

Tipps für den Umgang mit Handwerkern

Einige Handwerkskammern empfehlen zur Vermeidung von Problemen mit Handwerkern die Beachtung von 10 Tipps. Ich habe mir diese bei mehreren Handwerkskammern einmal angeschaut. Bei vielen Handwerkern werden die Interessen der Handwerker stärker berücksichtigt als die Interessen der Verbraucher. Dies ist verständlich, da die Handwerkskammern die Interessen des Handwerks zu vertreten hat, siehe § 90 HWO. Das bedeutet allerdings nicht, dass man diese Tipps außer Acht lassen sollte, denn die Handwerkskammern haben schwarze Schafe der Branche zu schützen. Folgende Tipps sind durchaus beachtenswert. Fachbetriebe werden für die sich aus den Tipps ergebenden Handlungen des Kunden Verständnis haben.

1. Aus der Sicht des Kunden ist bei der Vergabe von Handwerksleistungen darauf zu achten, einen Fachbetrieb bzw. Meisterbetrieb beauftragt wird.
2. Insbesondere wenn es sich um umfangreiche Handwerksarbeiten handelt, sollten mehrere Kostenvoranschläge (schriftlich) eingeholt werden. Diese sind kostenfrei, wenn nichts anderes vereinbart wird. Sollte ein Vertrag auf der Basis eines Kostenvoranschlages zustande kommen, so stellt sich häufig die Frage, darf der Handwerker den Kostenvoranschlag überschreiten. An den verbindlichen Kostenvoranschlag ist der Handwerker gebunden. Das Gesetz geht als Regelfall von einem unverbindlichen Kostenvoranschlag aus, der nur unerheblich überschritten werden darf, die Rechtsprechung sieht hier einen Rahmen von 15 % bis 25 % aus. Ist erkennbar, dass die Kosten höher als im Kostenvorschlag kalkuliert sind, so hat der Handwerker dies anzuzeigen. Der Kunde kann dann den Vertrag kündigen, dann sind die bis dahin ausgeführten Arbeiten abzurechnen oder der Kunde ist damit einverstanden, dass der Handwerker weiter arbeitet, dann sollte jedoch eine schriftliche Zustimmung des Kunden vorliegen.
3. Da Handwerker berechtigt sind, An- und Abfahrtszeiten zu berechnen, empfiehlt es sich, einen Handwerker vor Ort einzuschalten.
4. Klären Sie schon im Kostenvoranschlag, ob und ggf. in welcher Höhe Wegekosten (auch Fahrtkosten oder Anfahrtszeit) beim Hausbesuch in Rechnung gestellt werden.
5. Erteilen Sie einen klaren schriftlichen Auftrag. Machen Sie möglichst genaue Angaben über Art und Umfang des Auftrages, damit Zeit, Werkzeug und Materialbedarf deutlich werden.
6. Vereinbaren Sie bei Aufträgen einen vertretbaren Fertigstellungstermin und fordern Sie, dass Sie bei unvorhergesehener Nichteinhaltung rechtzeitig benachrichtigt werden.
7. Lassen Sie Ihre Telefonnummer oder Adresse zurück, wo der Handwerksbetrieb Sie erreichen kann, falls doch noch Rückfragen notwendig sind.
8. Setzen Sie eine Preisgrenze nach oben für eventuell notwendige Zusatzarbeiten.
9. Bezahlen Sie Ihre Rechnung wie vereinbart bzw. nach Abnahme. Der Handwerker ist keine Kreditbank. Wenn Sie Fragen zu Positionen der Rechnung haben, rufen Sie an und lassen sich

erläutern, wie sich diese Positionen zusammensetzen oder wie sie zu Stande gekommen sind. Wenn Arbeiten mangelhaft, kann der Kunde die Abnahme verweigern. Wenn die Mängel nicht wesentlich sind, kann er das doppelte dessen einbehalten, was für die Mängelbeseitigung angesetzt wird. Der Kunde wie der Handwerker sollten wissen, dass die Abnahme zur die Folge hat: Die Vergütung wird fällig (§ 641 Abs. 1 BGB) und ist zu verzinsen (§ 641 Abs. 4 BGB). - Die Gefahr der zufälligen Verschlechterung geht auf den Besteller über (Gefahrübergang, § 644 BGB) - Der Besteller verliert bestimmte Ansprüche hinsichtlich solcher Mängel, die er bei Abnahme kennt, aber nicht vorbehält (§ 640 Abs. 2 BGB). - Die Beweislast für das Vorhandensein eines Mangels liegt nach der Abnahme beim Besteller (Beweislastumkehr), soweit nicht bei Abnahme ein Vorbehalt erklärt wurde. - Die Verjährungsfrist für bestimmte Mängelansprüche beginnt zu laufen (§634a Abs. 2 BGB). - Der Besteller verliert einen Anspruch auf eine vom Unternehmer verwirkte Vertragsstrafe, soweit nicht bei Abnahme ein Vorbehalt erklärt wurde (§ 341 Abs. 3 BGB). - Der Werkvertrag kann nicht mehr gekündigt werden.

10. Sprechen Sie bei Reklamationen zuerst offen mit Ihrem Handwerksbetrieb. Können Sie auf diesem Weg die Unstimmigkeiten nicht bereinigen, so können Sie sich an die Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden bei den Handwerkskammern, an die Verbraucherberatungsstellen und Rechtsanwälte wenden. Immer bedeutender wird die Mediation, die derzeit noch von keiner Handwerkskammer angeboten wird.