

Kunde und Handwerker

Tipps für eine faire Partnerschaft



Suche nach dem richtigen Handwerker:

Gut ist, wenn Sie einen Handwerksbetrieb Ihres Vertrauens beauftragen. Müssen Sie aber erst einen suchen, haben Sie verschiedene Möglichkeiten:

- Tipps von Bekannten
- Telefonbuch
- Branchenfernsprechbuch
- Gelbe Seiten
- Anfrage bei der Innung
- Werbeanzeigen der Betriebe
- Internet

Wir raten Ihnen, falls Sie Zweifel haben, sich bei der Handwerkskammer zu erkundigen, ob und mit welchem Handwerk der Anbieter in der Handwerksrolle eingetragen ist. Jeder Handwerksbetrieb erhält von uns eine Handwerkskarte, mit der er sich ausweisen kann.

Vorsicht ist vor allem dann geboten, wenn Ihnen Firmen, die nicht in Ihrer Nähe ansässig sind, aufreißerische Angebote unterbreiten oder unaufgefordert bei Ihnen zu Hause ihre Leistungen anpreisen. Lassen Sie sich keinen Vertrag unter Zeitdruck aufschwätzen oder -drängen. Es geht hier nicht um den Kauf eines Hemdes zum Preis von 30,00 EUR, sondern zumeist um Summen, die in die Tausende gehen. Vergleichsangebote können sich durchaus lohnen.

Wichtig ist vor allem bei den Preisvergleichen, ob Leistungsumfang, Vollständigkeit und Qualität auch deckungsgleich sind. In Zweifelsfällen können vereidigte und öffentlich bestellte Sachverständige befragt werden. Wenn sich Fragen nur in einem Gespräch klären lassen können, werden die Sachverständigen in aller Regel kein Honorar in Rechnung stellen. Der Sicherheit wegen können Sie sich vorher beim Sachverständigen erkundigen, ob er eine Entschädigung verlangt. Wenn der Sachverständige auf Ihren Wunsch hin eine Ortseinsicht vornimmt, können Auslagen (z.B. Fahrtkosten) anfallen. Sollten Sie unbedingt ein schriftliches Gutachten verlangen, müssen Sie auch mit Kosten rechnen. Beachten Sie aber bitte, dass die Sachverständigen zwar fachlich kompetent, aber keine Juristen sind. Schon allein aus diesem Grund können und dürfen sie letztlich keine rechtlichen Bewertungen vornehmen.

Wenn Sie dann Kontakt mit einem Handwerker aufnehmen, sollten Sie ihm schon am Telefon und auch bei Ihnen zu Hause so detailliert wie möglich sagen, was gemacht werden soll, soweit Ihnen dies möglich erscheint. Vorteilhaft kann es sein, wenn Sie sich ein schriftliches, vollständiges Angebot unterbreiten lassen. Noch besser ist es, wenn Sie Vergleichsangebote anderer Betriebe einholen.

Wichtig ⇒ Der Handwerker ist ohne entsprechende Vereinbarung nicht berechtigt, Ihnen Kosten für das Angebot in Rechnung zu stellen, selbst wenn Sie ihm den Auftrag nicht erteilen.

Verträge kommen durch Annahme eines Angebots zustande. Dabei genügt die mündliche Einigung, z.B. in dem die Verkäuferin den gewünschten Brotlaib dem Kunden übergibt und dieser bezahlt. Vorteilhaft kann es aber bei Bau- oder Reparaturarbeiten sein, schriftliche Verträge zu schließen, je größer der Auftrag, um so wichtiger. Dabei sollten mindestens folgende Punkte so klar wie möglich enthalten sein:

- Leistungsumfang -möglichst präzise Beschreibung-
- Ausführungsfrist
- Preis

Im Rahmen der Vertragsfreiheit haben es ausschließlich die Parteien (Kunde und Handwerker) in der Hand, was gelten soll. Wer einen Vertrag (z.B. Werkvertrag) wirksam geschlossen hat, ist grundsätzlich daran gebunden. Hat z.B. der Kunde einen hohen Preis akzeptiert, ist dies allein kein Grund, den abgeschlossenen Vertrag zu kündigen. Auch der Handwerker muss sich korrekt an die Preisvereinbarung halten, selbst wenn er nach Vertragsabschluss erst merkt, sich verkalkuliert zu haben.

Verträge können individuell ausgehandelt, oder es können allgemeine (vorformulierte) Geschäftsbedingungen verwendet werden. In der Baubranche wird oft die VOB (Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen, Teil B) vereinbart. Ist der Kunde ein sog. Baulaie, muss er die VOB kennen und akzeptieren. Wir empfehlen, dass diese dem Vertrag beigefügt wird.

Ein Wort zur VOB: Die VOB gilt nicht automatisch, sondern muss ausdrücklich vereinbart sein.

Welche Preisgestaltungsmöglichkeiten gibt es üblicherweise?

1. Pauschalpreisvertrag

Hier vereinbaren die Parteien von vornherein einen Endpreis. Es ist unbedingt zu empfehlen, dass vertraglich präzise festgelegt wird, welche Leistungen im Pauschalpreis enthalten sind.

Vorteil für den Kunden: Er weiß von vornherein, was er bezahlen muss.

Es ist allerdings zu beachten, dass vom Kunden zusätzlich bestellte Leistungen auch zusätzlich zu vergüten sind.

2. Einheitspreisvertrag

Hier werden die Leistungen nach Arbeitseinheiten bemessen.

Beispiel: Tapezieren im Wohnzimmer, Korktapete EUR 2,00 pro qm

EUR 2,00 ist hier der Einheitspreis. Er wird multipliziert mit der Menge. Dies ergibt den Positionspreis. Der Einheitspreisvertrag ist gewissermaßen ein Paket- und gleichsam ein Festpreis. Im Einheitspreis sind alle Kosten (Material, Arbeits-, Fahrtzeit, Fahrzeugkosten usw.) für die jeweilige Position enthalten. Dagegen kann der Angebotsendpreis von der Schlussrechnung abweichen.

3. Stundenlohnarbeiten

Insbesondere bei Reparatur- oder Sanierungsarbeiten, aber häufig auch bei Kleinaufträgen, wird auf Stundenlohnbasis abgerechnet. Aufgrund unserer Erfahrungen wissen wir, dass es hierbei häufig zu Streitigkeiten kommt. Stundenlohnarbeiten dürfen dann verrechnet werden, wenn eine entsprechende Vereinbarung vorliegt oder ohne eine solche ortsüblich auf Stundenlohnbasis abgerechnet wird (z.B. Reparatur einer Waschmaschine oder eines Fernsehgerätes). Der Kunde kann vom Handwerker verlangen, dass er rechtzeitig Stundenlohnberichte erhält, am besten täglich.

Was darf hier abgerechnet werden?

Es darf nur die Zeit abgerechnet werden, die zur ordnungsgemäßen Erbringung (zügige Arbeitsausführung) der Leistung notwendig ist. Pausenzeiten braucht der Kunde nicht zu bezahlen. Ebenso die Zeiten, wenn etwa der Handwerker Material aufgrund eigenen Verschuldens vergessen hat.

a) Arbeitszeiten:

Aufrundungen sind grundsätzlich nicht erlaubt, es sei denn, dass sie so vereinbart wurden. Wenn 3,5 Stunden angefallen sind, dürfen nicht automatisch 4 Stunden zum Ansatz kommen. Wenn Sie der Meinung sind, dass der Handwerker zu lange gebraucht haben sollte, können Sie wegen der Angemessenheit einen vereidigten und öffentlich bestellten Sachverständigen befragen.

Müssen immer gleich 2 Monteure bezahlt werden?

Wenn z.B. eine bestimmte Arbeit von einem Gesellen in 5 Stunden erledigt werden kann, dürfen hierzu 2 Gesellen mit je 2,5 Stunden verrechnet werden. Nicht zulässig wäre in diesem Fall, für jeden Gesellen 5 Stunden in Rechnung zu stellen.

Dürfen auch Auszubildende verrechnet werden?

Wenn sie tatkräftig mitarbeiten, ja. Folgende Staffelung könnte anerkannt werden:

1. Ausbildungsjahr 45 % des Monteurlohnes
2. Ausbildungsjahr 55 % des Monteurlohnes
3. Ausbildungsjahr 65 % des Monteurlohnes
4. Ausbildungsjahr 75 % des Monteurlohnes

b) Lohnzuschläge:

Wenn z.B. am 1. Weihnachtsfeiertag die Heizung ausfällt und der Notdienst kommen muss, darf dafür ein Zuschlag z.B. von 100 % verlangt werden. Diese Zuschläge können immer dann in Betracht kommen, wenn die Tätigkeiten außerhalb der üblichen Arbeitszeit erbracht werden.

c) Fahrtkosten:

Die Fahrtzeit ist ein sehr strittiges Thema. Je näher der beauftragte Betrieb ansässig ist, desto geringer sind auch die Fahrtkosten. Die Zeit, die die Monteure zu und von Ihrer Wohnung benötigen, dürfen verrechnet werden. Allerdings dürfen die Monteure keine unnötigen Umwege machen. Die Verrechnung der Fahrtzeitkosten in Höhe der Arbeitszeit ist zulässig. Fahrtzeiten, die z.B. deshalb anfallen, weil der Handwerker Material vergessen hat, müssen nicht bezahlt werden. Allerdings, wenn Sie einen Handwerker telefonisch beauftragt und ihm unvollständige Angaben gegeben haben, können deshalb zusätzliche Fahrtzeiten anfallen, die Sie zu tragen haben.

Wenn sich die Arbeiten über mehr als einen Tag erstrecken, sollte, um spätere Streitigkeiten zu vermeiden, eine Vereinbarung über die Fahrtzeiten getroffen werden (am besten schriftlich).

Es muss allerdings vom Handwerker beachtet werden, dass er nur die konkret für den jeweiligen Auftrag notwendigen Zeiten verrechnen darf. Wenn ein Handwerker am gleichen Tag auf einer Fahrtstrecke zwei Kunden bedient, darf er nicht jedem dieser Kunden die gesamte Fahrtstrecke in Rechnung stellen. Hier muss eine Kostenaufteilung erfolgen.

d) Fahrzeugkosten:

In einer motorisierten Wirtschaft wird in aller Regel der Handwerker nicht mit dem Fahrrad oder zu Fuß, sondern mit dem Pkw oder Lkw kommen. Die Kosten dafür dürfen auch in Rechnung gestellt werden. Kosten bis EUR 0,75 pro gefahrenen Kilometer sind üblich. Wir raten unseren Betrieben ab, nach Pauschalen abzurechnen, sondern nach dem tatsächlichen Aufwand.

Damit müssen die Zweifel von manchen Kunden zerstreut werden, wenn sie die Kosten unter Buchst. c) und d) für nicht gerechtfertigt halten. Diese mögen bedenken, dass diese zusätzlichen Kosten auch bei Waren z.B. des täglichen Bedarfs verrechnet werden, allerdings als Gesamt- bzw. Paketpreis, ob Zigaretten, Bier, Schokolade oder Joghurt. Im Ladenpreis sind auch Fahrtkosten enthalten, wenn diese tatsächlich anfallen. Nur der Einzelhandel wirft die Preisbestandteile nicht aus. Insofern offeriert der Handwerker einen "gläsernen" nachprüfbaren Preis.

e) Kostenpauschalen:

Es werden zuweilen auch Kostenpauschalen (z.B. für Fahrzeugkosten) verrechnet. Wenn die Pauschale niedriger als die tatsächlichen Kosten sind, hat der Kunde sogar einen Kostenvorteil und wird dadurch nicht benachteiligt. Anders sieht es aus, wenn die angesetzte Pauschale die tatsächlichen individuellen Kosten übersteigt. Hier wird der Handwerker evtl. auf Schwierigkeiten stoßen, es sei denn, dass eine entsprechende Vereinbarung getroffen wurde. Wenn Pauschalen gewerbe- oder branchenüblich zum Ansatz kommen, wird mangels einer anderen Vereinbarung diese Pauschale zu akzeptieren sein (z.B. Arbeitseinheiten im Kfz-Gewerbe). Im Einzelfall sollte ein vereidigter und öffentlich bestellter Sachverständiger des maßgeblichen Handwerks befragt werden.

f) Ein Preis wurde nicht vereinbart:

Dies kommt häufig vor, vor allem in Notfällen. Niemand wird allen Ernstes annehmen können, dass die Leistung auch nichts kostet und der Handwerker etwa zum Nulltarif arbeitet, denn er hat ja auch hohe Kosten. Aber welcher Preis ist hier zu bezahlen? § 632 Abs. 2 BGB gibt dazu die Antwort. In diesen Fällen ist die ortsübliche Vergütung zu bezahlen. Auch hier kann ein Sachverständiger konsultiert werden, wenn dem Kunden die Rechnung zu hoch erscheint.

Mehrwertsteuer:

Auch der Handwerker darf die Mehrwertsteuer für alle seine Leistungen vom Kunden verlangen. Wenn der Handwerker einen Endpreis vereinbart, kann der Kunde davon ausgehen, dass darin die Mehrwertsteuer enthalten ist. Anders sieht es dann aus, wenn z.B. ein Preis von EUR 1.500,00 + MWSt. zugrundegelegt wird.

Nachlässe:

Kein Kunde hat automatisch einen Anspruch auf Nachlässe, gleich, ob man von Skonto oder Rabatt spricht. Nur dann, wenn eine spezielle Vereinbarung dazu getroffen wurde, darf der Kunde den Preisabzug vornehmen. Ausnahmsweise ist ein Nachlass auch dann statthaft, wenn der Handwerker auf der Rechnung eine beschleunigte und pünktliche Zahlung mit einem Nachlass belohnt, obgleich dieser ursprünglich nicht verabredet war. Zu beachten ist, dass Skonto eine pünktliche Zahlung honorieren will. Wenn die Skontofrist nicht eingehalten wurde, hat der Kunde keinen Nachlassanspruch mehr.

Sicherheitsleistung:

Auch hier hat der Kunde nur das Recht, eine Sicherheitsleistung vom Handwerker zu verlangen, wenn eine entsprechende Vereinbarung vorliegt. Ohne diese Abmachung darf der Kunde keine Sicherheit (z.B. in Form einer Einbehaltung eines Teiles der Vergütung) zurückbehalten.

Zusatzleistungen:

Oftmals werden die Arbeitsleistungen auf Wunsch der Kunden erweitert. In unzähligen Fällen kommt es dann wegen der Bezahlung zu Streitigkeiten. Was eigentlich selbstverständlich ist, sollten die Kunden wissen. Dafür gibt es grundsätzlich eine sehr einfache Formel: Zusatzleistungen kosten zusätzliches Geld und gibt es daher nicht zum Nulltarif. Es kann daher dringend

empfohlen werden, über die Zusatzleistungen klare Vereinbarungen zu treffen, insbesondere über die zusätzliche Vergütung. Diese Punkte sollten schriftlich festgehalten werden. Besonders bei Pauschalpreisverträgen sind diese Grundsätze wichtig.

Die Rechnung:

Das BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) schreibt interessanterweise eine Rechnung nicht vor. Doch ist es in vielen Branchen üblich, dass Rechnungen erstellt werden. Wenn Sie beim Bäcker ein Brot kaufen, erhalten Sie sicherlich keine Rechnung, sondern eine kleine Quittung. Beispielsweise bei größeren Leistungen (z.B. am Bau) können Sie auf eine Rechnung bestehen. Wichtig ist auch, dass die Rechnung für Sie nachprüfbar ist.

Wann ist der Rechnungsbetrag fällig?

BGB ⇒ Wenn nichts anderes vereinbart ist, ist die Forderung sofort fällig.

VOB ⇒ Abschlagszahlung: 18 Werktage
Schlusszahlung: 2 Monate

Der unverbindliche Kostenvoranschlag:

Selbst bei sorgfältigster Prüfung können Handwerker oftmals bei Angebotsabgabe oder Vertragsabschluss nicht schon den Endpreis benennen. Gerade im Sanierungsbereich tritt dies regelmäßig ein, weil manche Leistungen erst nach Vertragsabschluss sichtbar werden. Deshalb werden Angebote auf der Basis eines unverbindlichen Kostenvoranschlages abgegeben, z.B. wenn Ca. - Preise angegeben werden. Dies hat in der Regel zur Folge, dass der Handwerker einen höheren Endpreis in Rechnung stellt als veranschlagt ist. Darf er dies? Er darf es dann, wenn eben Vertragsgrundlage ein unverbindlicher Kostenanschlag war. Allerdings hat der Handwerker nicht das Recht, den Kostenvoranschlag in beliebiger Höhe nach Gutdünken zu überschreiten. Nein, vielmehr gibt es hier Grenzen, die leider im Gesetz nicht konkret beziffert sind (§ 650 BGB). Um eine Antwort zu finden, muss man sich auf die Rechtsprechung stützen. Als Anhaltspunkt kann man etwa 10 % ansetzen. Es gibt aber Gerichtsentscheidungen, die 15 % und sogar höhere Überschreitungen akzeptiert haben. Im Streitfall kommt es auf die Einzelfallbetrachtung an. Wir empfehlen unseren Mitgliedern, wenn eine Kostenüberschreitung von 10 % vorliegt, nicht ungefragt weiterzuarbeiten, sondern sich erst beim Kunden die Zustimmung einzuholen, dass über 10 % hinaus auch Leistungen erbracht werden dürfen. Der Kunde hat allerdings stattdessen auch das Recht, den Vertrag zu kündigen. In diesem Fall werden die bereits erbrachten Leistungen abgerechnet.

Schon bekannt?

Haben Sie gewusst, aus welchen Preisbestandteilen sich eine Verrechnungsstunde eines Handwerkers zusammensetzt?

- a) Betriebliche Gemeinkosten (z.B. Gehälter für Büromitarbeiter, Steuern, Energie usw.)
- b) Kalkulatorische Gemeinkosten (z.B. kalkulatorische Abschreibung und Miete etc.)
- c) Bruttolohn eines Gesellen (z.B. bei EUR 40,00 Verrechnungssatz etwa EUR 11,00)
- d) Gesetzliche Sozialaufwendungen (z.B. Arbeitgeberanteil zur gesetzlichen Sozialversicherung)

- e) Tarifliche Sozialaufwendungen (z.B. Urlaubsgeld usw.)
- f) Sonstige freiwillige Sozialleistungen (z.B. Schutzkleidung usw.)
- g) Zuschlag für Unternehmerrisiko und -gewinn

Gewährleistung:

Es ist gutes Recht des Kunden, eine ordnungsgemäße Leistung vom Handwerker zu erhalten, die bestellt wurde. Auch wenn von Mängelfreiheit bei Vertragsabschluss nicht gesprochen wird, so gibt gewissermaßen der Handwerker unausgesprochen ein garantenhaftes Versprechen, dass seine Werkleistung frei von Mängeln ist. Mittels Vereinbarung können zugesicherte Eigenschaften dazukommen. Die Arbeiten sollten den allgemein anerkannten Regeln der Technik entsprechen (z.B. Technische Vertragsbedingungen der VOB, Teil C). Danach muss sich der Handwerker messen lassen. Für gutes Geld darf man auch gute Leistung erwarten.

Wie lange muss der Handwerker haften?

a) Bauwerksarbeiten: ⇒ **5 Jahre**
(Hierunter fallen Reparaturarbeiten von wesentlicher Bedeutung für das Bauwerk.)
Ist die **VOB** vereinbart, gelten ⇒ **4 Jahre**

**b) Bewegliche Sachen
und Bauteile einfacher Art:** ⇒ **2 Jahre**
(z.B. Raufasertapete)
Durch Vereinbarung werden zuweilen längere Fristen gewährt (manche Autohersteller garantieren 3 Jahre).

Wann beginnen diese Fristen?

Die Fristen beginnen ab der Abnahme. Obgleich die Abnahme sehr wichtig ist, wird diese von den Vertragsparteien oftmals vernachlässigt oder gar nicht beachtet. So tritt die Abnahme sehr oft durch Benutzung bzw. Ingebrauchnahme ein, ohne dass die Parteien an die Abnahme denken. Um Beweisschwierigkeiten zu vermeiden, empfiehlt sich für beide Parteien eine förmliche Abnahme (Schriftform).

Was nun, das Werk ist mangelhaft?

Wer arbeitet, dem können auch mal Fehler unterlaufen, selbst wenn man noch so gewissenhaft und sorgfältig vorgeht. Nobody is perfect! Auch Handwerker sind bei allem Können und aller Sorgfalt Menschen wie Du und ich, denen ein Irrtum unterlaufen kann. Innerhalb der Gewährleistungsfrist hat der Kunde das Recht, auf vollständige Mängelbeseitigung zu bestehen. Die Kosten hierfür und alle Folgekosten hat der Handwerker zu tragen, sieht man von Ausnahmen ab.

Entdeckt der Kunde Mängel, so muss er dem dafür verantwortlichen Handwerker ausreichend Gelegenheit geben, diese zu beseitigen. Dies sollte in Form einer Mängelrüge geschehen. Wenn man will, kann diese auch mündlich vorgenommen werden. Doch besser ist es, vor allem wenn es um die Beweissicherung geht, die Schriftform zu wählen. Eine Mängelrüge muss mindestens folgende 3 Punkte beinhalten:

1. Mängel konkret bezeichnen
2. Klare Beseitigungsaufforderung
3. Angemessene Frist

Wenn man will, kann man bereits mit Punkt 4 weitere Maßnahmen androhen:

4. Androhung des Rechtsverlustes der Mängelbeseitigung und Ersatzvornahme

Ihre Arbeitsausführung ist wie folgt mangelhaft:

- a) Die beiden Fenster des Wohnzimmers im 1. Stock schließen nicht ordnungsgemäß und beschlagen.
- b) Der Parkettboden im Kinderzimmer des Dachgeschosses zeigt Anzeichen von Schüsselung.
- c) Die Holzdecke hat sich im Schlafzimmer des Erdgeschosses gelockert. Die verlegten Bahnen schließen dort nicht bündig.

Ich fordere Sie daher auf, diese Mängel bis _____ zu beseitigen.

Schon heute drohe ich Ihnen für den Fall, dass Sie diese Frist nicht einhalten, an, das Recht der Nacherfüllung verloren zu haben und ich die Selbstvornahme einleiten werde.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Frist ausreichend und nicht zu kurz bemessen werden darf. Im Streitfall kann ein Sachverständiger dazu konsultiert werden.

Die Selbstvornahme bedeutet, dass ein anderer Handwerker mit der Mängelbeseitigung beauftragt wird und der erste Handwerker diese Kosten zu übernehmen hat.

Es gibt auch noch weitere Gewährleistungsrechte, wie z.B. Minderung oder Rücktritt, bei Schäden auch Ersatzvornahme.



Arbeitsausführung:



Häufig gibt es Ärger mit der Bauzeit. Von Vorteil kann es sein, wenn eine Ausführungszeit der Arbeiten konkret (z.B. kalendarisch vom 01. bis 10.10.) vereinbart wird. In diesem Fall wissen beide Parteien ganz genau, wann die Leistung zu erbringen ist. Der Handwerker ist ab 11.10. automatisch in Verzug, wenn er die Leistung nicht oder nicht vollständig erbracht hat und er allein dafür die Verantwortung trägt. Aber es darf darauf hingewiesen werden, dass auch der Kunde teilweise Verzögerungen verursacht.

Was tun, wenn der Handwerker gar nicht kommt oder nur teilweise arbeitet?

Rechtlich spricht man hier von Leistungsstörung. Dagegen kann sich der Kunde wehren. Aber es ist dem Kunden dringend zu raten, keine juristischen Fehler zu machen, denn wenn der Handwerker nicht kommt und nicht arbeitet, obgleich ein konkreter Termin bzw. eine konkrete Frist vereinbart wurde, sollte man als Kunde nicht sofort einen anderen Handwerker beauftragen, denn mit dem ersten Handwerker hat man ja auch einen Vertrag geschlossen. Aus diesem sollte man ohne rechtliche Fehler aussteigen. Hier muss man rechtliche Regeln beachten. Es ist in diesem Fall empfehlenswert, sich von einem Rechtskundigen (z.B. Rechtsanwalt) Rat einzuholen.

Im Regelfall kann empfohlen werden, dem säumigen Handwerker eine Nachfrist zu setzen und ihn auf Konsequenzen hinzuweisen.

Nachfolgender Formulierungsvorschlag kann hier hilfreich sein:

"Lt. Vertrag haben Sie sich verpflichtet, bereits am _____ mit den Arbeiten zu beginnen. Bedauerlicherweise haben Sie bis heute Ihre Arbeiten nicht aufgenommen. Deshalb fordere ich Sie auf, sofort mit den vereinbarten Arbeiten zu beginnen und diese bis spätestens _____ fertig zu stellen.

Falls Sie diese Frist nicht einhalten sollten, befinden Sie sich in Verzug. Damit verbunden ist für Sie ein Verzugsschaden. Ebenso behalte ich mir weitere Schritte vor."

Beachten Sie dazu folgendes:

1. Die Frist darf nicht zu kurz sein.
2. Auch wenn der Handwerker die Nachfrist nicht eingehalten hat, sollte man sich vor weiteren Schritten rechtlichen Rat einholen.



Was ist zu tun bei Streitigkeiten?

1. Öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige:

Auf Anfrage können wir Ihnen für das jeweilige Gewerbe einen Sachverständigen benennen. Den Auftrag müssen Sie erteilen, wenn Sie ein Gutachten bestellen. Die Sachverständigen rechnen nach Zeitaufwand ab (pro Stunde etwa zwischen EUR 55,00 bis 80,00). Zusätzlich kommen Auslagen wie Fahrtkosten, Porto, Telefonkosten hinzu. Wenn Sie nur eine Frage haben, wird Ihnen der Sachverständige sicherlich keine Honorarforderung in Rechnung stellen.

Wichtig: Die Sachverständigen sind nur berechtigt, in fachlich-technischen Angelegenheiten tätig zu werden. Sie sind keine Juristen.

Sachverständige werden häufig auch im Rahmen eines selbständigen Beweisverfahrens auf Antrag einer Partei vom Gericht bestellt.

2. Handwerkskammer -Rechtsabteilung-:

Eine Schlichtungsstelle ist bei uns nicht installiert. Allerdings nehmen wir auch Kundenberatungen vor. Hier sollte jedoch beachtet werden, dass eine Beurteilung oftmals nicht allein aufgrund von Telefonanrufen oder übersandten Schreiben vorgenommen werden kann. Zu empfehlen ist, telefonisch einen Besprechungstermin zu vereinbaren (☎ 0931 30908-33/30) und hierbei alle Unterlagen, soweit vorhanden, mitzubringen. Kosten entstehen Ihnen bei uns nicht. Allerdings können wir zwei Punkte nicht erfüllen:

- a) Wir können keine fachlich-technische Beratung vornehmen.
- b) Wir können unseren Mitgliedern bei Verträgen nichts vorschreiben, sondern müssen uns auf Empfehlungen beschränken.

3. Kfz-Schiedsstelle:

Bei der Kraftfahrzeug-Innung Unterfranken ist eine Schiedsstelle für Kfz-Streitigkeiten für Mitgliedsbetriebe der Innung installiert. Unter folgender Anschrift kann Kontakt aufgenommen werden:

Kraftfahrzeug-Innung Unterfranken
-Schiedsstelle-
zu Hd. Herrn Wagner
Sandäcker 10,
97076 Würzburg
☎ 0931 27991-39, Fax: 0931 27991-40

4. Schiedsgutachtenvertrag:

Wenn es nur um fachlich-technische Probleme (z.B. Mängelbeurteilung) geht, könnte der als Anlage beigefügte Vertrag in Betracht kommen. Voraussetzung ist allerdings immer, dass beide Parteien zu diesem Vertragsabschluss bereit sind. Ein einseitiger Zwang kann nicht ausgeübt werden. Folgende Vorgehensweise ist ratsam:

- a) Vertragsabschluss über einen konkreten Inhalt.
- b) Gemeinsame Beauftragung des Sachverständigen.
- c) Die Kostentragung richtet sich nach dem Inhalt des Sachverständigengutachtens. Wenn der Sachverständige die gerügten Mängel ohne Abstriche bestätigt, muss der Handwerker die Entschädigung des Sachverständigen tragen, ansonsten wird der Kunde belastet.

5. Außergerichtliche Vergleiche:

Wenn die Parteien einig sind, kann statt z.B. der Mängelbeseitigung ein Preisnachlass (Minderung) vereinbart werden. Hier sollte empfehlenswerter Weise eine klare und schriftliche Vereinbarung getroffen werden.

6. Gütestellen:

Nach dem Gesetz zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung von 1990 können zugelassene Rechtsanwälte angerufen werden. Allerdings darf der Streitwert den Betrag von EUR 750,00 nicht übersteigen. Die zugelassenen Rechtsanwälte können bei der Rechtsanwaltskammer in Bamberg, Friedenstraße 7, 96047 Bamberg, ☎ 0951 986200, erfragt werden. Die Rechtsanwälte können bei Anrufung gegen eine geringe Gebühr tätig werden. Auch bei den Notariaten sind Gütestellen installiert.

7. Schiedsgerichtsvereinbarung:

Nach den strengen Regeln der Zivilprozessordnung kann eine Schiedsgerichtsvereinbarung getroffen werden. Hierzu ist ein besonderer schriftlicher und wirksamer Vertrag zwingend vorgeschrieben. Hier ist juristischer Beistand erforderlich.

8. Gerichtliche Maßnahmen:

Scheiden gütliche Bemühungen aus und beharrt zumindest eine Partei kompromisslos auf ihre Rechte, verbleibt die Möglichkeit, das zuständige Gericht anzurufen. Bei einem Streitwert von über EUR 5.000,00 sind die Landgerichte zuständig; hier besteht Anwaltpflicht. Dies ist ein Weg, den man sich vorher gut überlegen sollte, bevor man ihn einschlägt. Allein die Überlastung der Gerichte schreckt viele Streitparteien ab. Im übrigen sagt ein Spruch: "Vor Gericht und auf hoher See befindet man sich in Gottes Hand."

10 Tipps im Umgang mit Handwerkern:

1. Wenden Sie sich immer an einen Handwerksbetrieb. Im Zweifelsfall sollten Sie bei der Handwerkskammer nachfragen (auch telefonisch), ob es sich um einen eingetragenen Fachbetrieb handelt.
2. Wollen Sie einen Auftrag (vor allem einen größeren) vergeben, empfiehlt es sich, einen oder mehrere (schriftliche) Kostenvoranschläge einzuholen. Diese stellen unverbindliche, fachmännische Berechnungen der voraussichtlichen Kosten dar.
3. Wenn es nach Art und Durchführung des zu vergebenden Auftrags möglich ist, sollten Sie vereinbaren, dass der Kostenvoranschlag verbindlich sein soll. Ein solcher Festpreis darf nicht überschritten werden.
4. Bei der Vergabe, insbesondere von Reparaturaufträgen, beachten Sie bitte, dass auch die An- und Abfahrtszeiten berechnet werden. Suchen Sie sich deshalb einen Betrieb in Ihrer Nähe. Fragen Sie nach, in welcher Höhe Kosten für An- und Abfahrt entstehen.
5. Bezeichnen Sie bei Reparaturen möglichst genau den Fehler bzw. Schaden, der behoben werden soll. Soweit es möglich ist, sollten Sie einen klaren, schriftlichen Auftrag erteilen.
6. Vereinbaren Sie bei Reparaturaufträgen auf dem Auftragsformular eine finanzielle Höchstgrenze und einen vertretbaren Fertigstellungstermin.
7. Geben Sie dem Handwerker Ihre Telefonnummer und Adresse an. Verlangen Sie, dass man Sie bei Verzögerungen, beim Entdecken zusätzlicher Mängel sowie bei Überschreitung der gesetzten finanziellen Höchstgrenze rechtzeitig benachrichtigt.
8. Nach ordnungsgemäßer Durchführung des Auftrages sollten Sie die Rechnung auch prompt bezahlen. Ohne vertragliche Vereinbarung mit dem Handwerker dürfen von dem Rechnungsbetrag keine Skontoabzüge vorgenommen werden.
9. Wenn Reklamationen auftreten, sollten Sie zuerst Ihrem Handwerksbetrieb Gelegenheit geben, die Mängel zu beseitigen. Können Sie auf diesem Wege Unstimmigkeiten nicht bereinigen, bitten Sie die Handwerkskammer um Vermittlung.
10. Falls Sie fachlich-technische Fragen haben, können Sie sich mit einem vereidigten und öffentlich bestellten Sachverständigen des jeweiligen Handwerks in Verbindung setzen. Welcher Sachverständige bestellt ist, können Sie bei der Handwerkskammer erfragen.

