



Handwerker und Kundendienste

Meine Rechte und Ansprüche

Schnell. Konkret. Zuverlässig.

Handwerker und Kundendienste

Meine Rechte und Ansprüche

1. Auflage 2012

© Verbraucherzentrale NRW e. V., Düsseldorf

ISBN 978-3-86336-504-2

Hinweis zum Kopierschutz

Dieses E-Book einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung der Verbraucherzentrale NRW.

Wir haben darauf verzichtet, dieses Buch mit einem Kopierschutz zu versehen, damit Sie es ohne Probleme auf mehreren Geräten verwenden und Textteile zum privaten Gebrauch kopieren können. Wir bitten Sie aber, von der Weitergabe einer Kopie an andere abzusehen.

Vorwort

Die Waschmaschine streikt, der Wasserhahn tropft oder die Tür ist ins Schloss gefallen, und Sie haben keinen Schlüssel. In all diesen Fällen muss ein Handwerker her. Wenn Sie einen Handwerker oder einen Kundendienst mit Arbeiten am Haus, mit Reparatur- oder Wartungsarbeiten beauftragen, dann richten sich Ihre Rechtsbeziehungen im Regelfall nach dem gesetzlichen Werkvertragsrecht des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB). Beim Werkvertrag handelt es sich um einen Vertrag, durch den der Unternehmer zur Herstellung des versprochenen Werks und der Besteller zur Entrichtung der vereinbarten Vergütung verpflichtet werden. In unserem Fall ist der Handwerker oder der Kundendienst der Unternehmer, in der Praxis spricht man auch häufig vom Auftragnehmer. Sie als Kunde sind der Besteller oder der Auftraggeber.

In diesem Ratgeber erfahren Sie nicht, wie Sie Ihre Waschmaschine oder Ihren Wasserhahn reparieren. Sie können aber unter anderem nachlesen, welche Ansprüche Sie haben, wenn Ihr Handwerker „pfuscht“, mit der Reparatur in Verzug gerät oder er seinen Kostenvoranschlag überschreitet, welche Anforderungen an eine ordnungsgemäße Rechnung gestellt werden oder was Sie beachten müssen, wenn Sie einen Notdienst (zum Beispiel einen Schlüsselnotdienst) beauftragen. Es geht also um rechtliche Fragen, die sich im Rahmen der Beauftragung eines Handwerkers oder eines Kundendienstes ergeben. Damit Sie nicht erst durch Schaden klug werden, sollten Sie sich die schlechten Erfahrungen, die andere gemacht haben, zunutze machen und über die Rechtslage Bescheid wissen.

Dr. iur. Otto N. Bretzinger

Wie beauftrage ich einen Handwerker? **6**

Wie ersteigere ich eine Handwerkerleistung? **14**

Was tun, wenn das Kleingedruckte Ärger macht? **18**

1. Auftrag und Abwicklung

8. Anhang

Register **115**

Adressen **118**

Worauf muss ich bei einem Reparatur- oder Wartungsvertrag achten? **24**

Sollte ich eine Reparaturkostenversicherung abschließen? **28**

2. Reparatur und Wartung

Inhalt

7. Schlichten und Richten

Wie kann ich eine gerichtliche Auseinandersetzung vermeiden? **100**

Was tun, wenn es zum Rechtsstreit kommt? **104**

Wo erhalte ich Hilfe, damit ich meine Rechte wahren kann? **110**