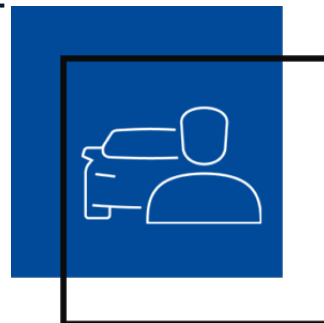


KOSTEN VORANSCHLÄGE - WAS MUSS DIE WERKSTATT BEACHTEN?

AUTO-SERVICE-PRAXIS VOM 21.10.2021



Die Diskussion mit dem Kunden über die Kosten nach einer erfolgten Reparatur ist für viele Werkstattinhaber am nervenaufreibendsten. Daher sollten einige Punkte beachtet werden, die eine derartige Diskussion gegebenenfalls obsolet machen.

Was ist bei einem Kostenvoranschlag zu beachten?

Gerade bei größeren Reparaturen wünschen die Kunden oftmals einen Kostenvoranschlag, der für die Werkstätten aber zusätzlich Arbeit und einen hohen Aufwand bedeutet. Daher ist es nicht ungewöhnlich, dass der Kostenvoranschlag etwas kostet.

Darf der Kostenvoranschlag überhaupt etwas kosten?

Nach dem Gesetz ist ein Kostenvoranschlag im Zweifel kostenlos. So lautet § 632 BGB Absatz 3, „Ein Kostenvoranschlag ist im Zweifel nicht zu vergüten“. Somit ergibt sich aus dem Gesetz, dass der Kunde für einen Kostenvoranschlag nur dann zahlen muss, wenn der kostenpflichtige Kostenvoranschlag ausdrücklich im Vorhinein vereinbart wurde.

Beachten Sie unbedingt, dass Sie die Kosten für einen Kostenvoranschlag nur nach vorheriger ausdrücklicher Vereinbarung verlangen dürfen. Dabei meint ausdrücklich vereinbaren, dass die Kostenpflicht nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen versteckt sein dürfen. Am sichersten ist es, wenn mit dem Kunden eine schriftliche Vereinbarung über die Kostenpflicht des Kostenvoranschlages geschlossen wird. Gibt es keine Vereinbarung kann sich der Kunde auf das Gesetz berufen, nach dem der Arbeitsaufwand für den Kostenvoranschlag nicht zu vergüten ist.

Ist der Kostenvoranschlag verbindlich?

Viele Kunden gehen davon aus, dass der Preis laut Kostenvoranschlag verbindlich ist. Dies ist aber ein Irrglaube. Wie schon der Name Kostenvoranschlag wiedergibt, ist das nur eine unverbindliche Einschätzung der Werkstatt. Somit kann im Regelfall natürlich der Preis aus dem Kostenvoranschlag überschritten wer-

den, wobei die Endabrechnung nicht grenzenlos den Kostenvoranschlag überschreiten darf. Eine unwesentliche Überschreitung muss der Kunde hinnehmen, gegen eine wesentliche Erhöhung der Gesamtkosten kann er sich aber wehren. Wo genau die Grenze zwischen wesentlicher und unwesentlicher Überschreitung zu ziehen ist, kann nicht genau gesagt werden, da die Grenzen fließend sind. Die Rechtsprechung schwankt zwischen zehn und zwanzig Prozent Überschreitung des Kostenvoranschlags. Kann die Werkstatt absehen, dass die Kosten dieses Maß deutlich übersteigen, muss sie den Kunden informieren. Dieser kann entscheiden, ob er den Auftrag auch zu den höheren Kosten aufrechterhält. Andernfalls hat er gegebenenfalls ein Sonderkündigungsrecht. Die bis zur Ausübung des Sonderkündigungsrechtes angefallenen Leistungen muss der Kunde aber dann bezahlen. Informiert die Werkstatt den Kunden nicht oder zu spät, obwohl sie abschätzen kann, dass die Kosten den Kostenvoranschlag deutlich übersteigen werden, kann der Kunde gegebenenfalls einen Schadensersatzanspruch haben.

Grundsätzlich ist es aber auch möglich, dass entgegen dem Grundsatz der Unverbindlichkeit doch ein verbindliches Angebot vorliegt. Hierfür müssen Werkstatt und Auftraggeber aber wieder eine ausdrückliche Vereinbarung schließen. So können sie vereinbaren, dass der kalkulierte Preis verbindlich ist und eingehalten werden muss, oder die Werkstatt garantiert ihrem Kunden von sich aus, dass die erwarteten Kosten nicht überschritten werden.

Werden die Kosten auf die Reparatur verrechnet?

Gerade im Bereich der Kfz-Reparatur ist es durchaus üblich, dass die Werkstatt die Kosten des Kostenvoranschlags auf die entsprechend ausgeführte Reparatur verrechnet. Ein Muss ist das aber nicht. Es kommt auf die jeweilige Vereinbarung an. Ist die Verrechnung nicht Bestandteil der Einigung, dann haben die Kunden auch keinen Anspruch darauf.

Was ist also zu beachten?

Am sichersten ist es, wenn die Kostenpflicht des Kostenvoranschlags im Vorhinein mit dem Kunden schriftlich vereinbart wird. Sollten die Kosten im Laufe der Reparatur deutlich den Rahmen des Kostenvoranschlags übersteigen, sollte unbedingt der Kunde informiert werden.

Was ist bei dem späteren Reparaturauftrag zu beachten?

Rechtlich gesehen ist der Vertrag zwischen der Werkstatt und dem Kunden ein Werkvertrag. Bei einem Werkvertrag wird grundsätzlich eine erfolgreiche Leistung geschuldet. Was genau geschuldet wird, hängt von der individuellen Vereinbarung ab.

Lassen Sie sich den Werkstattauftrag immer schriftlich vom Kunden bestätigen!

Grundsätzlich kann zwar auch ein Vertrag mündlich vereinbart werden, wenn es aber um die spätere Bezahlung geht und es eventuell zu Unstimmigkeiten mit dem Kunden kommt, dann steht Aussage gegen Aussage.

Dabei gilt: Den Werkstattauftrag so konkret wie möglich festzuhalten, ihn vom Kunden unterschreiben lassen und dem Kunden einen Durchschlag mitzugeben.

Folgende Inhalte sollte ein Reparaturauftrag auf jeden Fall haben:

- Datum der Reparaturaufnahme
- Fahrzeugkennzeichen, Fahrgestellnummer, Kilometerstand
- Name, Adresse und Telefonnummer der beauftragenden Person
- Detaillierte Auftragsbeschreibung (keine Pauschalaufträge)
- Eventuell Kostenobergrenze
- Unterschrift des Auftraggebers oder eines Beauftragten

Muss der Auftrag erweitert werden, sollten Sie sich unbedingt die Bestätigung des Kunden geben lassen, am besten mittels E-Mail, SMS oder in anderer Schriftform.

Maximilian Appelt

Rechtsanwalt | Steuerberater

Kommentar:

Betrachtet man sich die rechtlichen Gegebenheiten, die ein Servicebetrieb heutzutage einzuhalten hat, dann kann man schon meinen, dass eine Kfz-Reparatur ohne einen rechtlichen Beistand fast nicht mehr möglich ist, oder aber zumindest nur mit viel Aufwand und einem Restrisiko für den Servicebetrieb. Den täglichen Alltag der Kfz-Reparaturen können dabei aktuelle Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) etwas erleichtern. Die Betonung liegt hier vor allem auf dem Wort „aktuell“, denn der Betrieb, der veraltete AGB verwendet, kann dadurch erhebliche rechtliche Nachteile erleiden. Im Zweifel gelten dann nämlich die gesetzlichen Regelungen und nicht das, was in den AGB geschrieben steht. Beachten Sie aber, dass die Vereinbarung der Kostenpflicht von Kostenvoranschlägen ausdrücklich vereinbart werden sollte.

Maximilian Appelt

Rechtsanwalt | Steuerberater