

Hinweis:

Einen Anspruch auf Skontoabzug haben Sie nicht.

Welche Rechte habe ich nach Fertigstellung der Arbeiten?

Das Werk muss abgenommen werden. Dies dürfen Sie nur bei erheblichen Mängeln verweigern. Sind die Arbeiten weitestgehend zu Ihrer Zufriedenheit und wie vereinbart ausgeführt worden, ist der Rechnungsbetrag fällig. Ist die Sache mangelhaft, haben Sie weitergehende Ansprüche. Ein Mangel liegt in der Regel dann vor, wenn die vertraglichen Vereinbarungen nicht eingehalten wurden. Dann dürfen Sie auch einen angemessenen Teil der Vergütung einbehalten.

Wann können Sie Preisnachlass verlangen oder eine Bezahlung der Rechnung ablehnen?

Wenn die Frist abgelaufen oder die Nachbesserung endgültig gescheitert ist, können Sie vom Vertrag zurücktreten oder den Preis mindern. Eine Minderung sollte im angemessenen Verhältnis erfolgen und den Wert der bereits erbrachten Leistung berücksichtigen. Ebenso können Sie – nach schriftlicher Ankündigung – einen anderen Handwerker beauftragen oder selbst tätig werden und sich die Kosten erstatten lassen.

Mängelansprüche verjähren zwei Jahre nach Abnahme beziehungsweise innerhalb fünf Jahren bei Bauwerken.

Ob Sie zusätzlich Schadensersatz geltend machen können, sollten Sie im Einzelfall prüfen lassen.

Tipp:

- Ein Handwerksbetrieb darf Gewährleistungsrechte des Kunden niemals ausschließen.

Tipp:

- Fertigen Sie eine Mängelliste an, gegebenenfalls auch mit Fotos zur Dokumentation
- Fordern Sie nachweisbar mit Fristsetzung zur Nachbesserung auf.

Bei Mängeln hat der Handwerker das Recht, innerhalb einer angemessenen Frist – üblich sind 14 Tage – nachzubessern oder neu zu fertigen. Maximal zwei (erfolgreiche) Nachbesserungsversuche müssen akzeptiert werden.

Wenden Sie sich bei Fragen an eine unserer Beratungsstellen. Bei Beschwerden können Sie sich auch an die Schlichtungsstelle der zuständigen Handwerkskammer wenden.

Verantwortlich: VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

Gestaltung: Hans Gärtner Kommunikation, Wolftratshausen · Fotos: Fotolia.com: Titel und S. 2: Dan Race; S. 3 Andrey Popov; S. 4 oben jean-paul Chassened Bernay; S. 4 unten th-photo; S. 5 K.-P. Adler; S. 6 ArTo; S. 7 Jeanette Dietl; · Druck: dieumwelt-druckerei.de · Stand 12/2014

15 Beratungsstellen in Bayern

91522 Ansbach · Kannenstraße 16
Tel.: (0981) 97 78 97 93 · Fax: (0981) 97 78 97 94
eMail: ansbach@verbraucherservice-bayern.de

63739 Aschaffenburg · Dalbergstr. 15
Tel.: (06021) 330-12 18 · Fax (06021) 33 07 20
eMail: aschaffenburg@verbraucherservice-bayern.de

86152 Augsburg · Ottmarsgäßchen 8
Tel.: (0821) 15 70 31 · Fax: (0821) 51 03 60
eMail: augsburg@verbraucherservice-bayern.de

96047 Bamberg · Grüner Markt 14
Tel.: (0951) 20 25 06 · Fax: (0951) 20 10 47
eMail: bamberg@verbraucherservice-bayern.de

93413 Cham · Obere Regenstraße 15
Tel.: (09971) 67 53 · Fax: (09971) 76 82 04
eMail: cham@verbraucherservice-bayern.de

86609 Donauwörth · Münsterplatz 4
Tel.: (0906) 82 14

91301 Forchheim · St. Martin-Straße 8
Tel.: (09191) 6 46 89
eMail: forchheim@verbraucherservice-bayern.de

85049 Ingolstadt · Kupferstraße 24
Tel.: (0841) 95 15 99 90 · Fax: (0841) 95 15 99 95
eMail: ingolstadt@verbraucherservice-bayern.de

80335 München · Dachauer Straße 5/V
Tel.: (089) 59 62 78 · Fax: (089) 51 51 87 45
eMail: muenchen@verbraucherservice-bayern.de

85375 Neufahrn · Bahnhofstraße 32 (Rathaus)
Tel.: (08165) 97 51-190 · Fax: (08165) 97 51-8190
eMail: neufahrn@verbraucherservice-bayern.de

94032 Passau · Ludwigsplatz 4/1
Tel.: (0851) 3 62 48 · Fax: (0851) 3 34 90
eMail: passau@verbraucherservice-bayern.de

93047 Regensburg · Frauenbergl 4
Tel.: (0941) 5 16 04 · Fax: (0941) 56 32 65
eMail: regensburg@verbraucherservice-bayern.de

92421 Schwandorf · Spitalgarten 1 (neues Rathaus)
Tel./Fax: (09431) 4 52 90
eMail: schwandorf@verbraucherservice-bayern.de

83278 Traunstein · Bahnhofstraße 1
Tel.: (0861) 6 09 08 · Fax: (0861) 16 63 06 50
eMail: traunstein@verbraucherservice-bayern.de

97070 Würzburg · Bahnhofstraße 4 - 6
Tel.: (0931) 30 50 80 · Fax: (0931) 3 05 08 18
eMail: wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de

Landesgeschäftsstelle und Herausgeber:
VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.
80335 München, Dachauer Straße 5/V
Tel. (089) 51 51 87 43, Fax (089) 51 51 87 45
info@verbraucherservice-bayern.de
www.verbraucherservice-bayern.de
www.facebook.com/VerbraucherServiceBayern



gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz



Handwerker und Kundendienste



Damit Sie keine bösen
Überraschungen erleben

www.verbraucherservice-bayern.de
unabhängig · kompetent · nah

Ausgesperrt? Leitung verstopft? Waschmaschine kaputt?

Wo finde ich einen guten Handwerker?

Nicht immer ist der Billigste aus dem Internet der Beste. Erfahrung, Dringlichkeit, Tageszeit und Entfernung spielen eine erhebliche Rolle bei der Durchführung und Abrechnung der Leistung. Handwerkskammern oder Innungen geben Auskünfte zu regionalen Betrieben. Beauftragen Sie ein seriöses ortsansässiges Unternehmen.

Was vereinbare ich vorab?

Legen Sie den Leistungsumfang fest. Treffen Sie Vereinbarungen schriftlich oder holen Sie sich Zeugen hinzu.

Tipp:

- Was, wann, wieviel, zu welchem Preis und zu welchen Konditionen? Klären sie das alles unbedingt, bevor der Handwerker mit der Arbeit beginnt.



Achten Sie auf das Kleingedruckte, wenn man Ihnen einen vorgefertigten Auftrag vorlegt und unterschreiben Sie nicht übereilt! Sie können auch gemeinsam Zusatzvereinbarungen aufnehmen oder einen Passus streichen.

Vereinbaren Sie, wann die Arbeiten erledigt sein sollen und beharren Sie auf der Einhaltung der vereinbarten Termine. Setzen Sie ggf. eine Nachfrist.

Was darf der Auftrag kosten und wie bezahle ich?

Um sich einen Überblick über die angemessenen Kosten zu verschaffen, holen Sie sich einen oder besser mehrere Kostenvoranschläge ein und vergleichen Sie. Grundsätzlich können Sie den Preis frei vereinbaren. Damit Sie keine Überraschungen erleben, vereinbaren Sie je nach Auftrag einen Festpreis, eine Pauschale oder einen Höchstpreis. Diese sind verbindlich und sollten in der Auftragsbestätigung stehen.

Klären Sie, ob und wann Abschläge fällig werden. Fragen Sie nach Fahrzeug-, Rüst- oder Anfahrtkosten. Lassen Sie sich über Wochenend- oder Nachtzuschläge informieren.

Tipp:

- Der Kostenvoranschlag ist in der Regel kostenfrei.



Vereinbaren Sie die Zahlungsweise. Vorkasse müssen Sie nicht akzeptieren. Zahlen Sie nach Möglichkeit nicht bar.



Was sollte ich beachten, während die Arbeiten ausgeführt werden?

Lassen Sie sich erklären, was gemacht wird, wie viele Personen mit der Arbeit beschäftigt sind und notieren Sie sich die Arbeitszeiten.

Schmutz- und Lärmbelästigung müssen auf ein Minimum reduziert werden.

Tipp:

- Die Anfahrtszeit zählt in der Regel als Arbeitszeit!



Unvorhergesehene Mehrarbeiten, die über den Kostenvoranschlag hinausgehen, muss der Handwerker vorab ankündigen.

Muss ich alles bezahlen, was auf der Rechnung steht?

Vergleichen Sie die Rechnung mit dem Angebot und den Auftragsunterlagen.

Die Rechnung muss detailliert und nachvollziehbar sein.

Wurden Besorgungsfahrten abgerechnet? Überprüfen Sie dies.

Bei fehlender Vereinbarung gilt der ortsübliche Preis. Wucherpreise müssen nicht bezahlt werden.

Tipp:

- Eine Abweichung vom Kostenvoranschlag in Höhe von 15-20% ist in Ordnung.
- Ein Anhaltspunkt für Wucher wäre das Doppelte des ortsüblichen Preises.



Sind Sie mit dem Rechnungsbetrag nicht einverstanden? Dann fragen Sie nach und bezahlen vorerst nur den unstrittigen Betrag.