

Handwerker beauftragen - volle **Kostenkontrolle** behalten





Andrea Gaitanides/Shutterstock.com

Volle Kostenkontrolle mit Kostenvoranschlag

Annette Jäger

Brauchen Sie in nächster Zeit einen Handwerker? Mal abgesehen davon, dass es schwer werden könnte, aufgrund des akuten Handwerkermangels einen zu finden, befürchten Sie vielleicht auch, dass in der Beauftragung Konfliktstoff schlummert. Damit liegen Sie nicht falsch, denn mit überbezahlten Kundendiensten, Terminverzögerungen oder einfach Pfusch hat fast jeder schon mal etwas zu tun gehabt. Verschärft wird das Problem

derzeit durch Lieferengpässe, hohe Material- und Spritkosten, die die Rechnung oft noch in die Höhe treiben und Aufträge in die Länge ziehen. Die gute Nachricht: Viel Ärger können Sie umgehen, wenn Sie im Vorfeld genaue Absprachen treffen. Wie das geht, worauf Sie besonders achten müssen, was Sie keinesfalls vergessen dürfen und wie Sie mit Mängeln und Reklamationen umgehen, erfahren Sie auf den folgenden Seiten.

So finden Sie den richtigen Handwerker

Auf regionale Anbieter setzen

Die beste Methode, Streitigkeiten mit Handwerkern zu vermeiden, ist die Wahl des richtigen Unternehmens. Immer wieder bewährt es sich, auf ortsansässige Betriebe zurückzugreifen. Denn sie leben von der Mundpropaganda zufriedener Kundinnen und Kunden und können sich einen schlechten Ruf kaum leisten. Einem nahegelegenen Betrieb kann der Kunde auch einen Besuch abstatten und so einen ersten Eindruck gewinnen, wie dort gearbeitet wird. Zudem reduzieren sich Anfahrtskosten, wenn der Handwerker aus der Umgebung kommt.

Auf der Suche nach einem seriösen Betrieb sollten Sie ruhig Freunde, Bekannte oder Nachbarn nach ihren Erfahrungen befragen. Interessant zu erfahren ist etwa, ob der Handwerker die eigenen Vorstellungen gut umsetzen konnte, ob er pünktlich war und ob er im Kostenrahmen gearbeitet hat.

Handwerker im Internet finden

Manchmal hat man keine Möglichkeit, auf Erfahrungen anderer zurückzugreifen. Dann können Sie im Internet fündig werden. Etliche Handwerkerportale versprechen Hilfe dabei. Laut Verbraucherzentrale Bundesverband sind sogenannte Vermittlungsportale am häufigsten zu finden. Hierbei stellen Sie als Kunde oder Kundin die zu erledigenden Arbeiten ein und erhalten konkrete Angebote von Handwerkern, unter denen Sie sich eines aussuchen können. Es sollte aber kein Annahmewang gelten. Wichtig ist, darauf zu achten, ob irgendwo im Kleingedruckten Kosten auf Sie für die Nutzung des Portals zukommen. Sie sollten auch im Blick haben, welche Qualifikationen der Handwerker vorweisen kann, ein Meisterbrief wäre natürlich am besten. Bekannte Portale finden sie im Quellenverzeichnis am Ende des Ratgebers.

Suche über Handwerkskammer

Auch die Handwerkskammern helfen bei der Suche nach einem Betrieb. So bietet unter anderem die Handwerkskammer München und Oberbayern auf ihrer Internetseite unter der Rubrik Service-Center eine Handwerkersuche an. Dabei kann man zumindest erfahren, welche Betriebe es in der Nähe gibt. Am Ende des Ratgebers finden Sie einen Link zu den verschiedenen regionalen Handwerkskammern.

Diese Kriterien bei der Suche sind wichtig

Es gibt einige Kriterien, die auf einen seriösen Fachbetrieb hinweisen:

- **Homepage:**
Der Internetauftritt eines Unternehmens kann ein Hinweis auf Seriosität sein. Ist dieser professionell gestaltet? Ist dort etwa zu lesen, dass der Betrieb Mitglied der Handwerksinnung ist? Ist ein vollständiges Impressum vorhanden?
- **Erreichbarkeit:**
Schon der erste Kontakt mit dem Handwerker oder der Handwerkerin zählt. Ist der Betrieb gut telefonisch erreichbar? Meldet sich dort jemand zuverlässig zurück?
- **Treffen:**
Sollte es zu einem Treffen kommen, zählt der erste Eindruck. Wie tritt der Handwerker auf? Kommt er pünktlich? Kann der Experte die auszuführenden Arbeiten auch einem Laien gut erläutern?
- **Qualifikationen:** Welche Qualifikation kann der Handwerker vorweisen? Hat er einen Meisterbrief? Hat er Zertifikate oder Ähnliches vorzuweisen?



Bei größeren Aufträgen ist das erste Treffen mit dem Handwerker, bei dem dieser die auszuführenden Arbeiten einschätzt, in der Regel kostenlos.



Sonderfall Notdienste



Großes Potenzial für Ärger bieten Notdienste. Die Rechnungen von Schlüssel- oder Rohrreinigungsdiensten haben oft astronomische Höhen. Doch auch wenn Sie unter Stress stehen, weil die Heizung ausgefallen oder der Haustürschlüssel im Schloss abgebrochen ist, gilt es jetzt, besonnen zu handeln. Einfach den erstbesten Betrieb anzurufen, den die Internetsuche ergibt, ist meist keine gute Entscheidung. Am besten rufen Sie mehrere Betriebe an – vorzugsweise ortsansässige, da sie in der Regel geringere Fahrtkosten berechnen – und lassen sich schon am Telefon einen Preis nennen.

Bevor der Notdienst konkret vor Ort zu arbeiten beginnt, sollten Sie nach Möglichkeit einen Festpreis in Anwesenheit eines Zeugen vereinbaren und auch nur diesen vereinbarten Preis bezahlen. Auf eine Rechnung dürfen Sie immer bestehen – und diese sollten Sie auch genau überprüfen. Ist darauf etwa teures Spezialwerkzeug in Rechnung gestellt, sollte es auch tatsächlich zum Einsatz gekommen sein. Es empfiehlt sich immer, vom Notdienst nur den größten Schaden beheben zu lassen, perfekt kann man die Reparatur dann später zum günstigeren Tarif wochentags in Auftrag geben. Bleibt der Einsatz des Notdienstes erfolglos, müssen Sie übrigens auch nichts bezahlen.

Wie immer zahlt sich auch hier Vorsorge aus. Am besten überlegen Sie ohne akuten Notfall, wen Sie anrufen wollen, wenn ein Notdiensteinsatz nötig ist. Sie können etwa ein Handwerksunternehmen fragen, wie der Ablauf und die Kosten bei Notfällen sind. Es lohnt sich, auch die Nachbarn nach ihren Erfahrungen zu befragen.

TIPP

Ein Notfall kommt nie gelegen und genau das nutzen unseriöse Handwerker-Notdienste aus. Doch es gibt Möglichkeiten, seriöse von unseriösen Anbietern zu unterscheiden. Ein Ratgeber von [biallo.de](https://www.biallo.de) zu diesem Thema gibt Tipps, wie Sie dabei vorgehen sollten.

Handwerkermangel und gestiegene Preise:

Das müssen Sie wissen!

Auch die Handwerksbranche hat mit den Folgen der Pandemie und des Ukrainekriegs zu kämpfen. Lieferengpässe, hohe Materialkosten, gestiegene Energiepreise treffen hier auf einen akuten Fachkräftemangel. Das macht es Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht einfacher, einen guten Handwerker zu bezahlbaren Preisen zu beauftragen.

„Leider kommt hier auch eine Faustregel zur Anwendung, die immer bei Verknappungen aller Art gilt: Sie ruft unseriöse Anbieter auf den Plan“, sagt Simone Bueb, Juristin bei der Verbraucherzentrale Bayern. Jetzt haben auch die schwarzen Schafe der Branche eine gute Chance, einen Auftrag abzugreifen, in dem sie sich rasch zur Verfügung stellen und vielleicht auch noch mit einem besonders günstigen Angebot locken. Verbraucher sollten hellhörig sein und den Betrieb genau prüfen: Hat der Werkstatt-Chef einen Meisterbrief vorzuweisen? Ist er Innungsmitglied? Gibt es Erfahrungsberichte? Fragen Sie auch ruhig nach, wie der günstige Preis zustande kommt.

Auch wenn sich Kosten für Handwerkerleistungen oder Material erhöht haben, so muss die Erhöhung doch immer angemessen sein. Eine Verdopplung oder gar Verdreifung eines Preises ist sicherlich zu hoch gegriffen. Lassen Sie sich Angebote von mehreren Betrieben machen oder rufen Sie durchaus auch bei der Innung an und fragen nach, ob ein genannter Stundenpreis realistisch ist.

TIPP

Sie möchten sich eine neue Küche zulegen oder Ihr altes **Bad renovieren** und Ihnen fehlt das nötige Kleingeld? Dann kann ein **Wohnkredit** Sinn machen. Im **Wohnkredit-Vergleich** von [biallo.de](https://www.biallo.de) sehen Sie, dass es erhebliche Unterschiede bei den Kreditkosten gibt und können sich einen für Sie passenden Kredit herausuchen.



Handwerker: Korrekte Auftragsvergabe vermeidet Ärger

Wer eine geeignete Handwerkerin oder einen Handwerker gefunden hat, muss offiziell einen Auftrag erteilen. Der Auftragsvergabe kommt eine zentrale Bedeutung zu. Denn hier werden die meisten Fehler gemacht. Jetzt heißt es: Sowohl die auszuführenden Arbeiten als auch die Kosten genau absprechen und schriftlich festhalten. Am besten geschieht dies über ein Angebot oder einen Kostenvoranschlag, den Sie im Vorfeld einholen. Je nachdem, ob es sich bei dem Auftrag um eine Neuanfertigung oder eine Reparatur handelt, gehen Sie so vor:

So gehen Sie bei einer Neuanfertigung vor

Der Vorteil bei einer Neuanfertigung ist, dass die Kosten ziemlich genau kalkuliert werden können. Sinnvoll ist es, mindestens drei Angebote oder Kostenvoranschläge verschiedener Unternehmen einzuholen und die Preise zu vergleichen. Ein Kostenvoranschlag kostet nichts – außer, es wurde im Vorfeld etwas anderes vereinbart.

Auf der sicheren Seite mit einem Festpreis: Auf der sicheren Seite sind Sie, wenn Sie mit dem Betrieb einen Festpreis vereinbaren können und dieser ein Angebot unterbreitet. Der Preis bei einem Angebot kann nach getaner Arbeit nicht mehr erhöht werden, der genannte Festpreis ist verbindlich. Allerdings muss der Kunde davon ausgehen, dass der Betrieb großzügiger kalkuliert, um auf der sicheren Seite zu sein. Möglicherweise kann der Endpreis also auch höher ausfallen als bei einem Kostenvoranschlag. Bei einem Festpreis darf der Kunde davon ausgehen, dass der Betrieb im Vertrag den Bruttopreis nennt und nicht noch nachträglich die Mehrwertsteuer berechnet. Aber genau nachzufragen, schadet nicht.

Im Angebot sollten detailliert verwendete Materialien, Stückzahlen, Maße und die konkreten Handwerkerleistungen aufgeführt sein. Auch Nebenposten, wie zum Beispiel ein erforderlicher Gerüstbau, sind zu nennen. Nur so ist die Kalkulation mit einem Angebot anderer Firmen vergleichbar.

TIPP

Da sich wenige Unternehmen auf eine Festpreisvereinbarung einlassen, kann man versuchen, zumindest eine Preisobergrenze festzulegen, die der Handwerker nicht überschreiten darf.



GAS-photo/Shutterstock.com

Das gilt bei einem Kostenvoranschlag: Üblicher ist es, dass der Auftrag auf Basis eines Kostenvoranschlags vergeben wird. Der Kostenvoranschlag sichert Sie als Kunden ab. Er stellt zwar nur eine grobe Kostenkalkulation dar und kann sich durchaus noch erhöhen – 15 bis 20 Prozent gelten als vertretbar. Aber Sie haben eine Richtschnur in der Hand. Kommt es zu einer Preissteigerung, muss der Handwerker Sie im Vorfeld informieren, nicht erst nach getaner Arbeit. Außerdem muss er die höheren Kosten begründen. Es steht Ihnen dann als Auftraggeber frei, den Auftrag zu kündigen. Die bereits geleistete Arbeit ist natürlich zu bezahlen.

Ein Kostenvoranschlag macht dem Betrieb natürlich Arbeit. Aber wenn der Betrieb sich darauf einlässt, dann gelten die Regeln: Der Kostenvoranschlag ist kostenlos und es besteht keine Verpflichtung, einen Auftrag zu vergeben. Im Gegenteil: Lassen Sie sich noch zwei andere Angebote machen, damit Sie die Preise vergleichen können.

Wie beim Angebot auch, sollten im Kostenvoranschlag alle verwendeten Materialien, Stückzahlen, Maße und die konkreten Handwerkerleistungen detailliert aufgeführt sein.

Abrechnung nach Stundenlohn: Statt Festpreis und Kostenvoranschlag wollen einige Betriebe auch nach Aufwand, also nach Stundenlohn plus Materialkosten, abrechnen. Bei dieser Variante ist es sehr wichtig, sich vor der Auftragsvergabe über sämtliche anfallenden Kosten aufklären zu lassen: Stundenverrechnungssätze, Fahrtkosten, Erschwerniszuschläge und so weiter.

Stundenlohn: Verbindliche Richtlinien für die Höhe der Stundenlöhne gibt es nicht. Sie variieren von Branche zu Branche und von Region zu Region erheblich. Zwischen 40 und 65 Euro sind ein grober Richtwert, die Umsatzsteuer von 19 Prozent ist noch hinzuzurechnen. Welche Preise in welcher Branche üblich sind, kann man bei der Handwerksinnung erfragen.

Stundenlohnzettel: Ist ein Stundenlohn vereinbart, legt der Handwerker seinem Auftraggeber am Ende des Tages in der Regel einen sogenannten Regie- oder Stundenlohnzettel zur Unterzeichnung vor. Der Kunde sollte den Regiezettel nur dann unterzeichnen, wenn er mit den ausgeführten Arbeiten auch zufrieden ist und wenn die angegebene Stundenzahl stimmt. Angefangene Stunden dürfen nicht einfach zur vollen Stunde aufgerundet werden. Vielmehr müssen die Betriebe minutengenau abrechnen und dürfen nur geringfügig aufrunden, zum Beispiel auf fünf oder zehn Minuten.



Die angefangene Arbeitszeit automatisch auf eine volle Stunde aufzurunden, ist nicht erlaubt, auch wenn der Handwerksbetrieb dabei auf seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verweist. Eine solche Klausel ist unwirksam.

Personal: Sie als Kunde sollten darauf achten, dass der Betrieb die Kosten nicht unnötig in die Höhe treibt, indem zum Beispiel mehr Personal geschickt wird, als wirklich notwendig ist und hinterher der doppelte Stundensatz in Rechnung gestellt wird. Der Auftraggeber sollte sich auch erkundigen, wer die Arbeiten durchführt: Für Meister, Geselle und Azubi gelten unterschiedlich hohe Stundenlöhne.

Material: Handwerker müssen grundsätzlich alle Ersatzteile und Werkzeuge mitbringen, die sie für den Job benötigen. Verlässt der Handwerker zwischendurch seinen Arbeitsplatz, um weiteres Material zu besorgen, darf er die dafür benötigte Zeit nicht in Rechnung stellen. Ebenso muss es der Kunde nicht akzeptieren und kann demnach die Bezahlung verweigern, wenn ein Betrieb einen offensichtlich unerfahrenen Mitarbeiter schickt, der wesentlich länger für die Arbeit benötigt, als ein routinierter Kollege.



Gutesa/Shutterstock.com

So gehen Sie bei einer Reparatur vor

Grundsätzlich gilt bei einer Reparatur dieselbe Vorgehensweise wie bei einer Neuanfertigung. Allerdings ist die Kostenkalkulation wesentlich schwieriger. Denn der Umfang des Auftrags ist in der Regel zunächst unklar, da der Handwerker einen Defekt erst in Augenschein nehmen muss, bevor er sagen kann, was repariert werden muss.

Achtung Fahrtkosten: Um die Kosten unter Kontrolle zu halten, sollte Sie den Handwerker bereits am Telefon informieren, dass zunächst nur eine Diagnose gewünscht ist. Es lohnt sich, gleich zu fragen, was der Handwerker für eine Anfahrt berechnet und wie er seine Arbeitszeit abrechnet. Fair ist es, wenn ein Betrieb die gefahrenen Kilometer in Rechnung stellt oder die Dauer der Fahrt berechnet, anstatt eine Entfernungspauschale zu kassieren. Ist Letzteres der Fall, sollte diese wenigstens nach Kilometern gestaffelt sein. Lässt sich der Betrieb nicht die Entfernung, sondern die Dauer der Fahrt bezahlen, darf er nicht den gleichen Satz wie für die Arbeitszeit berechnen. Üblich sind etwa zehn Prozent weniger.

Hat der Handwerker den Defekt begutachtet und es hat sich herausgestellt, dass sich eine Reparatur nicht lohnt, muss der Kunde nur die Anfahrt und die Arbeitszeit bezahlen. Ist eine Reparatur möglich, ist jetzt eine Vorgehensweise wie zuvor beschrieben möglich: Entweder der Auftrag wird auf Basis eines Angebots (Festpreis) oder eines Kostenvoranschlags (Kostenschätzung) erteilt.

TIPP

Sind Waschmaschine oder Spülmaschine kaputt, kann man den Kundendienst des Herstellers beauftragen. Bevor man ihn bestellt, sollte man aber auch einen ortsansässigen Handwerker fragen, ob er sich mit dem entsprechenden Gerät auskennt. Das kann billiger kommen. Denn oft kommen die Kundendienste von außerhalb und berechnen hohe Anfahrtskosten.

Sonderfall Autowerkstatt: Wenn eine Reparatur in einer Autowerkstatt fällig wird, ist der Überraschungseffekt meist inklusive. In der Regel wird die Reparatur wesentlich teurer, als man angenommen hat. Das Problem ist, dass sich Werkstätten selten zu einem konkreten Kostenvoranschlag hinreißen lassen, noch weniger zu einem Festpreis. Dennoch lohnt es sich nachzuhaken, denn eine Ahnung, worum es sich bei dem zu reparierenden Schaden handeln könnte, wird die Werkstatt ja haben. Was kosten vermeintliche Ersatzteile? Handelt es sich um eine aufwändige Arbeit? Notfalls können Sie auch mit der Werkstatt vereinbaren, dass Sie angerufen werden, wenn der Schaden genau diagnostiziert wurde, damit Sie die Ausführungsart noch besprechen oder bei einem alten Fahrzeug vielleicht auch noch entscheiden können, ob sich die Reparatur überhaupt noch lohnt. Die bisher geleisteten Arbeiten müssen Sie dann natürlich trotzdem bezahlen.



Nur ein Klick

www.biallo.de/bibliothek

In unserem Archiv finden Sie weitere hochwertige Ratgeber zu verschiedenen Themen:

- **Geldanlagen**
- **Immobilien**
- **Girokonten**
- **Darlehen**
- **Soziales**
- **Sparen**
- **Verbraucherschutz**

Mit dem kostenlosen



Newsletter

von biallo.de immer
aktuell informiert!

Handwerker beauftragen:

Mit einem Vertrag auf der sicheren Seite

Bevor es mit den Arbeiten losgeht, sollten Sie einen schriftlichen Vertrag schließen. Oft wird nur per Handschlag und auf Basis mündlicher Absprache gearbeitet – auch das gilt als Vertrag. Halten Sie jedoch nichts schriftlich fest, haben Sie hinterher auch nichts in der Hand, auf das Sie sich berufen können.

Grundlage eines solchen Werkvertrags, den beide Seiten unterschreiben müssen, kann der Kostenvoranschlag oder die Festpreisvereinbarung sein. Das sollte ein Vertrag beinhalten:

- Detaillierte Auflistung der auszuführenden Arbeiten (z. B. Maße, Materialwahl)
- Anfahrtskosten
- Materialkosten
- Mehrwertsteuer
- Beginn und voraussichtliches Ende der Arbeiten.

TIPP

Rente zu klein, Umbaukosten zu groß – vielen Senioren fehlt oft das nötige Geld, notwendige Modernisierungen oder einen altersgerechten Umbau vorzunehmen. Die Verrentung des Eigenheims kann helfen, gebundenes Vermögen flüssig zu machen. Wie das geht, erfahren Sie im Ratgeber von [biallo.de](https://www.biallo.de) zum Thema Immobilienrente.



Nicht vergessen:

Offizielle Abnahme der Arbeiten

Dieser Teil der Auftragsabwicklung wird oftmals vernachlässigt, obwohl er von zentraler Bedeutung ist: Die Abnahme durch den Kunden. Das bedeutet, dass nach Beendigung der Arbeit der Kunde diese in Augenschein nimmt und ihr entweder zustimmt oder eben nicht. Für die Abnahme sollte man sich Zeit nehmen und in aller Ruhe Funktionen und Details der ausgeführten Arbeiten überprüfen. Wurde etwa ein Bad saniert beziehungsweise neu eingebaut, sollte man ruhig mal die Wasserhähne auf- und zudrehen sowie prüfen, ob sie tropfen, die Fliesen und Fugen an der Wand begutachten – auch, ob sie fest an der Wand sitzen, die Duschtüre auf- und zuschieben.

Ist man zufrieden, gilt die Arbeit als abgenommen und der Lohn wird fällig. Bis dahin ist der Handwerker zur Vorleistung verpflichtet. Erst mit der Abnahme hat der Handwerker auch Anspruch auf Bezahlung. Das Datum der Abnahme ist maßgeblich für den Beginn der Verjährungsfrist, die bei etwaigen Reklamationen eine Rolle spielt.

Sind Sie als Kunde hingegen unzufrieden, sollten Sie sofort reagieren. Wenn Sie den Handwerker jetzt einfach ziehen lassen, akzeptieren Sie damit die schlampige Arbeit. Begleichen Sie auch noch die Rechnung, haben Sie schlechte Karten, im Nachhinein eine Reklamation geltend zu machen. Solange die Abnahme nicht vollzogen ist, ist es nämlich am Handwerker zu beweisen, dass er korrekt gearbeitet hat. Ist die Handwerkerleistung erst mal abgenommen, liegt die Beweispflicht für Mängel dagegen bei Ihnen, beim Kunden.

TIPP: Experten zurate ziehen

Oft ist man als Laie gar nicht in der Lage zu beurteilen, ob eine Arbeit korrekt ausgeführt wurde. Sehr oft geschieht das in der Autowerkstatt. Was unter der Motorhaube stattgefunden hat, kann der Kunde gar nicht beurteilen. Hilfreich kann es dann sein, jemanden an der Seite zu haben, der sich mit Autos auskennt. Bei größeren Handwerkerarbeiten, etwa wenn es um Arbeiten am Bau geht oder um Sanierungsarbeiten, sollte man sich nicht scheuen, einen Sachverständigen (zum Beispiel einen Ingenieur) zurate zu ziehen, auch wenn das noch einmal Kosten nach sich zieht.

So reagieren Sie richtig bei Mängeln

Das gilt bei einem Mangel

Hat der Handwerker schlampig gearbeitet, steht ihm eine zweite Chance zu, den Mangel zu beheben. Sie sollten die fehlerhaft ausgeführte Arbeit dokumentieren – möglicherweise lässt sich ein Foto machen – und den Handwerker schriftlich dazu auffordern, nachzubessern. In dem Schreiben können Sie auch gleich eine angemessene Frist setzen, bis wann die Arbeiten fertig sein müssen, in der Regel genügen 14 Tage. Für die Nachbesserung darf der Handwerker kein Geld verlangen.

Wenn die Nachbesserung nicht gelingt

Erst wenn der Handwerker den Mangel nicht zur Zufriedenheit behebt oder die Frist verstreichen lässt, dürfen Sie einen anderen Handwerksbetrieb beauftragen. Die Kosten dafür trägt natürlich der Verursacher, also der ursprüngliche Vertragspartner. Doch Vorsicht, es gibt keine festgeschriebene Anzahl an Versuchen, die einem Handwerker zustehen, einen Mangel zu beseitigen. Je nach Einzelfall kann es auch angemessen sein, dass er wiederholt nachbessern darf. Zeichnet sich zum Beispiel schon nach dem ersten Nachbesserungsversuch ab, dass sich kein besseres Ergebnis erzielen lässt, kann ein Versuch als genügend gelten. Erscheint es aber wahrscheinlich, dass ein zweiter Versuch zum gewünschten Ergebnis führt, steht dem Handwerker dieser zu.

TIPP

Was geschieht, wenn der Handwerker gar nicht auf die erste Aufforderung zur Nachbesserung reagiert? Dann sollten Sie ihn ein weiteres Mal auffordern und eine Frist setzen, bis wann er tätig werden muss. Reagiert er dann wieder nicht, müssen Sie ihn nicht ein weiteres Mal auffordern.

Solange Sie nicht zufrieden sind mit der geleisteten Arbeit, müssen Sie auch nicht den vollen Lohn begleichen. Den Teil der Arbeit, der zur Zufriedenheit ausgeführt wurde, sollten Sie aber bezahlen. Für die Mängel darf man mindestens das Doppelte der voraussichtlichen Kosten der Mängelbeseitigung zurückbehalten.

Beispiel: Jemand gibt einen Carport mit Glasdach in Auftrag. Bei Abnahme bemerkt der Kunde, dass eine der Glasplatten einen Riss hat. Der Wert der Platte inklusive der Arbeitszeit für den Austausch beträgt 220 Euro. Der Kunde darf damit mindestens das Doppelte, also 440 Euro, von der Gesamtrechnung zurückbehalten, bis der Schaden beseitigt ist.

So machen Sie Schadenersatz geltend

Es kann durchaus sein, dass Ihnen durch eine mangelhafte Handwerkerarbeit erheblicher Schaden entsteht: Eine zusätzliche Reparatur durch einen Spezialbetrieb, die neue Kosten verursacht, ist nötig oder eine unsachgemäße Reparatur führt zu einem Brand oder Rohrbruch. In diesem Fall haben Sie neben dem Recht auf Nachbesserung oder Minderung zusätzlich einen Anspruch auf Schadenersatz. Hier gilt es, rechtzeitig Beweise zu sichern. In einem solchen Fall sollten Sie einen Sachverständigen zurate ziehen.

So gehen Sie bei einer Reklamation vor

Oft bemerkt man schlampige Arbeit eines Handwerkers nicht bei der Abnahme, sondern erst im Nachhinein. Jetzt kann sich der Kunde auf die Gewährleistungspflicht berufen. Sie gilt auch bei Handwerksarbeiten und beträgt zwei Jahre ab dem Tag nach der Abnahme. Bei Arbeiten an einem Bauwerk (Neuherstellung oder auch Erweiterung der Gebäudesubstanz) gelten sogar fünf Jahre Gewährleistungspflicht.

Leider ist der Laie oft nicht in der Lage, selbst zu beurteilen, ob der Mangel eingetreten ist, weil der Handwerker unsachgemäß gearbeitet hat. Dann ist ein Sachverständigenurteil nötig. Liegt es allerdings auf der Hand, dass der Handwerker für den Mangel verantwortlich ist, muss der Kunde ihm auch in diesem Fall die Chance zur Nachbesserung geben. Es gilt dieselbe Vorgehensweise, wie oben beschrieben.

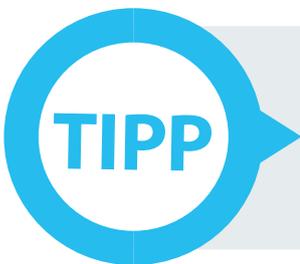
sbuyaidee/Shutterstock.com



So reagieren Sie bei Verspätung

Von Erfahrungen mit Handwerkern, die später kommen als vereinbart oder die Arbeit nicht in der vereinbarten Zeit erledigen, kann fast jeder berichten. Das muss man sich aber nicht gefallen lassen. Vage Terminabsprachen – beispielsweise zwischen 14 und 18 Uhr – oder erhebliche Verspätungen muss man nicht akzeptieren.

Bevor Sie aber so verärgert sind, dass Sie den Handwerker vor die Tür setzen, müssen Sie ihm noch eine Chance geben, die Arbeit zu vollenden. Dafür sollten Sie eine Frist setzen, am besten schriftlich. Als Faustregel gelten ein bis zwei Wochen. Zu diesem Termin müssen die Arbeiten fertig sein. Ist die Arbeit dann immer noch nicht beendet, können Sie den Vertrag mit dem Handwerker kündigen. Sie dürfen unter Umständen sogar Schadenersatz verlangen. Ersatzfähig sind sämtliche Schäden, die im Zusammenhang mit dem Mangel beziehungsweise mit der verspäteten Fertigstellung stehen. In solchen Fällen empfiehlt es sich jedoch, juristischen Rat einzuholen.



Wer sich mit dem Handwerker nicht einig wird, sollte sich Hilfe suchen. Die Verbraucherzentralen sind Ansprechpartner, aber auch die Handwerkskammern. Hier gibt es Schlichtungsstellen, die bei Streit vermitteln.

Achtung Schwarzarbeit

Angesichts gestiegener Preise bei Handwerkerleistungen mag es verlockend sein, einen Handwerker schwarz zu beschäftigen. Das ist nicht nur verboten, sondern es birgt zusätzliche Risiken. Bei Mängeln gibt es keinen Anspruch auf Nachbesserungen. Das gilt auch dann, wenn der Kunde zuvor einen Vertrag mit dem Handwerker geschlossen hat und sich erst später mit diesem einigt, einen Teil der Rechnung schwarz zu bezahlen. Der Bundesgerichtshof hat entschieden, dass in so einem Fall der Vertrag ungültig wird, da gegen das Verbot der [Schwarzarbeit](#) verstoßen wurde (Az. VII ZR 197/16). Und auch die übliche zweijährige Gewährleistungspflicht, die nach Abnahme der Arbeiten zu laufen beginnt, ist ausgesetzt.



Handwerkerarbeiten: Rechnung bezahlen

Handwerkerarbeiten: Rechnung ist Pflicht

Viele Handwerker kassieren gerne bar vor Ort, vor allem Notdienste. Das sollte der Kunde nicht akzeptieren, er darf immer eine Rechnung verlangen und sollte sich die Zeit nehmen, diese zu überprüfen. Nicht zuletzt ist eine Rechnung samt Bankauszug, der die Überweisung belegt, eine Voraussetzung, um die Kosten von der Steuer abzusetzen.



Gelingt es einem Handwerker nicht, eine Reparatur durchzuführen, darf er auch nichts in Rechnung stellen.

Bezahlung nach Kostenvoranschlag: Wird auf Basis des Kostenvoranschlags abgerechnet, darf der Endpreis um etwa 15 bis 20 Prozent höher sein als ursprünglich vereinbart, wenn dafür ein sachlicher Grund vorliegt. Der Handwerker muss den Kunden darüber aber schon während der Arbeiten informiert haben.

Bezahlung nach Festpreis: Haben Auftraggeber und Handwerker im Vorfeld der Arbeiten einen Festpreis vereinbart, ist dieser verbindlich. Der Handwerker darf ihn nachträglich nicht erhöhen – auch, wenn er mehr Aufwand hatte, als er zuvor kalkuliert hat.

Bezahlung nach Stundenlohn: Wird nach Stundenlohn bezahlt, sollte der Kunde die Rechnung besonders genau prüfen. Eine detaillierte Kostenaufstellung ist wünschenswert, auf der auch alle Einzelposten aufgeführt sind. Hier einige Punkte, auf die es zu achten gilt:

Pausen: Pausen darf der Handwerker nicht berechnen. Der Kunde muss nur erbrachte Arbeitszeit bezahlen.

Pauschalbeträge: Pauschalbeträge für „Kleinteile“ muss man nicht akzeptieren. Der Betrieb muss nicht jede verwendete Schraube aufführen, aber der Kunde sollte nachvollziehen können, was sich hinter dem Betrag verbirgt.

Spezialgeräte: Sie dürfen nur in Rechnung gestellt werden, wenn sie auch zum Einsatz kamen und es sich auch wirklich um Spezialgerät handelt.

Beschädigte Werkzeuge: Dafür muss der Kunde nicht aufkommen.

Leistungen: Auf der Rechnung sollten natürlich nur Leistungen abgerechnet werden, die auch abgesprochen und beauftragt waren. Beispiel Autowerkstatt: Sie beauftragen eine Reparatur der Bremsen und in der Rechnung stellt der Betrieb zusätzlich das Auffüllen von Wischwasser in Rechnung. Das müssen Sie nicht akzeptieren.

Fahrzeiten: Die Fahrzeit darf der Handwerker in Rechnung stellen. Ein um etwa zehn Prozent niedrigerer Preis als für Arbeitsstunden gilt als angemessen. Wird eine Anfahrtspauschale berechnet, dann sind darin Rüstzeiten enthalten für das Be- und Entladen eines Transporters beispielsweise. Es darf dann auch nicht noch zusätzlich eine Abrechnung gefahrener Kilometer erfolgen.

Nacht-, Sonn- und Feiertagszuschläge: Ein Zuschlag von 50 bis 70 Prozent auf Lohn- und Fahrtkosten gilt als angemessen. Allerdings darf das Material wegen Sonntags- oder Feiertagsarbeit nicht teurer werden.

Rechnung zu hoch? So gehen Sie vor

Nicht immer ist es möglich, auf Basis eines Kostenvoranschlags zu arbeiten, der Kostenkontrolle ermöglicht. Klassischer Fall: Besuch in der Autowerkstatt. Am Ende kommt Ihnen dann die Rechnung überhöht vor, Sie können das aber als Laie nicht richtig beurteilen. In so einem Fall sollten Sie die Rechnung nur unter Vorbehalt bezahlen und dies auch bei Barzahlung auf der Quittung oder bei einer Banküberweisung notieren. Dann haben Sie bessere Karten bei der Nachverhandlung. Denn wie bei der Abnahme der Arbeiten dreht sich jetzt die Beweislast um: Der Handwerker muss beweisen, dass die Kosten gerechtfertigt sind beziehungsweise wie sie zustande kommen. Wenn Sie mit Teilleistungen aus einem Vertrag allerdings zufrieden und einverstanden sind, sollten Sie diese auch bezahlen. Sollte es zu keiner Einigung mit dem Betrieb kommen, sollten Sie erwägen, juristischen Beistand einzuholen.





VERWENDETE QUELLEN:

Handwerkervermittlungsportale:

www.my-hammer.de

www.blauarbeit.de

Allgemein:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/handwerker-was-bei-einem-auftrag-zu-beachten-ist-12762>

<https://www.hwk-reutlingen.de/service-center/tipps-fuer-kunden/inhalt-tipps-fuer-verbraucher/was-kostet-die-handwerkerstunde.html>

<https://www.zdf.de/nachrichten/wirtschaft/handwerker-fachkraeftemangel-100.html>

<https://www.iwkoeln.de/studien/lydia-malin-helen-hickmann-fachkraeftemangel-und-ausbildung-im-handwerk.html>

Handwerkersuche:

<https://www.hwk-muenchen.de/74,3989,bdbsearch.html>

www.handwerkskammer.de (Suche nach regionalen Handwerkskammern und Handwerkersuche)

Experteninterview Verbraucherzentrale Bayern: Simone Bueb, Juristin

Impressum

biallo.de

Ihr Geld verdient mehr.

Inhaltlich Verantwortlicher
gemäß §Abs. 2 MStV:

Biallo & Team GmbH
Bahnhofstr. 25
Postfach 1148
86938 Schondorf

Telefon: 08192 93379-0
Telefax: 08192 93379-19
E-Mail: info@biallo.de
Internet: www.biallo.de

Vertretungsberechtigte Geschäftsführer:
Horst Biallowons, Samuel Biallowons
Registergericht: Amtsgericht Augsburg
Registernummer: HRB 18274
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß
§ 27 a Umsatzsteuergesetz: DE 213264656
Inhaltlich verantwortlich gemäß §§ 5 TMG,
55 RStV: Horst Biallowons

Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Urheberrecht: Alle in diesem Dokument veröffentlichten Inhalte und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Form der Verwertung bedarf unserer vorherigen schriftlichen Zustimmung. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Be- und Verarbeitung, Speicherung, Übersetzung sowie Wiedergabe von Inhalten in Datenbanken oder anderen elektronischen Medien und Systemen. Downloads von unseren Webseiten sind nur für den persönlichen, privaten und nicht kommerziellen Gebrauch gestattet.

Das Impressum von biallo.de gilt auch für unsere Seiten auf



Der „Ratgeber der Woche“ ist ein Service der Verbraucher-Redaktion Biallo & Team GmbH, Bahnhofstraße 25, 86938 Schondorf. Sie können uns erreichen unter ratgeber@biallo.de oder per Telefon: 08192/93379-0. Weitere Infos unter www.biallo.de. Es ist uns jedoch **gesetzlich untersagt**, individuell fachlich zu beraten.

