im Mund habe, über den Bildschirm. Dass ich mir überhaupt die Mühe gemacht habe, bereue ich mittlerweile. Denn da kann ich sehen, in welcher Beziehung ich zum Endkunden stehe. Dort steht es schwarz auf weiß, dass ich völlig austauschbar bin: „dritte Wahl“. Braucht es noch mehr Nackenschläge?

Abb. 1
Angaben in %

Wie gerne arbeiten Sie mit Übersetzungsagenturen?



Leider ist das kein zusammengeschustertes Beispiel aus mehreren Einzelfällen. Das kommt so in der Realität bei mancher Agentur vor. Sie kennen eventuell ähnliche oder auch deutlich schlimmere Geschichten. Dass eine solche Vorgehensweise der guten und gleichberechtigten Beziehung zwischen Übersetzer und Agentur nicht gerade zuträglich ist, wird kaum jemanden verwundern – höchstens die betroffenen Agenturen. Bevor wir uns die Ergebnisse der Umfrage näher ansehen, möchte ich mich an dieser Stelle nochmals für die rege Teilnahme bedanken. Außerdem bitte ich um Verständnis, wenn Ihr eigener Beitrag hier nicht oder nur gekürzt zitiert wird. Es haben mehr als 300 Personen teilgenommen, sodass an dieser Stelle zwangsläufig nur eine Handvoll Stimmen zu Wort kommen kann.

Alles halb so schlimm?

Mit der von mir vor etwa einem Jahr durchgeführten Umfrage zum Thema „Verhältnis zwischen freiberuflichen Übersetzern und Übersetzungsagenturen“ wollte ich herausfinden, ob die Beziehung zwischen freiberuflichen Übersetzern und Übersetzungsagenturen wirklich so vergiftet ist, wie es anhand der vielen negativen Stimmen scheint. Nachdem Sie in der letzten Ausgabe die Sichtweise der Agenturen nachlesen konnten, möchte ich Ihnen hier die Ergebnisse der Übersetzerumfrage vorstellen, ohne zu tief in alle Aspekte der Zusammenarbeit mit Agenturen einzugehen, da dies den Rahmen deutlich sprengen würde. Aber kommen wir direkt zur Sache:

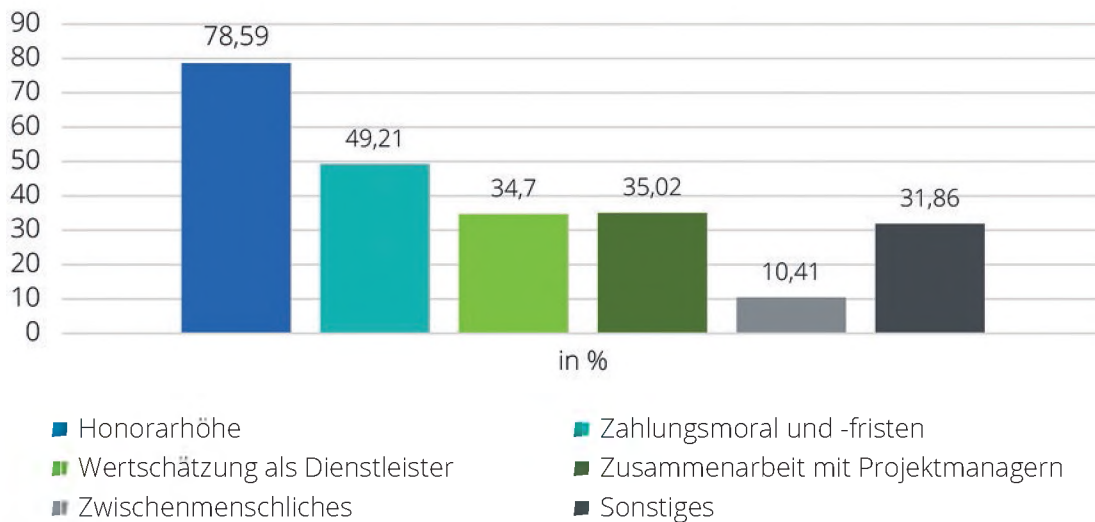
Wenn man Geschichten wie die obige kennt, ist es mehr als erstaunlich, dass auf die Frage, wie gerne mit Übersetzungsagenturen gearbeitet wird, rund 45 % der Befragten mit „gern“ oder „sehr gern“ geantwortet haben. 20 % der

Befragten gaben an, dass sie nur „ungern“ oder sogar „sehr ungern“ mit Agenturen arbeiten. Der Rest der Antworten, also 35 %, entfiel auf die Option „weder noch“ (siehe Abb. 1). 45 % positive Antworten?! Das klingt doch ganz gut und kommt zumindest für mich ziemlich überraschend. Nach all der schlechten Stimmung und den Horrorgeschichten, die man immer wieder von Kolleginnen und Kollegen zu hören bekommt, hätte ich mit einem vernichtenden Ergebnis gerechnet. Vielmehr scheint es aber den Eindruck zu entkräften, dass Agenturen die Erzfeinde der freiberuflichen Übersetzer sind, die Übersetzer am liebsten in ewiger Knechtschaft halten würden. Aber schauen wir uns das Ergebnis mal genauer an. Müssten sich Agenturen nicht fragen, warum es „nur“ 45 % sind, die ihnen gegenüber ausdrücklich positiv eingestellt sind? Denn im Umkehrschluss heißt das, dass dies auf mehr als jeden Zweiten nicht zutrifft! 20 % explizit negative Antworten sollten bei Agenturen ebenfalls die Alarmglocken läuten lassen. Das ist jeder fünfte Umfrageteilnehmer und somit im Prinzip auch jeder fünfte Dienstleister, der Agenturen grundsätzlich zur Verfügung steht. In anderen Branchen wäre das mit Sicherheit eine erschütternde Feststellung. Zudem steht zu bezweifeln, dass eine positive oder neutrale Bewertung gleichbedeutend mit einem Fehlen von Problemen ist. Dies wird in einem anderen Teil der Umfrage deutlich. Die Frage „Haben Sie Probleme mit Übersetzungsagenturen? Wenn ja, in welchen Bereichen“ wurde von 317 Teilnehmern beantwortet und nur von 22 Teilnehmern übersprungen (93 % vs. 7 %). Ein Großteil der Befragten (eben über 90 %) hat bzw. hatte somit gewisse Schwierigkeiten mit Agenturen, selbst wenn diese nicht immer ausreichen, die Gesamtbewertung ins Negative umschlagen zu lassen.

„Auf die Frage, wie gerne mit Übersetzungsagenturen gearbeitet wird, antworten rund 45 % der Befragten mit ‚gern‘ oder ‚sehr gern‘. 20 % der Befragten gaben an, dass sie nur ‚ungern‘ oder sogar ‚sehr ungern‘ mit Agenturen arbeiten.“

Haben Sie Probleme mit Übersetzungsagenturen? Wenn ja, in welchen Bereichen?

Abb. 2
Angaben in %



Konfliktfelder

Die Frage „Haben Sie Probleme mit Übersetzungsagenturen? Wenn ja, in welchen Bereichen“ (siehe Abb. 2; mehrere Antworten möglich) war als Multiple-Choice-Frage gestellt. In absteigender Häufigkeit genannt wurden folgende Problembereiche: „Honorarhöhe“ (79 %), „Zahlungsmoral und Zahlungsfristen“ (49 %), „Zusammenarbeit mit Projektmanagern“ und „Wertschätzung als Dienstleister“ (jeweils 35 %) sowie Zwischenmenschliches (10 %). Unter „Sonstiges“ (32 %) konnten die Befragten andere Möglichkeiten als Freitext eingeben. Die meisten dieser Antworten stellten Kombinationen der genannten Probleme dar und fließen in die Auswertung der einzelnen Problembereiche weiter unten ein. Recht viele Stimmen stellten zudem klar, dass die Zusammenarbeit mit Agenturen, die Probleme bereiten, nicht zwangsläufig aufgenommen bzw. fortgeführt werden muss. Hier einige Beispiele:

- „Ich hatte im Laufe der Zeit die Möglichkeit, Weizen von Spreu zu trennen. Inzwischen arbeite ich nur noch mit ‚guten‘ Agenturen bei gegenseitiger Wertschätzung und professioneller Arbeitsweise auf beiden Seiten.“
- „Ich arbeite nur mit Agenturen, mit denen ich keines der o. g. Probleme habe. Solche Agenturen sind selten, aber es gibt sie.“
- „Ich habe keine Probleme und komme gut zurecht. Man muss ja nicht für alle arbeiten.“

Anhand der in Abb. 2 aufgeführten Problemfelder, der Antworten aus dem Bereich „Sonstiges“ sowie derjenigen auf die Frage „Bitte berichten Sie von **negativen** Erlebnissen mit Agenturen („Was stört Sie?“) möchte ich die Probleme in Verbindung mit Honorar und Zahlungsmoral, die Zusammenarbeit und die Wertschätzung kurz ausführen.

Das liebe Geld

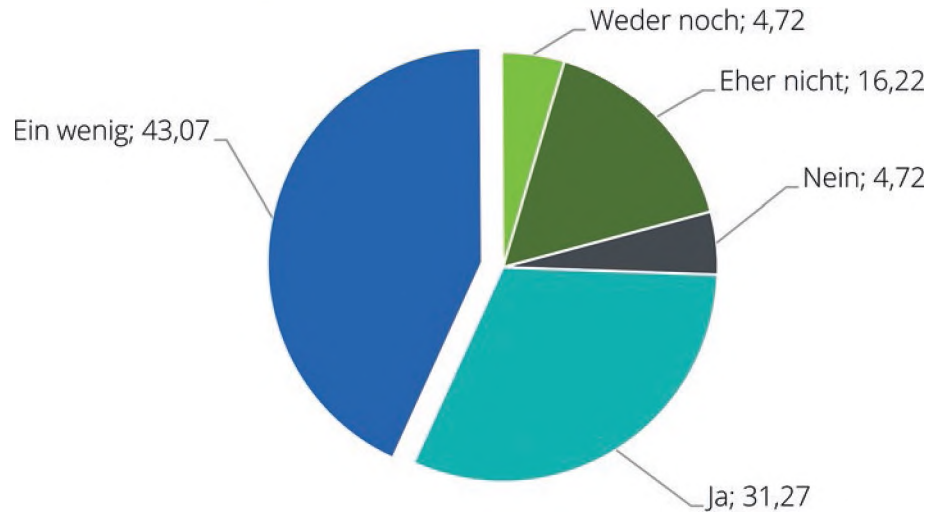
Bei der Arbeit mit Agenturen ist der Übersetzer *per definitionem* Teil einer Lieferkette aus mehr als zwei Gliedern. Im einfachsten Fall erteilt ein Endkunde einen Übersetzungsauftrag an eine Agentur, den diese dann an den freiberuflichen Übersetzer untervergift. Aus diesen drei Parteien können jedoch sehr schnell vier, fünf oder mehr werden, wenn der Auftrag des Endkunden etwa zunächst an eine Werbeagentur bzw. eine Agentur für Unternehmenskommunikation o. Ä. geht, diese den Auftrag an eine größere Übersetzungsagentur weitervergift, die wiederum eine sprachlich oder fachlich spezialisierte kleinere Agentur mit dem Auftrag betraut usw. Sie sehen, wo das hinführt. Mit jedem Glied in der Kette schmilzt das verfügbare Geld dahin, da unterwegs Margen für (mutmaßlich) erbrachte Leistungen einbehalten werden (aus dieser Unsicherheit resultiert der Begriff „Umtüter“). Am Schluss bleibt für den Übersetzer und oft auch für die direkt vorgeschaltete Agentur nicht viel übrig. Dementsprechend hoch ist der Preisdruck. Dies spiegelt sich in einem Großteil der Stimmen wider (ein wirklich sehr kleiner Auszug):

- „Vor allem [stören mich] die teilweise wirklich unfassbar niedrigen Honorare, die mit wirtschaftlichem Arbeiten nichts mehr zu tun haben, sondern ausbeuterisch sind. Da bin ich ständig sprachlos.“
- „Eine Agentur fragt mich bei **jedem** Auftrag, ob ich nicht ausnahmsweise etwas von meinem üblichen Honorar abweichen könnte, weil ihr Budget für diesen Auftrag etwas geringer ist. Nervig!“
- „Die Honorarhöhe ist ausschlaggebender als Erfahrung und Qualität. Qualität wird in manchen Agenturen kaum gewürdigt.“

„Bei der Arbeit mit Agenturen ist der Übersetzer Teil einer Lieferkette aus mehr als zwei Gliedern. Im einfachsten Fall erteilt ein Endkunde einen Auftrag an eine Agentur, den diese dann an den Übersetzer vergibt.“

Abb. 3
Angaben in %

Kennen Sie die Abläufe in Übersetzungsagenturen?



- „Es stört mich, wenn Druck ausgeübt wird, damit ich das Honorar herabsetze. Es stört mich, dass gute Qualität nie erwähnt wird und sich nicht im Honorar widerspiegelt.“
- „Dass Agenturen einen Preis vorgeben, den sie angeblich nur zahlen können. Bisher hat Nachverhandeln bei mir immer zu dem von mir gewünschten Ergebnis geführt. Aber das frisst unnötig Zeit und Nerven auf beiden Seiten. Es wäre besser, ein Angebot einzuholen. Wir Einzelübersetzer kennen unsere Sprachen und Fachgebiete bestens, um einen korrekt kalkulierten fairen Preis anzubieten.“

„Etwa die Hälfte der Befragten (49 %) erleben Zahlungsmoral und -fristen als problematisch. Häufig genannt wurden lange Zahlungsfristen, das Ignorieren vereinbarter Zahlungsfristen, das Abhängigmachen der Honorarzahlgung von der Zahlung des Endkunden u. v. m.“

Neben dem „Wie viel“ ist jedoch auch oft das „Wann“ und im schlimmsten Fall das „Ob“ ein Problem. Wie oben gezeigt, erleben circa die Hälfte der Befragten (49 %) Zahlungsmoral und Zahlungsfristen als problematisch. Häufig genannt wurden sehr lange Zahlungsfristen, das Ignorieren vereinbarter, teils agenturseitig vorgegebener Zahlungsfristen, das Abhängigmachen der Honorarzahlgung von der Zahlung des Endkunden, Zahlung nur nach Mahnung oder nach Androhung eines gerichtlichen Mahnverfahrens und weitere Probleme. Hier eine Auswahl:

- „[Mich ärgert,] wenn die Agentur eine Zahlungsverzögerung damit rechtfertigt, dass der Endkunde ihr „meine“ Übersetzung noch nicht bezahlt hat (obwohl das ja natürlich ein separates Vertragsverhältnis ist, das mit meinem nichts zu tun hat).“
- „Ich habe mal mit einer deutschen Agentur zusammengearbeitet, mit der ich ein Zahlungsziel von 60 Tagen vereinbart hatte. Das war mir von vorneherein zu hoch, aber aus Mangel an

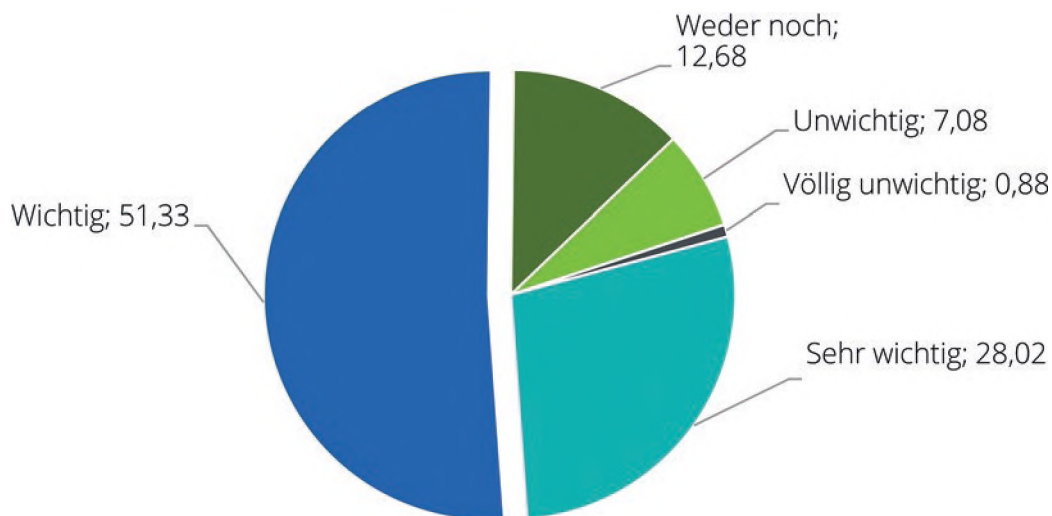
alternativen Aufträgen hatte ich das erst mal so hingenommen. Im Laufe der Zeit kam es aber immer häufiger vor, dass diese 60 Tage um zehn bis 20 Tage überzogen wurden. Ich empfinde es als respektlos meiner Leistung gegenüber, Vereinbarungen nicht einzuhalten. Außerdem kann ich so nicht planen. Ich brauche doch das Geld, um meine eigenen Ausgaben zu decken.“

- „Die Rechnung wird sofort nach Eingang bestätigt und eine genaue (von der Agentur selbst bestimmte) Zahlungsfrist angegeben, die dennoch nicht eingehalten wird. Man rennt seinem Geld letztendlich doch hinterher.“
- „Bei erster Auftragsvergabe, habe ich auf meine Zahlungsfrist von 14 Tagen hingewiesen und gefragt, ob dies eingehalten werden kann; die Agentur hat zwar gesagt, dass sie üblicherweise erst nach 30–45 Tagen zahlt, aber dieses Mal (weil dies der erste Auftrag ist) werden sie sich an meine Vorgaben halten; der Auftrag war wichtig, dringend (48 Stunden am WE) und nicht ganz einfach. Zum Schluss hat die Agentur genauso bezahlt, wie das bei ihr der normal war, also nach 45 Tagen; mir gegenüber hat meine Ansprechpartnerin gesagt: ‚Darum kümmert sich jetzt unsere Buchhaltung. Ich habe damit nichts mehr zu tun.‘“
- „Eine Agentur ‚kann meine Bank auf der Online-Banking-Liste ihrer Bank nicht finden‘ und deshalb nicht zahlen.“

Als ungerecht wird oft ebenfalls die einbehaltene Marge bei (wenigstens gefühlter) ausbleibender Mehrleistung empfunden („Umtüter“), besonders in Fällen, in denen der Endpreis bekannt ist (wie etwa bei Kunden, die nach JVEG abrechnen):

Halten Sie es für wichtig, die Abläufe in Übersetzungsagenturen zu kennen?

Abb. 4
Angaben in %



- „Bei manchen Aufträgen (beglaubigte Übersetzungen) finde ich die Marge völlig ungerechtfertigt; man kann nicht die gleichen Preise für beglaubigte/nichtbeglaubigte Texte anbieten!“
- „Und bei den Agenturen, die Dolmetscheraufträge für Gerichte vermitteln, stört mich insbesondere, dass sie das JVEG-Honorar erhalten und ein Bruchteil dessen an den Dolmetscher weitergeben wollen. Am meisten stört mich aber, dass die Gerichte und Behörden überhaupt Aufträge an Agenturen vergeben.“
- „Dass manche quasi nur als ‚Postboten‘ fungieren, ohne Mehrwert zu schaffen. Diese ‚Zwischenhand‘ behält dann den größten Anteil am Honorar für sich.“

Muss ich das wissen?

Meine Prämisse bei der Erstellung der Umfrage war damals, dass viele der Probleme auf Missverständnissen beruhen, da man die Abläufe des jeweils anderen nicht oder nur unzureichend kennt oder Erwartungen hat, die die andere Seite nicht erfüllen kann. Bei der Honorarhöhe ist das definitiv nicht der Fall, bei der Zusammenarbeit mit den Projektmanagern sieht es jedoch etwas anders aus. Bevor ich zu diesem Punkt komme, möchte ich wie bereits bei der vorangehenden Umfrage aus Agentursicht kurz darauf eingehen, inwiefern Übersetzer die Abläufe in Agenturen überhaupt kennen. So wurde die Frage gestellt, ob die Befragten die Abläufe in Übersetzungsagenturen kennen (siehe Abb. 3). Dies konnten 31 % klar bejahen, weitere 43 % stimmten der Aussage eher zu. Über 20 % gaben allerdings an, die Abläufe nicht zu kennen. Interessanterweise

ist dies der gleiche Prozentsatz, der auch nur ungern bzw. sehr ungern mit Agenturen arbeitet. Zwar ist nicht feststellbar, ob es die gleichen 20 % sind, allerdings kann es sich durchaus um einen kausalen Zusammenhang bzw. ein Zeichen für eine allgemeine Ablehnung der Zusammenarbeit mit Agenturen handeln. Aber das ist reine Spekulation. Ein recht ähnliches Bild ergab die Frage, inwiefern es die Befragten überhaupt für wichtig halten, die Abläufe in Übersetzungsagenturen zu kennen (siehe Abb. 4). Auch hier hielt es die große Mehrheit (79 %) für wichtig oder sehr wichtig, die Abläufe zu kennen, wohingegen nur 8 % der gegenteiligen Meinung waren.

Befragt nach den Vorteilen, die sie sich versprechen, wenn sie die Abläufe besser kennen, gab es sehr unterschiedliche Antworten. Die meisten versprachen sich eine reibungslosere Zusammenarbeit, ein besseres Verständnis für störende Dinge, die bislang nicht nachvollziehbar waren, sowie Informationen darüber, wie weiter mit der Übersetzung verfahren wird (Lektorat usw.). Hier einige Stimmen:

- „Dass ich als Übersetzer auch weiß, was genau dann mit meinem Text passiert. Wird immer korrekturgelesen? Kommt noch ein Feedback und wenn ja, in welcher Form? So kann ich auch besser meine Arbeitsschritte planen.“
- „Bessere Abstimmung der eigenen Arbeitsplanung auf die kundenseitige Projektabwicklung. Bessere Kenntnis des Hintergrunds bestimmter Vorgaben, dadurch auch ggf. bessere Argumentationsgrundlage gegen unsinnige oder für den Übersetzer stark nachteilige Vorgaben.“
- „Ich kann besser einschätzen, ob Verhandlungsspielraum hinsichtlich der Preise, Liefertermine usw. besteht. Ich weiß besser,

„Die Frage, ob die befragten Übersetzer die Abläufe in Agenturen kennen, wurde mit 31 % klar bejaht. Weitere 43 % stimmten der Aussage eher zu. Über 20 % gaben allerdings an, die Abläufe nicht zu kennen.“



„Die Analyse der Zusammenarbeit mit Projektmanagern wird in drei Bereiche aufgeteilt: Kommunikation, Auftragsabwicklung sowie Kompetenz der Projektmanager.“

was auf mich zukommt (z. B. Zusatzaufwand wegen Beachtung von Leitfäden, Formatierung). Ich bin besser gewappnet, wenn es technische Probleme gibt, da ich eventuelle Lösungen oder Ansprechpartner kenne. Ich weiß, ob es Sinn macht, die Qualitätssicherung einer Übersetzung anzubieten, die ich aus zeitlichen Gründen nicht selbst annehmen kann.“

- „Wenn man die Abläufe kennt (wobei es ja sehr unterschiedliche Arten von Agenturen und damit auch Abläufe gibt), kann man einschätzen, welche Position man bei der Agentur hat; ob und wie viel Wert auf Fragen, auf Hinweise zum Ablauf und zu anderen Themen gelegt wird; ob man als FreelancerIn zufällig (weil gerade verfügbar oder am billigsten/schnellsten) oder gezielt (wegen Kundenbindung, Kompetenz oder Qualität) ausgewählt wurde.“

Neben diesen positiven Meinungen gab es auch negative Stimmen, dies sich nur wenige oder gar keine Vorteile versprochen:

- „Ich erwarte keine Vorteile. Ich ermittele, welche Leistung mein Auftraggeber von mir erwartet, und nach Erörterung, ob und inwiefern ich diese Leistung erbringen kann, wird der Auftrag erledigt. Die internen Abläufe in der Agentur spielen dabei genau so wenig eine Rolle wie die internen Abläufe in meinem Arbeitszimmer für die Agentur eine Rolle spielen.“
- „Ehrlich gesagt keine, denn aus meiner Sicht haben Agenturen interne Abläufe, die relativ starr sind und nach denen sich die Dienstleister, d. h. Übersetzer, aus Sicht der Agenturen ‚richten sollen‘. Das fängt mit Zahlungsfristen an, wo meine 14 Tage einfach ignoriert werden, und hört mit AGB nicht auf.“

- „Gar keine, da die internen organisatorischen Abläufe einer Agentur nichts damit zu tun haben, wie die Arbeit von Freiberuflern geschätzt und gegenüber dem Endkunden vermittelt wird. Wie eine Agentur arbeitet, sieht man am deutlichsten an ihrem Umgang mit den Übersetzern selbst. Wenn eine Agentur seriös arbeitet, lässt sie sich von unrealistischen Erwartungen eines Kunden nicht ködern, sondern sagt ihm, was real möglich ist oder nicht. Die Agenturen interessiert ja auch nicht, wie Übersetzer zu ihren Ergebnissen kommen.“
- „Mein Eindruck ist, dass jede Agentur, bei größeren Agenturen jeder Außenposten, andere Abläufe hat, die sich zudem immer wieder ändern. Daher halte ich es für unverhältnismäßig aufwändig, bei allen auf dem Laufenden zu bleiben.“

Wie bereits erwähnt, bin ich selbst durchaus der Meinung, dass wenigstens ein Teil der Probleme in der Zusammenarbeit zwischen Übersetzern und Agenturen auf fehlenden Kenntnissen der Abläufe beruhen. Das bedeutet nicht, dass diese Abläufe immer gerechtfertigt oder in Ordnung sind. Wenn man jedoch weiß, warum eine Agentur eine bestimmte Sache auf eine bestimmte Weise macht, kann man sehr viel besser einschätzen, ob die Agentur mutwillig zum Nachteil des Übersetzers handelt, keine andere Wahl hat oder man selbst die Vorteile der Vorgehensweise bislang nicht erkannt hat. Im Anschluss fällt einem die Entscheidung sehr viel einfacher, ob man für die jeweilige Agentur überhaupt arbeiten möchte. Nun jedoch zur Zusammenarbeit mit den Projektmanagern. Diesen Bereich möchte ich gerne in drei Bereiche aufteilen: die Kommunikation, die Auftragsabwicklung sowie die Kompetenz der Projektmanager.

Gestörte Kommunikation

Man weiß nicht, ob man lachen oder weinen soll, aber gerade zwischen uns Übersetzern, die wir uns als Sprach- und Kommunikationsexperten sehen, und Übersetzungsagenturen hakt es oft bereits in der Kommunikation. Je nach persönlicher Vorliebe ist die Anrede an Telefon oder in E-Mails zu persönlich oder zu unpersönlich, sofern man überhaupt mit Namen angesprochen wird. E-Mails gehen oft an mehrere Übersetzer gleichzeitig und derjenige, der zuerst antwortet, bekommt den Zuschlag. Es werden von der Agentur kürzeste Reaktionszeiten erwartet, auch am Wochenende und Abend, bei Fragen des Übersetzers herrscht aber oft Funkstille. Und oft erfährt man auch nur auf eigene Nachfrage, ob ein angefragtes Projekt nicht schon vom Kunden storniert oder von einem Kollegen bearbeitet wurde. Hier einige Stimmen:

- „Die Arbeit besteht manchmal nur aus Anfragen und Lieferungen per (meistens automatischer) E-Mail. → Die alltägliche Arbeit wird unpersönlich und anonym (z. B. kein Feedback, kein Anruf, kein Meeting, kein Informationsaustausch).“
- „Auch der Ton in der Kommunikation ist rauer geworden. In den Agenturen ist auch der Zeit-/Effizienzdruck immens gestiegen. Daher kam es schon mal vor, dass mich PMs grundlos angeschnauzt haben oder genervt waren.“
- „Reaktionszeiten sind manchmal extrem eng. Wir reden hier davon, dass Aufträge über ein Portal vergeben werden und innerhalb von zehn Minuten vergeben sind (es werden pauschal mehrere Übersetzer gleichzeitig angefragt). Man sollte als Übersetzer selbstverständlich immer gut erreichbar sein, aber sich dennoch nicht zum Sklaven seines PCs machen müssen. Diese extrem engen Reaktionszeiten führen dann auch meist dazu, dass leider keine echte enge Kundenbindung entsteht.“
- „Unhöflich behandelt zu werden, wenn sogar ein Hallo oder Dankeschön zu viel verlangt ist.“
- „Die PMs antworten nicht auf Mails, bestätigen nicht den Erhalt der Übersetzungen, sagen weder Bitte noch Danke. Die Fragen zum Text werden nicht an den Kunden weitergeleitet.“

Auftragsabwicklung mit Hindernissen

Stark mit der Kommunikation verbunden ist auch die Auftragsabwicklung selbst. Zu den ohnehin bestehenden Problemen kommt hinzu, dass Agenturen heute oft Auftragsverwaltungssysteme einsetzen, die den Projektmanagern einen Teil der Arbeit abnehmen sollen. Dies ist legitim, macht es den Agenturen jedoch auch einfacher, fragwürdige Praktiken verstärkt einzusetzen, wie etwa die Vergabe von Aufträgen in einem Auktionsverfahren oder das Anschreiben vieler Übersetzer gleichzeitig:

- „Mich stört die Überbelastung bzw. Überbuchung, wenn man sich einmal als guter und günstiger Übersetzer herausgestellt hat. Es gibt dann fast kein Verständnis dafür, dass ein Übersetzer auch schlafen muss und Familie hat.“
- „Bei einer Agentur, für die ich schon jahrelang in gutem Einvernehmen gearbeitet hatte, kam zu einer gewissen Zeit die ‚Mode‘ auf (wahrscheinlich wegen Mangels an verfügbaren Übersetzern bei gleichzeitig hohem Auftragsvolumen), die Ablehnung eines Auftrags durch den freiberuflichen Übersetzer einfach nicht zur Kenntnis zu nehmen und den Übersetzer stillschweigend in den Auftrag hinein zu verpflichten.“
- „Zum Teil fehlt bei den Agenturen das Bewusstsein bzw. Verständnis dafür, dass man als Freiberufler für mehrere Kunden arbeitet und

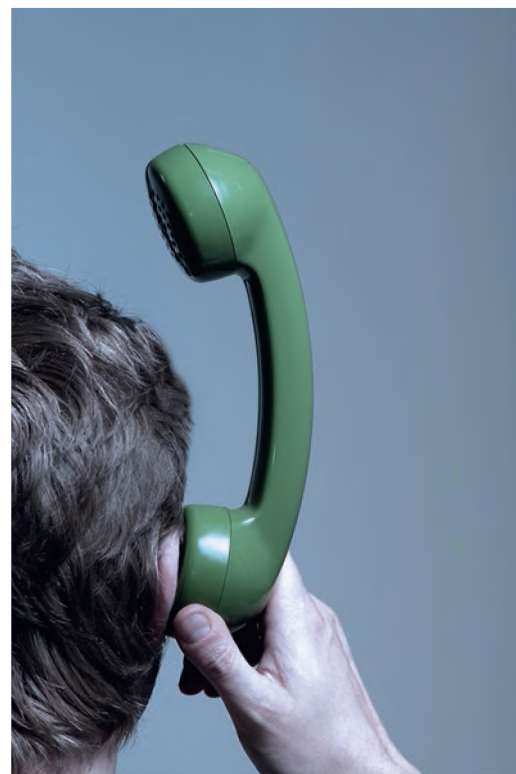
nicht immer sofort auf Zuruf zur Verfügung stehen kann.“

- „Ich bekomme ein Projekt mit 500 Wörtern zu übersetzen mit 20 MB Referenzmaterial, einschließlich 50 Seiten Style-Guide und nach Abschluss der Arbeit beschwert sich der Reviewer, dass ich bei mit ‚und‘ verbundenen Hauptsätzen ein Komma gesetzt habe (m. M. n. ist die Terminologie in solchen Fällen wichtiger als solche Details, die der Standard-Reviewer für diesen Kunden erheblich besser kennt und ganz schnell ausbessern kann).“
- „Ich werde häufig mit einer Bitte um ein Angebot kontaktiert, obwohl das Büro meine Preise kennt. Ich mache das Angebot innerhalb von 45 Minuten – nach einer Weile (zwei bis fünf Stunden) kommt die Nachricht: Leider wurde der Auftrag inzwischen anderweitig vergeben.“

Kompetenzfragen

Erstaunlich häufig kam die Kompetenz der Projektmanager bzw. deren Fehlen zur Sprache. Eine Aussage möchte ich gerne herausgreifen und kurz erläutern, da sie mich als ehemaligen Projektmanager, der hoffentlich damals nicht allzu inkompetent war, überrascht hat. Von den Befragten wurde mehrfach bemängelt, dass der Projektmanager in der Zielsprache nicht kompetent sei. In der Tat ist das sogar die Regel. Sofern es sich nicht um eine Agentur handelt, die auf eine oder wenige Sprachen spezialisiert ist, wird sie sehr viele verschiedene Sprachen anbieten, oder wie man auf den Websites oft liest, „alle“ Sprachen. Um die Forderung nach einem in der Zielsprache kompetenten Projektmanager zu erfüllen, müsste eine Agentur allein um die europäischen Amtssprachen bedienen zu können (das sind je nach Rechnung um die 30) an die zwei Dutzend Projektmanager einstellen (sofern jeder neben der eigenen Sprache zwei weitere Sprachen beherrscht, und zwar ohne nennenswerte Überschneidungen). Das ist selbst bei großen Agenturen kaum praktikabel. Und was wäre dann bei Projekten, die in mehrere Sprachen gehen? Müssen dann mehrere Projektmanager eingesetzt werden? Natürlich ist es hilfreich, die involvierten Sprachen zu verstehen, bei einer mangelfreien Lieferung seitens des Übersetzers (wovon wir großmütig ausgehen wollen)

„Gerade zwischen uns Übersetzern, die wir uns als Sprach- und Kommunikationsexperten sehen, und Übersetzungsagenturen hakt es oft bereits in der Kommunikation.“



und entsprechenden Qualitätssicherungsmaßnahmen, z. B. mittels eines Lektorats durch einen weiteren Muttersprachler, ist dies aber nicht unbedingt erforderlich. Andere Stimmen waren etwas realistischer:

- „Inkompetente PMs, die Fragen und Antworten ungelesen durchschieben, ohne sich damit zu beschäftigen, so dass Probleme oft nicht gelöst werden, und ich hatte mal eine PM, die beim ‚Korrekturlesen‘ (= Rechtschreibprüfung und Vergleichen der Zahlen in Ausgangs- und Zieltext – was bei Chinesisch zu absurden Rückfragen führte) anmerkte, da stünden so komische Wörter (= Brandschutz-Fachterminologie) in der Übersetzung, die sie nicht kenne, ob ich sicher sei, dass es diese Wörter gibt.“
- „Projektmanager, die selbst keine ‚Sprachler‘ sind und daher Fragen aus Unkenntnis für irrelevant halten oder mit mangelndem Wissen verwechseln.“
- „In der Regel stehen mir bei Übersetzungsagenturen keine Fachleute, sondern reine Verwaltungsmenschen gegenüber.“
- „Bei einer der Agenturen wechseln die Projektmanager relativ häufig und kennen sich dann erst einmal nicht aus.“
- „Wenn Projektmanager von **nichts**, aber auch gar nichts in Bezug auf Übersetzungen, eine Ahnung haben. Da kommen dann solche Sachen vor wie mal eben bitte 5000 in zwei Stunden übersetzen oder ‚der Kunde hat Beschwerden‘, was sich dann als präferenzielle Änderungen herausstellt.“

„Bei den geschilderten Problemen fällt Folgendes auf: Die Probleme werden von den Betroffenen zum Teil als mangelnde Wertschätzung begriffen.“



- „Projektmanager, die ihre eigenen Projekte inhaltlich und technisch nicht einschätzen können. Wenn berechtigte Rückfragen nicht an den Kunden weitergeleitet werden, weil man den nicht belästigen möchte. Wenn einfach nicht mitgedacht wird. Nicht jede Kritik, die ich einer Agentur gegenüber äußere, ist dazu da, 1:1 an den Kunden weitergereicht zu werden.“

Wertschätzung als Dienstleister

Wenn man sich die Antworten durchliest und die geschilderten Probleme betrachtet, fällt einem recht schnell auf, dass sie meist eines gemeinsam haben: Die Probleme werden von den Betroffenen zum Teil als mangelnde Wertschätzung begriffen. So haben viele Übersetzer nicht das Gefühl, dass die Zusammenarbeit mit den Agenturen auf Augenhöhe erfolgt. Man wird häufig als austauschbare Nummer, als Bittsteller oder Untergebener behandelt, der froh sein muss, überhaupt für die Agentur arbeiten zu dürfen. Viele Übersetzer ärgert und verletzt das. Immerhin stellt ihre Leistung den wesentlichen Kern des ganzen Geschäfts dar, ohne den auch die Agenturen nicht arbeiten könnten. Hier einige Stimmen dazu:

- „Honorarhöhe und Wertschätzung hängen für mich unweigerlich miteinander zusammen. Sicherlich muss man sich in gewissem Maße an den Markt anpassen (gerade Agenturen müssen knapp kalkulieren, damit sie auch noch etwas vom Kuchen abbekommen), aber für eine juristische Fachübersetzung ist mancher Wort-/Zeilenpreis einfach unrealistisch.“
- „Die Arroganz so zu tun, als ob der Übersetzer der Agentur einen Lebenslauf, Referenzen und Preise schuldet, obwohl es die Agentur ist, die jemanden sucht, der die Arbeit macht, und also ein Angebot vorlegen sollte, wie viel ihr diese Arbeit wert ist.“
- „Agenturen scheinen das Verhältnis mitunter als Einbahnstraße zu sehen, d. h. sie wollen die Bedingungen einseitig vorgeben. Weder beim Honorar noch bei Arbeitsbedingungen sind sie verhandlungsbereit. Ansonsten gilt: Nichts gesagt ist genug gelobt (wenn pünktlich und korrekt geliefert wurde). Problematisch finde ich auch Rahmenverträge. Und wenn die Agentur plötzlich ihre Abläufe oder Technik ändert, z. B. soll man ungefragt online arbeiten, neue Software verwenden, ohne dass Schulungen angeboten werden.“
- „Wenn versucht wird, Knebelverträge (mit umfassenden Haftungsfreistellungen für die Agentur und womöglich noch Provisionszahlungen für erteilte Aufträge) zu schließen.“
- „Oh, und die blöden Mails am Samstag um Mitternacht, in denen das ‚Wochenend-Team‘ um ‚Hilfe‘ bittet. Ich verkaufe keine ‚Hilfe‘ und schon gar keinen ‚Gefallen‘, ich verkaufe eine Dienstleistung.“

- „Zu hohe Marge der Agentur. Mir das Gefühl zu geben, dass man mir mit einem Job einen Gefallen tut. Mich für dumm halten. Auch mit neidischen, unprofessionellen Proof-readern arbeiten.“

Versöhnliche Töne

Zum Abschluss möchte ich Ihnen aber auch die positiven und versöhnlichen Töne nicht vorenthalten. Auf die Frage „Bitte berichten Sie von positiven Erlebnissen mit Agenturen („Was gefällt Ihnen?“)“ wurde unter anderem Folgendes geantwortet:

- „Ich arbeite mit einer Agentur zusammen, in der der zugeteilte Project Manager immer verfügbar ist, Nachfragen auch beim Auftraggeber möglich sind und angemessen bezahlt wird. Jede Übersetzung hat einen Co-Reader, der die Übersetzung bereits während der Übersetzung gegenliest und konstruktive Vorschläge macht, falls etwas gar nicht passt. Es ist eine Art Teamwork. Das würde ich mir von jeder Agentur wünschen.“
- „Ich arbeite mit einer Reihe von Agenturen, deren PMs sehr professionell, responsiv und hilfsbereit sind. Die auch mal Feedback geben und dank eines automatisierten Systems pünktlich zahlen. Wenn PMs lange erhalten bleiben, freut man sich über langjährige Kontakte. Man kennt sich dann auch schon und ist hilfsbereiter/engagierter (auf beiden Seiten!).“
- „Im Gegensatz zu Direktkunden erwarten Agenturen nicht, dass man auch im Urlaub jederzeit erreichbar ist. Nachdem ich einige Jahre für zwei Direktkunden gearbeitet habe, schätze ich diesen Aspekt an der Zusammenarbeit mit Agenturen sehr.“
- „Es wird einem viel Arbeit abgenommen. Bei kompetenten Projektmanagern, die in einem guten und regen Austausch zum Kunden stehen und sehr darauf bedacht sind, im Voraus genügend Vorbereitungs-material zu organisieren, erleichtern einem viel Arbeit.“
- „Die Kapazitätsauslastung ist bei guter Planung perfekt und Urlaub sowie Krankheit stellen kein großes Problem dar. Die von Freiberuflern häufig angestrebte zeitliche Flexibilität ist besser erreichbar als bei Zusammenarbeit mit Direktkunden.“
- „Schön finde ich, wenn der Projektmanager sich freut, einen Auftrag bei mir platzieren zu können, weil er weiß, dass er da in guten Händen ist. Das braucht nur ein kurzes ‚oh prima‘ in der Auftragsbestätigungs-Mail zu sein, macht aber viel fürs wertschätzende partnerschaftliche Miteinander aus.“

FAKTEN ZUR UMFRAGE



- **Titel:** Verhältnis zwischen freiberuflichen Übersetzern und Übersetzungsagenturen – Übersetzerumfrage
- **Teilnehmer:** 339
- **Sprache:** Deutsch
- **Zeitraum:** 20.10. bis 09.11.2016
- **Art der Umfrage:** anonyme Online-Umfrage, Freitext- und Multiple-Choice-Antworten
- **Verfügbar auf:** MeinBDÜ, Xing, LinkedIn, eigene Website und Direktansprache per E-Mail

Fazit

Die zentrale Fragestellung der beiden Umfragen war, ob die Beziehung zwischen freiberuflichen Übersetzern und Übersetzungsagenturen wirklich so schlecht ist, wie man oft hört. Dies abschließend zu beantworten, fällt mir auch nach den Umfragen noch schwer. Die Antwort wäre somit ein klares „Ja“. Erstaunlich viele Übersetzer arbeiten gerne mit Agenturen, die Probleme aus Übersetzersicht sind jedoch teils gravierend. Unseriöse Honorarvorstellungen seitens vieler Agenturen, Spätzahlungen oder das Einfordern von unbezahlten Zusatzleistungen sorgen dafür, dass der Ruf von Agenturen arg gelitten hat. Auch professionelle, „gute“ Agenturen bekommen diese Ablehnung häufig zu spüren. Wie im Artikel erwähnt, bin ich davon ausgegangen, dass wenigstens ein Teil der Probleme auf der Unkenntnis der Abläufe des Gegenübers beruht. Dies lässt sich anhand der Stimmen der Übersetzer wie auch der Agenturen (siehe hierzu den Artikel in der letzten Ausgabe von **infoNRW**) durchaus bestätigen. Während die Übersetzer bereits mit etwas mehr Freundlichkeit, Pünktlichkeit und einer guten Erreichbarkeit die Beziehung deutlich verbessern können, ist dies von Seiten der Agenturen durch eine partnerschaftliche Zusammenarbeit, einen respektvollen Umgang und die Wahrnehmung des Übersetzers als Mensch möglich – vorausgesetzt Honorar und Zahlungsmoral stimmen. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen, dass Sie nur mit professionellen Übersetzungsagenturen zu tun haben, die Sie als Dienstleister schätzen, ordentlich zahlen, Sie mit Respekt behandeln und keine Wunder von Ihnen verlangen. ■

„Erstaunlich viele Übersetzer arbeiten gerne mit Agenturen, die Probleme aus Übersetzersicht sind jedoch teils gravierend. Unseriöse Honorare oder Spätzahlungen sorgen dafür, dass der Ruf von Agenturen arg gelitten hat. Auch professionelle, gute Agenturen bekommen dies zu spüren.“

Florian Tejera Valenzuela
Diplom-Übersetzer

info@tejera-fachuebersetzungen.de