
■ Handwerker und Kundendienste: Tipps gegen miese Tricks

Verstopftes Rohr, defekter Fernseher oder ein Auto, das nicht mehr fährt: In solchen Fällen sind guter Rat und schnelle Hilfe vom Fachmann lieb und teuer. Den Ärger gibt's häufig frei Haus dazu. Mal werden Termine nicht eingehalten, mal die vereinbarten Kosten überschritten, oder bei der Ausführung wird geschlampt. Einige Regeln helfen, die richtige Wahl zu treffen und Ärger zu vermeiden.



Mehrere Kostenvoranschläge

Vor einer Auftragsvergabe können anhand der Stundensätze und Materialpreise die einzelnen Konditionen mehrerer Firmen miteinander verglichen werden. Kunden sollten dabei nicht nur auf den Preis, sondern auch auf die Qualifikation der Anbieter achten. Eine Vergütung für den Kostenvoranschlag dürfen Handwerker oder Kundendienste nur verlangen, wenn dies vorher ausdrücklich vereinbart worden ist. Stellen Dienstleister während der Arbeit fest, dass sie die veranschlagten Kosten wesentlich, das heißt, um mehr als 15-20 Prozent überschreiten, müssen sie dies unverzüglich mitteilen. Auftraggeber können einen Werkvertrag dann zwar deswegen kündigen, vereinbarte Teilleistungen, die bereits erbracht wurden, müssen sie jedoch zahlen.



Vereinbarung von Festpreis und Leistungsumfang

In begründeten Fällen ist eine Überschreitung des Kostenvoranschlags von 15 - 20 Prozent zulässig. Kunden sind auf der kostensicheren Seite, wenn sie von vornherein einen Festpreis vereinbaren, der nicht überzogen werden darf. Solche Festpreisabsprachen und der Umfang der zu leistenden Arbeiten sollten im Auftrag verbindlich festgehalten werden. Unvollständige Leistungsbeschreibungen können eine feste Preisabsprache ansonsten aufweichen und die Rechnungssumme in die Höhe treiben.

Schadensersatzansprüche bei Terminverzögerungen

Halten Handwerker einen fest vereinbarten Termin nicht ein, geraten sie in Verzug. Kunden haben Anspruch auf Ersatz der entstandenen Schäden, wenn die zeitliche Verzögerung auf die laxen Haltung des Handwerkers zurückzuführen ist. Kann er jedoch mit der Arbeit wegen schwerer Krankheit nicht beginnen oder kommt's zur Verzögerung, weil notwendige Vorarbeiten anderer Fachleute unterblieben sind, haben die Auftraggeber Pech gehabt. Kunden können sich hier Ärger sparen, wenn sie für solche Fälle mit dem Handwerksbetrieb eine schriftliche Vertragsstrafe vereinbaren, die bei Terminüberschreitung fällig wird.

Sorgfältige Prüfung

Nach beendeter Arbeit sollten Kunden prüfen, ob die Leistungen ordnungsgemäß erbracht worden sind. Arbeiten ohne Auftrag müssen nicht bezahlt werden. Die Rechnung sollte erst nach zufrieden stellender Abnahme beglichen werden, im Zweifelsfall sonst zur Beurteilung einen Fachmann hinzuziehen! Mängel am besten schriftlich und - wenn möglich - per Foto dokumentieren!

Rechtliche Lage bei Pfusch

Weiter geht es auf der nächsten Seite....

Wurde bei der Auftragsarbeit geschlampt, können Kunden einen Teil des fälligen Rechnungsbetrags bis zur Beseitigung der Mängel festhalten. Zur Sicherheit darf mindestens das Doppelte dessen, was eine Behebung der Mängel voraussichtlich kosten wird, zurückbehalten werden. Offenbart sich ein Pfusch erst nach der Abnahme, müssen Handwerker den Mangel kostenlos innerhalb einer angemessenen Zeit beseitigen. Gelingt diese Nachbesserung nicht oder halten Firmen eine gesetzte Frist nicht ein, können Kunden selbst Hand anlegen oder eine andere Firma mit den notwendigen Korrekturen beauftragen. Diese Kosten gehen dann zu Lasten des ursprünglichen Vertragspartners.

Steuerliche Absetzbarkeit

Wer einen Handwerker beauftragt, kann bis zu 20 Prozent – maximal 1.200 Euro (20 Prozent von 6.000 Euro)– von dessen Arbeitslohn, aber nicht von den Materialkosten, als "haushaltsnahe Dienstleistungen" steuerlich absetzen (§ 35a EStG). Diese Ausgaben müssen gegenüber dem Finanzamt zwingend nachgewiesen werden: durch Kopien der Rechnung und des Kontoauszugs, auf dem die Überweisung erscheint. Barzahlungen werden nicht anerkannt. Die entsprechenden Rechnungen sowie die dazugehörigen Kontoauszüge sollten daher aufbewahrt werden.

Stand: 08.04.2010