RECHTSTIPPS

# Das kleine ABC der Reparatur

Immer wieder sind es typische Versäumnisse bereits bei Vertragsabschluss, die im Nachhinein für Ärger mit dem Kunden sorgen. Tipps zur Vermeidung von der Kanzlei Rath, Anders, Dr. Wanner & Partner WPG.

Foto: Fotolia/Daniel Ernst

Jeder Kfz-Werkstattinhaber kennt die Situation. Nach einer erfolgten Reparatur kommt es zu Diskussionen mit dem Kunden über den Preis der Dienstleistung. So kommt es nicht selten vor, dass Kunden mit den Worten „machen Sie den Wagen wieder fit“ oder „bringen Sie das Auto durch den TÜV“ in eine Werkstatt kommen, sich jedoch nach der durchgeführten Reparatur nicht mehr daran erinnern, dass sie überhaupt einen derartigen Auftrag erteilt haben. Damit diese zeitraubenden Auseinandersetzungen in der Zukunft möglichst vermieden werden, wollen wir Ihnen einen kleinen Leitfaden an die Hand geben. Rechtlich gesehen kommt zwischen Werkstatt und dem Kunden ein Werkvertrag zustande. Bei einem Werkvertrag wird grundsätzlich eine erfolgreiche Leistung geschuldet. Was genau geschuldet wird, hängt von der individuellen Vereinbarung ab.

**KURZFASSUNG**

Unklare Vereinbarungen, nicht rechtskonforme AGB oder unterlassene Aufklärung des Kunden führen immer wieder zu Streitigkeiten in der Werkstatt. Einige grundlegende Praxistipps sollten daher unbedingt von allen Mitarbeitern beachtet werden.

## Tipp 1

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 sollte man so konkret wie möglich festhalten, ihn vom Kunden unterschreiben lassen und dem Kunden einen Durchschlag mitgeben. Die folgenden Punkte sollten im Rahmen des Reparaturauftrags auf jeden Fall festgehalten werden:

- 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 das Okay des Kunden geben lassen, am besten mittels E-Mail, SMS oder in anderer Schriftform.

### Tipp 2

Beachten Sie Ihre Aufklärungs- und Beratungspflichten. In den meisten Fällen ist Ihr Kunde kein Fachmann, daher haben Sie gesteigerte Aufklärungs- und Beratungspflichten gegenüber Ihrem Kunden. Kommen Sie diesen Pflichten nicht nach, können Sie sich gegebenenfalls schadensersatzpflichtig machen. Einige Beispiele sollen das verdeutlichen:

- So hat die Rechtsprechung entschieden, dass eine Hinweispflicht einer Werkstatt besteht, dass Radmuttern nach dem Reifenwechsel nach ca. 50 bis 100 Kilometern nachzuziehen sind. Das Unterlassen dieses Hinweises führte zu einem Schadensersatzanspruch.
- Oder die Hinweispflicht einer Werkstatt, dass demnächst (in weniger als drei Monaten oder innerhalb einer Laufleistung von 5.000 km) notwendige Maßnahmen laut Scheckheft anstehen. In diesem Fall hatte eine Werkstatt es unterlassen, den Kunden darauf hinzuweisen, dass demnächst der Zahnriemen auszutauschen ist. Für den eintretenden Motorschaden aufgrund des unterlassenen Wechsels des Zahnriemens war die Werkstatt schadensersatzpflichtig.
- Zudem haben Sie auch eine Hinweispflicht, dass die Reparaturkosten in einem angemessenen Verhältnis zum Fahrzeugwert zu stehen haben.

### Tipp 3

Achten Sie darauf, dass Sie Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) wirksam mit Ihrem Kunden vereinbaren. Viele Werkstätten nutzen die Kfz-Reparaturbedingungen des ZDK. Sollten Sie hingegen die AGB selbst erstellen, dann achten Sie unbedingt darauf, dass Sie sich bei der Erstellung juristischen Rat einholen und dass die selbst erstellten AGB regelmäßig überprüft werden, ob sie noch der aktuellen Rechtslage entsprechen. Zudem müssen Sie darauf achten, dass die AGB auch wirksam in den Werkvertrag einbezogen werden. Der Kunde muss klar erkennen können, dass die AGB Vertragsbestandteil sind. So reicht es für eine wirksame Einbeziehung nicht aus, dass die AGB in der Werkstatt ausgehängt sind oder dass sie mit der Rechnung ausgehändigt werden. Der Kunde muss vor Abschluss des Vertrages auf die AGB hingewiesen werden, zum Beispiel, indem die AGB mit dem Auftragsschein verbunden sind oder auf der Rückseite abgedruckt sind und auf der Vorderseite ein Hinweis gedruckt ist.

### Tipp 4

Beachten Sie, dass das Gesetz davon ausgeht, dass der Kostenvoranschlag im Zweifel kostenlos ist. Gerade bei größeren Reparaturmaßnahmen verlangen viele Kunden, dass vor Reparaturbeginn ein Kostenvoranschlag erstellt wird. Dieser kann einen nicht unerheblichen Zeitaufwand und Kosten verursachen. Besonders ärgerlich ist es, wenn der Kunde nach dem Kostenvoranschlag die Reparatur gar nicht durchführen lässt und man auf den Kosten des Kostenvoranschlags sitzen bleibt. Vereinbaren Sie daher vor jedem Kostenvoranschlag mit Ihrem Kunden, dass der Kostenvoranschlag kostenpflichtig ist und gegebenenfalls auf den Reparaturauftrag angerechnet wird.

*Maximilian Appelt, Rechtsanwalt, Steuerberater*
*appelt@raw-partner.de*

### KOMMENTAR

Werden manche grundlegende Tugenden nicht eingehalten, ist der Diskussion mit dem Kunden Tür und Tor geöffnet. Und solche Diskussionen sind nicht nur nervenaufreibend, sondern gehen auch ins Geld. Gerade aber auch im Hinblick auf die Verbreitung durch soziale Medien sollten Werkstattinhaber darauf achten, dass sie ihren Aufklärungs- und Beratungspflichten nachkommen. Ein unzufriedener Kunde hat heute die Möglichkeit, seinen Missmut medial offenzulegen und zu verbreiten. Und die Folgen sind nicht abschätzbar. Daher muss sich jede Kfz-Werkstatt, unabhängig von der Betriebsgröße, um ein aktives Kundenmanagement kümmern.

**Barbara Lux-Krönig**
**Wirtschaftsprüferin**
**Steuerberaterin**

PLANEN | BAUEN | BERATEN

seit 1910
borgers
PLANEN | BAUEN | BERATEN

Borgers GmbH · Stadtlohn · Rödermark · Potsdam
Zentrale: Tel. 0 25 63 – 407 – 0
E-Mail: info@borgers-bau.de

Aktuelle Projekte finden Sie auf unserer Website.

www.borgers-bau.de