

Mängelrügen belasten die Geschäftsbeziehung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Der Kunde hält Geld zurück, was für den Betrieb zu einer Existenzfrage werden kann. Ausgesprochen ärgerlich wird es, wenn es dabei nur darum geht, den Preis zu drücken. Hier können vertragliche Regelungen helfen, die Situation wesentlich zu entspannen.

**M**ängelrügen sind ein sensibles Thema für Handwerker. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Auftraggeber Geld einbehält und es zum Streit kommt. Oftmals ist der Kunde zunächst in der besseren Position. Schließlich muß der Handwerker an sein Geld kommen und es möglicherweise vor Gericht einklagen, was viel Zeit und Geld kostet. Anwaltsgebühren, Gerichtskosten, lange Verfahrenszeiten und ein ungewisser Ausgang erhöhen nicht gerade das Interesse an der Auseinandersetzung. Für viele Kunden ist dies bereits zu einer Art „Sport“ geworden. Damit es für Auftragnehmer nach Fertigstellung ihrer Leistungen nicht zum bösen Erwachen kommt, sollten im Vorfeld einige Regeln beachtet werden.

## Dokumentation

Von großer Wichtigkeit ist zunächst einmal die exakte und vollständige Dokumentation des gesamten Auftrages. Mit dem Kunden muß ein schriftlicher Auftrag geschlossen werden, in dem Leistung und Preis exakt beschrieben werden. Zudem sollten darin Lieferfristen, genaue Ausführungspläne und Zahlungsmodalitäten geregelt sein. Dies mag sich für viele selbstverständlich anfühlen. Doch vor allem bei der Zusammenarbeit mit Bauträgern oder anderen Großkunden, mit denen ständig Aufträge abgewickelt werden, ist dies häufig nicht der Fall. Ebenso sollten mündliche Änderungen in Form eines kurzen Faxes schriftlich bestätigt werden. Selbst über Telefonate, in denen Unklarheiten über die Ausführung besprochen werden, sollte eine kurze Aktennotiz angefertigt werden.

## Abnahme

Zur korrekten Auftragsabwicklung gehört schließlich die Abnahme der Arbeit. Über die Abnahme muß ein schriftliches Proto-

## Sensibles Thema für Handwerker

# Umgang mit Mängelrügen

koll angefertigt werden, das von allen Beteiligten unterzeichnet wird. In dem Protokoll müssen die beanstandeten Mängel exakt beschrieben werden. Wichtig ist, daß der Kunde dann auch die Behebung der Mängel schriftlich bestätigt. Die unverzügliche Abnahme nach Beendigung der Arbeit sollte unbedingt im Werkvertrag festgeschrieben werden. Sie ist deshalb wichtig, weil während eines Bauvorhabens oftmals die Arbeit eines Gewerkes durch Nachfolgewerke oder Bauherren, die ihre Arbeiten in Eigenleistung ausführen, beschädigt werden. Bei großen, langwierigen und umfangreichen Aufträgen können auch Zwischenabnahmen vereinbart werden. Die schriftliche Dokumentation der Abnahme hat darüber hinaus noch einen weiteren Grund: Mit der Abnahme beginnt auch die Garantiefrist für die fertige Leistung.

## Gutachtervereinbarung

Für Streitigkeiten, bei denen es um die reine fachliche Ausführung der Arbeit geht, kann in den Werkvertrag eine Gutachterklausel aufgenommen werden. Dabei wird festgelegt, daß im Falle eines Streites über eine Mängelrüge zwingend ein externer Gutachter eingeschaltet wird. Ziel ist es, eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Daher verpflichten sich die Parteien, das Ergebnis des Gutachtens anzuerkennen und nicht gerichtlich anzufechten. Der Gutachter muß natürlich öffentlich bestellt und vereidigt sein. Bei der Frage, wer den Gutachter aussuchen darf, sollte der Handwerker kulant sein, und dies im Werkvertrag dem Kunden zusprechen. Entscheidend ist allerdings, daß der Kunde in diesem Falle verpflichtet wird, innerhalb einer bestimmten Frist, etwa vier Wochen, ein



entsprechendes Gutachten in Auftrag zu geben, ansonsten geht dieses Recht auf den Handwerker über. Im Vertrag muß weiterhin geregelt werden, daß der Gutachter nicht nur die fachliche Ausführung prüft, sondern gleichzeitig einen Vorschlag für eine etwaige Preisminderung unterbreitet. Dies ist deshalb wichtig, damit es über diese Frage, unabhängig vom fachlichen Gutachten, nachher nicht zum Streit kommt. Auch der Preisnachlaß ist für beide Seiten bindend. Die Gutachterkosten werden entsprechend des Vorschlages über die Preisminderung aufgeteilt. Wenn der Kunde einen Betrag von 1000 Euro einbehält und der Gutachter die Preisminderung auf 500 Euro beziffert, zahlen beide die Hälfte des Gutachtens. Meist verlangen die Gutachter ihre Kosten im voraus, bevor sie das Gutachten zur Verfügung stellen. Der Vorteil dieses Verfahrens besteht dennoch darin, daß es relativ schnell geht und keine Verfahrenskosten in Anspruch nimmt. Mit einem solchen Ergebnis hat der Handwerker zwar noch nicht sein Geld, aber den Druck auf den Kunden erhöht. Auch wenn ein gerichtliches Verfahren dann doch noch notwendig sein sollte, weil der Auftraggeber einfach nicht zahlt, sind die Chancen des Handwerkers wesentlich gestiegen.

## Außergerichtliche Schlichtung

In den vergangenen Jahren ist eine weitere Möglichkeit immer stärker zur Anwendung gekommen: die außergerichtliche Schlichtung. Dabei wird im Werkvertrag festgelegt, daß ein Streit nicht vor Gericht, sondern vor einer Schlichtungskommission entschieden wird, deren Spruch nachher bindend ist. Die Industrie- und Handelskammer Stuttgart hat beispielsweise gemeinsam mit dem dortigen Anwaltverein eine solche Kommission eingerichtet, die für Streitigkeiten zwischen gewerblichen Parteien angerufen werden kann. Auch in anderen Regionen wird es ähnliche Einrichtungen geben. Diese Kommission besteht in der Regel aus einem Schlichter, kann aber



auf Antrag auch aus drei Personen bestehen. Hier findet eine Art „Gerichtsverfahren“ statt. Es kommt zu einem Termin mit den Parteien und eventuell ihren Vertretern, bei dem der Fall „verhandelt“ wird. Die Schlichter werden nach einem Zeithonorar bezahlt, das je nach Streitwert zwischen 150 und 200 Euro pro Stunde liegt. Das Verfahren endet mit einem Schlichterspruch. Der Vorteil eines solchen Verfahrens liegt vor allem darin, daß es im Gegensatz zu einem Gerichtsverfahren meist

relativ schnell zu einem verbindlichen Urteil kommt – zumal es keine Rechtsmittel gibt. Zudem kann das Verfahren von seinem Ablauf her speziell auf die Bedürfnisse der Parteien abgestimmt werden, da es nicht den Regeln der Zivilprozessordnung unterworfen ist.

## Mehrere Parteien

Wenn der Handwerker beispielsweise als Subunternehmer für einen Bauträger tätig ist, kann er mit dem Bauherren keine Schlichtungs- oder Gutachterklausel vereinbaren, da er zu diesem kein Vertragsverhältnis unterhält. Auch ergibt eine Schlichtungsklausel bei dieser Konstellation keinen Sinn, weil hierbei die Streitigkeiten zwischen Bauträger und Bauherren stattfinden. Hier empfiehlt es sich darauf zu drängen, daß entsprechende Klauseln zwischen Bauträger und Bauherren abgeschlossen werden. Wichtig bei diesen Klauseln ist, daß sie vor Vertragsabschluß mit dem Kunden besprochen werden und ihm der Sinn dieser Regelungen erläutert wird.

Dem Kunden muß dabei klar gemacht werden, daß solche Regelungen im beiderseitigen Interesse sind.

**W**er sich entsprechend vorbereitet, kann sich für den Umgang mit Mängelrügen wappnen und sich viel Ärger und Geld ersparen. Besonders die Möglichkeiten einer Schlichtung könnten für viele Betriebe in der Auseinandersetzung mit Kunden eine gute Alternative zum Gerichtsverfahren darstellen. Gegen schlechte oder unzureichende Arbeit hilft allerdings auch die beste Vorbereitung nichts.



**Kai Sonntag**

ist Diplom-Ökonom und Diplom-Journalist. Er beschäftigt sich seit zehn Jahren als freier Journalist mit wirtschaftlichen Themen aus dem Handwerksbereich.