

15 Verbraucherfragen – 15 Tipps der Schieds- und Schlichtungsstelle der Handwerkskammer Hannover

1. Ich bin mit der Leistung eines Handwerkers nicht zufrieden. Ich glaube, die Arbeit ist mangelhaft. Was kann ich tun?

Tipp der SSH: Sprechen Sie Ihren Handwerker direkt darauf an. So hat er die Möglichkeit, gleich auf Ihre Reklamation zu reagieren. Wird dann tatsächlich ein Mangel festgestellt, so muss der Handwerker nachbessern und den Mangel beseitigen.

2. Ich habe bereits einen Mangel gerügt, aber der Handwerker reagiert nicht.

Tipp der SSH: Wenden Sie sich noch einmal schriftlich an Ihren Handwerker. Fordern Sie ihn schriftlich auf, den Mangel zu beseitigen, und setzen Sie ihm eine angemessene Frist. Hierfür reicht in der Regel ein normaler Brief, ein Einschreiben ist nicht erforderlich.

3. Auf meine Reklamation hin hat der Handwerker bereits eine Nachbesserung zugesagt. Jetzt meldet er sich aber nicht mehr.

Tipp der SSH: Fordern Sie Ihren Handwerker noch einmal schriftlich dazu auf, die zugesagte Nachbesserung vorzunehmen. Setzen Sie ihm hierfür eine angemessene Frist und kündigen Sie gleichzeitig an, dass Sie sich weitere Schritte vorbehalten, falls die Frist nicht eingehalten werden sollte.

4. Ich habe eine Handwerkerrechnung erhalten, die mir viel zu hoch erscheint. Was kann ich tun?

Tipp der SSH: Sprechen Sie den Handwerker direkt darauf an. Bitten Sie ihn, Ihnen die Rechnung zu erläutern. Oft können auf diese Weise schon Unklarheiten ausgeräumt werden. Vorsicht: wenn man die Rechnung für überhöht hält, darf man deswegen nicht gleich den ganzen Betrag einbehalten!

5. Die Rechnungssumme ist deutlich höher als im Angebot. Ist das zulässig?

Tipp der SSH: Die Rechnungssumme darf die Angebotssumme um bis zu 20 % übersteigen, ohne dass der Handwerker Ihnen vorher Bescheid sagen muss. Ist es für den Handwerker aber frühzeitig absehbar, dass die Rechnung noch höher ausfallen wird, muss er Ihnen dies rechtzeitig mitteilen und sich die Preissteigerung genehmigen lassen.

6. Die Handwerker waren zu zweit bei mir. Ich meine, die Arbeit hätte auch von einem Monteur allein erledigt werden können. Muss ich trotzdem beide bezahlen?

Tipp der SSH: Wenn für die Erledigung der Arbeiten tatsächlich nur ein Monteur notwendig war, dann müssen Sie auch nur einen bezahlen. Dies zu beurteilen ist im Einzelfall jedoch schwierig. So gibt es viele Fälle, in denen es aus Gründen der Arbeitssicherheit immer erforderlich ist, dass zwei Monteure zum Einsatz kommen. Sprechen Sie am besten schon bei der Auftragsvergabe mit dem Betrieb über dieses Thema.

7. Der Handwerker hat einen Auszubildenden mitgebracht. Darf der Azubi auch auf der Rechnung erscheinen?

Tipp der SSH: Wenn der Azubi nur zugesehen oder nur gelegentlich etwas angereicht hat, darf er in der Rechnung nicht auftauchen. Hat er hingegen tatkräftig mit angefasst und so zum Erfolg der Arbeit beigetragen, dann darf dies auch berechnet werden. Die Stundenverrechnungssätze für Auszubildende werden indes nicht in gleicher Höhe wie die von voll ausgebildeten Monteuren berechnet, sondern gestaffelt nach dem Ausbildungsstand/Lehrjahr des Auszubildenden.

8. Darf ein Handwerker Fahrtzeiten und Fahrzeugkosten berechnen?

Tipp der SSH: Die Zeiten, die ein Handwerker dafür aufwendet, zu seinem Kunden und zurück zu fahren, können grundsätzlich genauso berechnet werden wie die normalen Arbeitsstunden. Daneben dürfen auch Fahrzeugkosten in Rechnung gestellt werden, denn auch diese entstehen im Auftrag und im Interesse des Kunden. Natürlich dürfen dem Kunden nur die tatsächlich auf ihn entfallenden Kosten anteilig in Rechnung gestellt werden. Tipp: beauftragen Sie nach Möglichkeit ein Unternehmen in Ihrer Nähe und sprechen Sie dabei auch das Thema Fahrtkosten an.

9. Der Handwerker hat während der Arbeit festgestellt, dass ihm ein wichtiges Ersatzteil oder Werkzeug fehlt. Muss ich die Zeit bezahlen, die er für die Besorgung braucht?

Tipp der SSH: Es kommt darauf an: Wenn die Erforderlichkeit des Teils für den Handwerker vorhersehbar war, und er es dennoch nicht dabei hat, dann geht die Zeit für die Besorgung zu seinen Lasten. Stellt sich indes während der Arbeit überraschend heraus, dass das Teil benötigt wird, und der Handwerker konnte damit nicht rechnen, dann darf er Ihnen die Besorgungsfahrt in Rechnung stellen.

10. Ich habe eine Rechnung für einen Kostenvoranschlag erhalten. Ist das zulässig?

Tipp der SSH: Im Gesetz steht: „Ein Kostenanschlag ist *im Zweifel* nicht zu vergüten.“ Wenn ein Handwerker also eine Vergütung für einen Kostenvoranschlag haben möchte, dann muss er dies mit seinem Kunden vorher vereinbaren. Ohne eine solche Vereinbarung kann er nicht im Nachhinein eine Vergütung für einen Kostenvoranschlag verlangen. Bedenken Sie als Kunde hierbei aber auch, dass ein Handwerker in einen Kostenvoranschlag seine Arbeitszeit und wertvolles Know-how investiert.



11. Ich habe Probleme mit meinem Gärtner/Landschaftsbauer. Kann die SSH hier vermitteln?

Tipp der SSH: Nein, die Handwerkskammer Hannover und die SSH sind in diesem Fall nicht der richtige Ansprechpartner für Sie. Der Bereich Garten- und Landschaftsbau ist nicht dem Handwerk zugeordnet. Die Betriebe des Garten- und Landschaftsbaus gehören in der Regel zur Landwirtschaftskammer.

12. Ich musste einen Schlüsseldienst rufen, da ich mich abends ausgesperrt hatte. Die Rechnung für die Notöffnung ist außerordentlich hoch. Was kann ich tun?

Tipp der SSH: Manche Schlüsseldienste geben vor, sie seien ortsansässig. Tatsächlich aber arbeiten sie mit Anrufweiterleitungen, so dass der Monteur oft eine sehr lange Anfahrt berechnet. Solche Firmen sind jedoch meist keine Mitglieder der Handwerkskammer Hannover. In diesen Fällen wenden Sie sich besser gleich an einen Rechtsanwalt/eine Rechtsanwältin oder an die Verbraucherzentrale.

13. Ich bin mit einem Handwerker unzufrieden, aber eigentlich ist die Sache schon erledigt. Trotzdem möchte ich mich über den Handwerker beschweren, auch um andere Kunden zu warnen. Bin ich da bei Ihnen richtig?

Tipp der SSH: Nein, die SSH ist keine allgemeine Beschwerdestelle. Unser Ziel ist stets die einvernehmliche Beilegung bestehender Konflikte. Darüber hinaus haben wir keine Möglichkeiten, disziplinarisch auf unsere Mitgliedsbetriebe einzuwirken oder deren Marktverhalten zu sanktionieren. Wir führen deshalb auch keine „schwarzen Listen“ über Handwerksbetriebe.

14. Ich möchte mich in einer Auseinandersetzung mit einem Handwerker erst einmal rechtlich beraten lassen, um meine Interessen gegenüber dem Handwerker effektiv durchsetzen zu können. Bin ich bei Ihnen richtig?

Tipp der SSH: Nein, eine einseitige Rechtsberatung für Kunden darf die SSH verständlicherweise nicht leisten. Unsere Aufgabe ist es, beide Beteiligte anzuhören und neutral zwischen ihnen zu vermitteln und zu schlichten. Für eine Rechtsberatung können Sie sich an einen Rechtsanwalt/eine Rechtsanwältin oder an die Verbraucherzentrale wenden.

15. Können die Mitarbeiter der SSH sich die Sache auch einmal bei mir vor Ort ansehen oder jemanden vorbeischicken?

Tipp der SSH: Die Mitarbeiter der SSH sind selbst nicht sachkundig in den weit über 100 verschiedenen Handwerksberufen. Wir können uns daher von den gerügten Handwerkerleistungen nicht selbst ein Bild machen. Dies übernehmen aber auf Ihren Auftrag hin die öffentlich bestellten und vereidigten Sachverständigen des Handwerks. Informationen hierzu finden Sie unter dem Stichwort „Sachverständige“.

Kontakt:

Haben Sie weitere Fragen? Dann rufen Sie uns an!

Sie erreichen die Schieds- und Schlichtungsstelle der Handwerkskammer Hannover unter der Tel. 0511 3 48 59 – 46 (Daniel Hofmann), E-Mail: hofmann@hwk-hannover.de

(Stand: November 2012)