09.05.25

Abnahme, Gewährleistung, Garantie und anderes „Teufelszeug“…

BAURECHT – SEMINAR

LSH – Leistungsgemeinschaft SANITÄR-HEIZUNG GmbH

RA Dr. jur. Hans-Michael Dimanski

DR. DIMANSKI · SCHERMAUL · RECHTSANWÄLTE

1

09.05.25

01
Zur Abnahme

2

Die Abnahme als Dreh- und Angelpunkt

- Abnahme bedeutet Billigung der Leistung des AN als der Hauptsache nach vertragsgemäß und frei von wesentlichen Mängeln (körperliche Entgegennahme)
- Abnahme ist Willenserklärung, die ausdrücklich oder durch schlüssiges Verhalten erfolgen kann (subjektive Erklärung)

09.05.25

3

Abnahme – Hauptpflicht es AG

Was viele Auftraggeber verdrängen:

Die Abnahme ist eine dem Auftraggeber obliegende Hauptpflicht aus dem Werkvertragsverhältnis, auf deren Erfüllung der Auftragnehmer einen Rechtsanspruch hat und auch isoliert klagen kann.

Was viele Unternehmer nicht wissen:

Die Abnahme ist der Dreh- und Angelpunkt im Baurecht; ohne Abnahme, keine Vergütung, kein Gefahrübergang, keine Beweislastumkehr, kein Gewährleistungsstart.

4

Abnahmearten

- tatsächliche Abnahme (ausdrücklich oder stillschweigend) § 640 BGB
- förmliche und fiktive Abnahme (§ 12 VOB/B)

09.05.25

5

Rechtsfolgen

- Erfüllungsstadium endet, Gewährleistung beginnt
- Beweislastumkehr
- Beginn Gewährleistungsfrist
- Gefahrenübergang
- Ausschlusswirkung bei nicht vorbehaltenen Vertragsstrafen u. Mängeln
- Vergütungsanspruch
- Zinspflicht

09.05.25

6

Abnahmeverweigerung

- AG ist verpflichtet, das vertragsmäßig hergestellte Werk abzunehmen (§ 640 Abs.1, Satz 1 BGB)
- wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden (§ 640 Abs. 1, Satz 2 BGB)
- Folge der Verweigerung: Der Abnahme steht es gleich, wenn der Besteller das Werk nicht innerhalb einer ihm vom Unternehmer bestimmten angemessenen Frist abnimmt, obwohl er dazu verpflichtet ist

09.05.25

7

Wesentliche und unwesentliche Mängel

- über die „Wesentlichkeit“ wird in der Praxis trefflich gestritten
- im Einzelfall wird wesentlicher Mangel bestimmt nach Art, Umfang und Auswirkungen
- es kommt auf Zumutbarkeitsgrenze aus objektiver Sicht im Verhältnis zwischen dem Vertragszweck und dem erbrachten Erfolg an

09.05.25

8

09.05.25

Urteil: Unwesentlichkeit

Unwesentlich ist ein Mangel, wenn er in seiner Bedeutung so weit zurücktritt, dass es unter Abwägung der beiderseitigen Interessen für den Auftraggeber als zumutbar angesehen werden kann, abzunehmen.

(BGH, Urteil v. 25.01.1996 – VII ZR 26/95)

9

09.05.25

MUSTER: Abnahmeverlangen nach § 640 BGB

Sehr geehrte Damen und Herren,

die aus dem Bauvertrag _____ vereinbarten Leistungen sind am _____ fertiggestellt.

Nach § 640 BGB sind Sie zur Abnahme der vertragsgemäß erbrachten Leistungen verpflichtet. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Wir fordern Sie daher auf, unsere Leistung innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Zugang dieses Schreibens abzunehmen. Als Termin zur gemeinsamen Begehung und Abnahme schlagen wir Ihnen daher

den _____ um _____ Uhr vor.

(Anmerkung: Termin sollte innerhalb der Frist von 14 Tagen liegen).

Freundliche Grüße

www.musterschreiben-baurecht.de

10

MUSTER: Abnahmeverlangen nach VOB/B

09.05.25

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß § 12 Abs. 1 VOB/B hat der Auftraggeber die Abnahme der Leistung binnen 12 Werktagen durchzuführen, wenn dies der Auftragnehmer nach der Fertigstellung - gegebenenfalls auch vor Ablauf der vereinbarten Ausführungsfrist - verlangt.

Gemäß § 12 Abs. 2 VOB/B sind auf Verlangen besonders abzunehmen:

a) in sich abgeschlossene Teile einer Leistung,

b) andere Teile der Leistung, wenn sie durch die weitere Ausführung der Prüfung und Feststellung entzogen werden.)

Dementsprechend bitten wir hiermit um Abnahme

- der gesamten vertraglichen Leistung
- folgender i.S.v. § 12 Abs. 2 a VOB/B abgeschlossener Teile der Leistung:

1.) _____

2.) _____

11

MUSTER: Nachfristsetzung Abnahme BGB

09.05.25

Sehr geehrte Damen und Herren,

für das Bauvorhaben _____ hatten wir Sie mit Schreiben vom _____ um Abnahme unserer

a) fertig gestellten Leistungen innerhalb der nächsten 12 Werktage.

b) fertig gestellten in sich abgeschlossenen Teilleistungen am/bis _____ gebeten.

Die gesetzte Frist bzw. die Termine sind ergebnislos verstrichen, so dass wir Ihnen eine Nachfrist setzen und darum bitten, die Abnahme nunmehr bis spätestens _____durchzuführen.

Sollte die vorgenannte Frist wiederum ungenutzt ablaufen, machen wir auf die Folgen des Verzugs aufmerksam.

Freundliche Grüße

12

09.05.25

MUSTER: Nachfristsetzung Abnahme VOB/B

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit Schreiben vom _____ haben wir um Abnahme unserer Leistungen gemäß § 12 VOB/B innerhalb einer Frist von 12 Werktagen gebeten und als Abnahmetermin den _____ vorgeschlagen. Bisher hat weder die Abnahme stattgefunden noch wurde, wie erbeten, ein Ausweichtermin vereinbart.

Deshalb wird Ihnen hiermit letztmalig eine Nachfrist zur Durchführung der Abnahme bis zum _____

gesetzt. (Dazu schlagen wir nochmals folgende Termine vor:)

Da die Abnahme der Leistung zu den Hauptpflichten des Auftraggebers zählt, befinden Sie sich nach fruchtlosem Fristablauf in Schuldnerverzug und es gehen die daraus entstehenden Nachteile zu Ihren Lasten.

Freundliche Grüße

www.musterschreiben-baurecht.de

13

09.05.25

Teilabnahme

- Bei BGB-Verträgen
  - nur nach Vereinbarung (detaillierte Regelungen notwendig)
  - nur bei Architekten- und Ingenieurverträgen gem. § 650s BGB
- Bei VOB/B-Verträgen
  - nur für in sich abgeschlossene und fertiggestellte Teile der Werkleistung
  - Rechtsanspruch
  - Teilabnahme ebenfalls rechtsgeschäftliche Abnahmeform
  - von technischer Teilabnahme unterscheiden
  - Technische Abnahme nur Feststellung des Zustandes von Teilen einer Leistung, die durch den Baufortschritt weiterer Prüfung entzogen werden, keine rechtsgeschäftliche Abnahme

14

Neue Abnahmeregelungen

09.05.25

- Erleichterter Eintritt der Abnahmewirkungen im unternehmerischen Verkehr, wenn der Besteller einem Abnahmeverlangen nicht unter Angabe von Mängeln binnen der gesetzten Frist zur Abnahme widerspricht (§ 640 Abs. 2 BGB)
- Verbraucher muss auf Rechtswirkungen hingewiesen werden
- Einführung eines Anspruchs des Unternehmers auf „Zustandsfeststellung“ bezüglich des Bauwerks bei verweigerter Abnahme durch den Besteller (§ 650g, Abs. 1 BGB)

15

MUSTER: Abnahmeverlangen nach § 640 Abs. 2 BGB (Verbraucher)

09.05.25

Sehr geehrte Damen und Herren,

die aus dem Bauvertrag _____ vereinbarten Leistungen sind am _____ fertiggestellt.
Nach § 640 BGB sind Sie zur Abnahme der vertragsgemäß erbrachten Leistungen verpflichtet. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme.
Wir fordern Sie daher auf, unsere Leistung innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Zugang dieses Schreibens abzunehmen.
Als Termin zur gemeinsamen Begehung und Abnahme schlagen wir Ihnen daher

den ____ um _____ Uhr vor.

(Anmerkung: Termin sollte innerhalb der Frist von 14 Tagen liegen).

Wir weisen Sie darauf hin, dass unsere Leistung als abgenommen gilt, wenn Sie innerhalb der oben genannten Frist keinerlei Erklärung abgeben oder aber die Abnahme wegen eines Mangels verweigern.

Freundliche Grüße

www.musterschreiben-baurecht.de

16

Zustandsfeststellung

09.05.25

- AG ist verpflichtet, an einer gemeinsamen Feststellung des Zustands des Werks mitzuwirken
- Dokumentation vorgeschrieben
- ersetzt nicht die Abnahme
- führt aber zu der günstigen Vermutungswirkung
  - dass offenkundige Mängel, die in dem Protokoll nicht genannt sind, erst nach der Zustandsfeststellung entstanden und
  - daher vom Besteller zu vertreten sind
- außer Mängel, die nach ihrer Art nicht vom Besteller verursacht worden sein können

17

MUSTER: Zustandsfeststellung nach § 650g Abs. 2 BGB

09.05.25

Aufforderung zur Zustandsfeststellung

Sehr geehrte Damen und Herren,

die _____-Arbeiten am Bauobjekt _____ haben wir am ___ vertragsgerecht fertig gestellt und übergeben.

Die von uns am _____ geforderte Abnahme

❏ haben Sie bislang nicht vorgenommen

❏ haben Sie unter Angabe von Mängeln verweigert.

Deshalb fordern wir Sie zur gemeinsamen Zustandsfeststellung gem. § 650g Abs. 1 BGB auf. Bitte benennen Sie uns einen Termin, so dass die gemeinsame Zustandsfeststellung bis spätestens _____ (14 Werktage) stattfinden kann.

Auf die Rechtsfolgen gem. § 650g Abs. 2 BGB machen wir aufmerksam.

Mit freundlichen Grüßen

www.musterschreiben-baurecht.de

18

Form der Zustandsfeststellung

- soll schriftlich protokolliert werden (§ 650g, Abs. 1 BGB)
- soll Datum der Protokollierung und Unterschriften der Vertragspartner enthalten
- Kosten trägt jeder selbst
- dient der Streitvorbeugung zum erbrachten Leistungsstand und als Grundlage für geänderte Gefahrtragung
- einseitige Zustandsfeststellung möglich, wenn andere Partei fernbleibt

09.05.25

19

Umgang mit unwirksamen Abnahmeklauseln

- AG versuchen, durch vertragliche Gestaltungen den Abnahmezeitpunkt hinauszuzögern
- z.B.:
  - …AN kann Abnahme erst nach der Abnahmeerklärung des Bauherrn verlangen…
  - …Abnahme erst nach Gesamtabnahme des Bauobjektes…
- Klauseln i.d.R. unwirksam, jedenfalls dann, wenn die Klausel keinerlei zeitliche Höchstgrenze enthält und der AN auf „St. Nimmerleinstag“ vertröstet wird
- Klauseln, die den Abnahmezeitpunkt irgendwie hinauszögern, unbedingt auf ihre Wirksamkeit prüfen lassen
- Abnahmeverlangen immer stellen, egal, wie die Klausel aussieht

09.05.25

20

09.05.25

02

Gewährleistung

21

09.05.25

„Ich möchte Ihren Chef sprechen.“

„Der ist nicht da.“

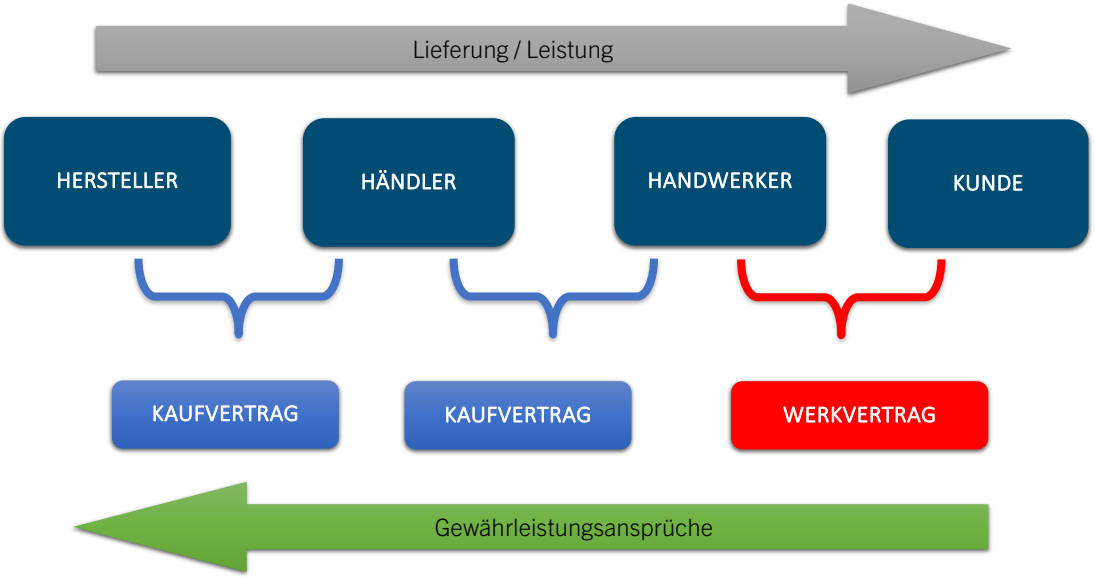
Aber ich habe ihn gerade am Fenster gesehen.“

“Er Sie auch.“

22

09.05.25

Gewährleistung komplex



23

09.05.25

Hauptpflicht des Werkunternehmers

- Werkleistungen müssen mangelfrei erbracht werden

24

Sachmängelfreiheit im BGB

- § 633, Abs. 2, Satz 1: ein Werk ist frei von Sachmängeln, wenn es die vereinbarte Beschaffenheit aufweist
- § 633, Abs. 2, Satz 2: falls Beschaffenheit nicht vereinbart ist, wenn es sich für die nach Vertrag vorausgesetzte, sonst für die gewöhnliche Verwendung eignet und so beschaffen ist, wie es bei Werken gleicher Art üblich ist und die der Besteller nach Art des Werkes erwarten kann

09.05.25

25

Sachmängelfreiheit in der VOB/B

- § 4 Nr. 2 Abs. 1 VOB/B

  „Der AN hat seine Leistung unter eigener Verantwortung nach dem Vertrag auszuführen. Dabei hat er die anerkannten Regeln der Technik und die gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen zu beachten…“
- § 13 Nr. 1 VOB/B

  „Der AN hat dem AG seine Leistung zum Zeitpunkt der Abnahme frei von Sachmängeln zu verschaffen. Die Leistung ist zur Zeit der Abnahme frei von Sachmängeln, wenn sie die vereinbarte Beschaffenheit hat und den anerkannten Regeln der Technik entspricht…“

09.05.25

26

Gewährleistungshaftung nur, wenn:

- Mangel bzw. Mangelursache im Verantwortungsbereich des AN liegt
- Mangel oder Mangelursache zum Zeitpunkt der Abnahme vorliegt

09.05.25

27

MUSTER: Kostenfolge bei unberechtigten Mangelanzeigen

Sehr geehrte Damen und Herren,

gern sind wir bereit, Ihre Mangelanzeige vom _____ zu prüfen.

Sollte es sich um einen Gewährleistungsmangel handeln, werden wir den Mangel selbstverständlich kostenfrei beseitigen.

Sollte sich aus der Prüfung allerdings ergeben, dass die Mangelursachen nicht unserem Haftungsbereich zuzuordnen sind, müssen wir Ihnen die Kosten für An- und Abfahrt, die Fehlersuche ... berechnen.

Bitte teilen Sie uns einen Termin mit, zu dem wir die Mangelprüfung vornehmen sollen.

Freundliche Grüße

www.musterschreiben-baurecht.de

09.05.25

28

MUSTER: Antwortmöglichkeiten auf Mangelanzeigen

09.05.25

Sehr geehrte Damen und Herren

Unter Bezugnahme auf Ihre Mängelrüge vom _____ teilen wir Ihnen mit, dass wir Ihrem Nachbesserungswunsch aus den nachstehend aufgeführten Gründen nicht/nicht kostenlos/nicht in vollem Umfang (kostenlos) nachkommen können:

- Die gerügten Mängel konnten (anlässlich des Besichtigungstermins) nicht festgestellt werden.
- Die von Ihnen geltend gemachten Mängelansprüche sind verjährt.
- Die gerügten Mängel wurden von Ihnen/Ihrem Bevollmächtigten, Frau/Herrn _____, bereits bei der Abnahme festgestellt, aber nicht gerügt.
- Die gerügten Mängel haben wir aus folgenden Erwägungen nicht/nur teilweise zu vertreten: ...

www.musterschreiben-baurecht.de

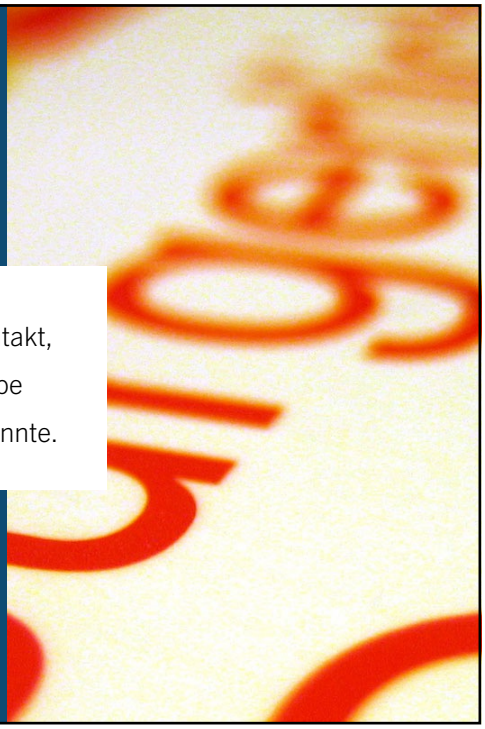
29

Urteil: Pumpe

09.05.25

Nach Abnahme der Anlage war die Pumpe ca. 1 ½ Jahre intakt, dieser relativ lange Zeitraum spricht dagegen, daß die Pumpe bereits bei Abnahme der Anlage fehlerhaft gewesen sein könnte.

(OLG Braunschweig, Urteil vom 20.4.1983 - 3 U 105/80)



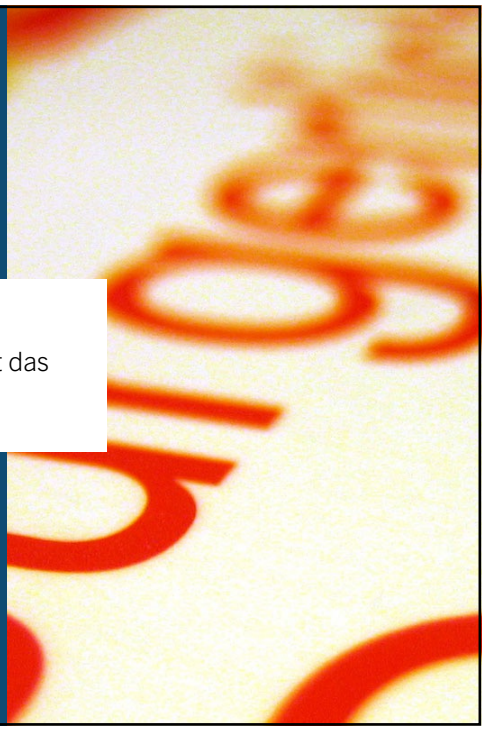
30

09.05.25

Urteil: Mangel reicht nicht

Allein die Tatsache, dass eine Umwälzpumpe während der laufenden fünfjährigen Gewährleistungszeit ausfällt, macht das Werk nicht mangelhaft.

(AG Sangerhausen, Urteil vom 12.01.98- 1C 370/97)



31

09.05.25

Kleine Fristenlehre im Werkvertragsrecht

- Verjährungsfristen im Werkvertrag
  - 2 Jahre für eine Werkleistung, die der Herstellung, Wartung oder Veränderung einer Sache oder in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht (§ 634 a Abs. 1 Nr. 1)
  - 5 Jahre bei Herstellung eines Bauwerks bzw. Arbeiten an einem Bauwerk sowie dazugehörigen Planungsleistungen (§ 634 a Abs. 1 Nr. 2)

32

Kleine Fristenlehre im Kaufrecht

09.05.25

- Verjährungsfristen im Kaufvertrag
  - 2 Jahre für bewegliche Sachen (§ 438/1 Nr. 3, Abs. 4 und 5) unabhängig davon ob Käufer Verbraucher oder Unternehmer ist und ob Kaufsache neu oder gebraucht ist
  - 5 Jahre für Baumaterialien, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise in ein Bauwerk eingebaut werden bzw. bei der Umsetzung eines Werkvertrages Verwendung finden (§ 438, Abs. 1 Nr. 2 b)

33

Achtung „Baumaterial“

09.05.25

- Sachen, die üblicherweise in ein Bauwerk eingebaut werden
- alle Sachen, die für die Erbringung einer Werkleistung beim Vorlieferanten eingekauft werden und die der Neuerrichtung eines Bauwerks oder Erneuerungs- und Umbauarbeiten mit wesentlicher Bedeutung für Bestand und Erhaltung des Gebäudes dienen
- ob klein oder groß, billig oder teuer spielt keine Rolle
- Baustoffe, Materialien, Anlagenteile, Zusatzgeräte, Nachrüstsätze etc.
- Haftungszeit nach § 438, Abs. 1 Nr. 2 b – 5 Jahre

34

Verkürzung der Fristen in AGB

09.05.25

- bei neuen beweglichen Sachen, wenn Verkäufer Unternehmer ist und der
  - Käufer Verbraucher – 2 Jahre (keine Reduzierung möglich)
  - Käufer ebenfalls Unternehmer und es sich um bewegliche Sachen handelt – 1 Jahr (Reduzierung)
- bei Baumaterialien, wenn der Verkäufer Unternehmer ist und der
  - Käufer Unternehmer oder Verbraucher – 5 Jahre (keine Reduzierung möglich)

35

Fristen im Gewährleistungsrecht

09.05.25

36

Kleine Fristenlehre im Werkvertragsrecht

09.05.25

- Verjährungsfristen im Werkvertrag
  - **2 Jahre** für eine Werkleistung, die der Herstellung, Wartung oder Veränderung einer Sache oder in der Erbringung von Planungs- oder Überwachungsleistungen hierfür besteht (§ 634 a Abs. 1 Nr. 1)
  - **5 Jahre** bei Herstellung eines Bauwerks bzw. Arbeiten an einem Bauwerk sowie dazugehörigen Planungsleistungen (§ 634 a Abs. 1 Nr. 2)

37

Kleine Fristenlehre im Kaufrecht

09.05.25

- Verjährungsfristen im Kaufvertrag
  - **2 Jahre für bewegliche Sachen** (§ 438/1 Nr. 3, Abs. 4 und 5) unabhängig davon ob Käufer Verbraucher oder Unternehmer ist und ob Kaufsache neu oder gebraucht ist
  - **5 Jahre für Baumaterialien**, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise in ein Bauwerk eingebaut werden bzw. bei der Umsetzung eines Werkvertrages Verwendung finden (§ 438, Abs. 1 Nr. 2 b)

38

Achtung „Baumaterial“

- Sachen, die üblicherweise in ein Bauwerk eingebaut werden
- alle Sachen, die für die Erbringung einer Werkleistung beim Vorlieferanten eingekauft werden und die der Neuerrichtung eines Bauwerks oder Erneuerungs- und Umbauarbeiten mit wesentlicher Bedeutung für Bestand und Erhaltung des Gebäudes dienen
- ob klein oder groß, billig oder teuer spielt keine Rolle
- Baustoffe, Materialien, Anlagenteile, Zusatzgeräte, Nachrüstsätze etc.
- Haftungszeit nach § 438, Abs. 1 Nr. 2 b – **5 Jahre**

09.05.25

39

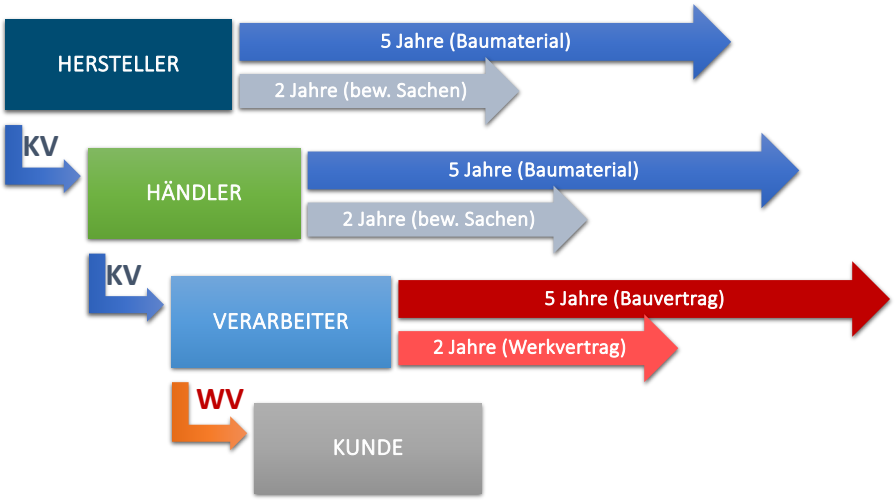
Verkürzung der Fristen in AGB

- bei neuen beweglichen Sachen, wenn Verkäufer Unternehmer ist und der
  - Käufer Verbraucher – 2 Jahre (**keine Reduzierung möglich**)
  - Käufer ebenfalls Unternehmer und es sich um bewegliche Sachen handelt – **1 Jahr** (Reduzierung)
- bei Baumaterialien, wenn der Verkäufer Unternehmer ist und der
  - Käufer Unternehmer oder Verbraucher – 5 Jahre (**keine Reduzierung möglich**)

09.05.25

40

Unterschiedliche Fristen



41

09.05.25

Das Märchen vom „versteckten“ Mangel

42

Hartnäckige Irrtümer:

„Die vereinbarte bzw. die gesetzliche Gewährleistungsfrist gilt nicht für sogenannte versteckte Mängel!“

„Auch noch nach dem Ablauf der gesetzlichen Gewährleistungsfrist können mit dem Hinweis auf versteckte Mängel Rechtsforderungen durchgesetzt werden!“

09.05.25

43

Verlängerte Haftung nur bei Arglist

- Regelverjährung für Baumängel: 5 Jahre
- Verlängerung auf 10 Jahre, wenn der AN „arglistig“ gehandelt hat (§ 634 a Abs. 3, § 195 BGB)
- „Ein Unternehmer verschweigt einen offenbarungspflichtigen Mangel arglistig, wenn ihm dieser bei der Abnahme bekannt ist und er ihn dennoch nicht offenbart. Dabei reicht es für die Kenntnis des Mangels aus, wenn dass der Unternehmer die für den Mangel ursächliche, vertragswidrige Ausführung der Werkleistung erkannt hat.“

  (BGH, 08.03.2012, Az.: VII ZR 116/10)
- Risikohinweise nötig

09.05.25

44

09.05.25

03.

Garantie

45

09.05.25

Die Garantie

- ist eine durch den Verkäufer oder Hersteller freiwillig eingeräumte Einstandspflicht dafür, dass innerhalb eines bestimmten Zeitraumes kein Mangel an einer Sache auftritt
- erfasst auch Mängel, die erst nach der Übergabe entstehen
- oft länger als die gesetzliche Gewährleistung gewährt
- freiwillig, deshalb auch inhaltlich gestaltbar
- beschränkbar, z.B. keine Übernahme von Versand- oder Arbeitskosten
- Garantieerklärung muss ausdrücklich erfolgen - keine automatischen Ansprüche

46

MUSTER: Ausschluss von Herstellergarantien

09.05.25

Sehr geehrte/r

zu dem Bauvorhaben: _____ ist der Einsatz von Produkten vorgesehen, für die Hersteller ggf. Garantieerklärungen abgeben. Welche Produkte das im Einzelnen sind, geht aus der von uns übergebenen Dokumentation hervor.

Bitte lesen Sie die Garantieerklärung bzw. den Garantieschein genau durch. Die hierin zu Ihren Gunsten gewährten Rechte, werden Ihnen vom Produkthersteller auf eigener Rechtsgrundlage gewährt…

Wir machen ausdrücklich darauf aufmerksam, dass diese Aussagen des Herstellers …nicht zum Bestandteil unseres mit Ihnen abzuschließenden Werkvertrages werden, insbesondere nicht als stillschweigende Beschaffenheitsvereinbarung in den zwischen uns bestehenden Werkvertrag aufgenommen werden.

www.musterschreiben-baurecht.de

47

09.05.25

04

Regressansprüche gegenüber Lieferanten

48

Kaufrechtliche Mangelansprüche

09.05.25

- entstammen direkt aus dem Kaufvertrag selbst oder Kraft Gesetzes
- Voraussetzung ist allerdings, dass tatsächlich ein Mangel an der Sache vorhanden ist

Was ist ein Mangel?

- ein Mangel liegt bspw. vor, wenn die Sache nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat, sich nicht für die gewöhnliche Verwendung eignet oder eine zu geringe Menge geliefert wird (§§ 434, 435 BGB Sach- oder Rechtsmangel)

49

09.05.25

05

Eingriffe in Bestandsanlagen

50

Standardsituation: Reparaturannahme

- Kunde ruft an
- Auftrag wird angenommen
- Monteur macht Termin
- „Schweigen im Walde“
- Tätigkeitsaufnahme ohne Beratung
- Unbestimmte Dauer der Tätigkeit
- Ergebnis oder kein Ergebnis
- Ergebnis positiv – Stress mit dem Kunden über die Dauer und die Kosten
- Ergebnis negativ – Stress mit dem Kunden über die Kosten und Ergebnislosigkeit

51

Entscheidende Fragen:

- Wer ist mein Vertragspartner? (Wer bekommt die Rechnung?)
- Habe ich alle wichtigen Daten? (Vorname, Name, Anschrift, Kontoverbindung?)
- Welche Art von Vertrag habe ich gerade abgeschlossen? (Dienstleistungsvertrag, Reparaturvertrag, Bauvertrag, Wartungsvertrag?)
- Wie kann ich einen erteilten Auftrag nachweisen?
- Hat der Kunde sämtliche Informationen, die er für die Entscheidung, mit mir einen Vertrag abzuschließen, benötigt?
- Ist der Kunde über das GEG und etwaige Förderungen informiert?

09.05.25

52

Auftrag per Telefon?

- Anruf bedeutet: Der Kunde bietet den Abschluss eines Werkvertrages an!
- 1. Problem: Abschluss eines Werkvertrages
  - Erfolgspflicht für den AN
  - ohne Ergebnis keine Vergütung
- 2. Problem: wie gestalte ich einen anderen Vertrag
  - Dienstvertrag: keine Erfolgs- nur eine Tätigkeitsverpflichtung
  - Beweislast für den Abschluss eines Dienstvertrages liegt beim AN
- Lösungsansatz:
  - präzise und eindeutige Ablehnung eines Werkvertrages (Erfolgsverpflichtung)
  - Angebot eines Dienstvertrages

53

Angebot eines Dienstvertrages

- „... Danke für Ihren Anruf... Leider können wir Ihnen nicht versprechen, ob wir etwas für Sie tun können und was wir konkret zu welchem Preis für Sie tun können... einen Reparaturvertrag können wir erst mit Ihnen abschließen, wenn klar ist, was zu machen ist."
- „... Aber, wir kommen gern, um uns die Sache anzuschauen und dann gemeinsam darüber zu sprechen, wie das Problem lösbar ist..."
- „... Wir könnten am ... kommen, um die Angelegenheit zu prüfen..."
- „...unser Prüfungsaufwand würde ca. ....€ kosten, wenn wir das Problem innerhalb einer Stunde aufnehmen können...(Diese Kosten könnten wir bei Auftragserteilung zur Reparatur verrechnen)..."
- „...wollen wir so verfahren?..."

54

M U S T E R : Hinweis vor Reparaturauftrag

Sehr geehrte Damen und Herren,

zu Ihrem Reparaturwunsch der _____ -Anlage teilen wir Ihnen mit, dass aufgrund _____ (z.B. des Alters der Anlage) eine sichere Diagnose der Fehlerursachen nicht möglich ist. Das bedeutet, dass sich unsere Tätigkeiten zunächst nur auf die Suche der Fehlerursache beziehen können. Eine klare Kosteneinschätzung für die danach auszuführende Reparatur können wir Ihnen deshalb (noch) nicht voraussagen. Möglicherweise können sich im Zuge der Ermittlung der Fehlerursachen weitere kostenträchtige Erweiterungen der Reparatur ergeben. Bitte beachten Sie auch, dass wir im Falle von erfolglosen Reparaturen den alten Zustand nicht wiederherstellen können. Falls die Einbeziehung des Kundendienstes von Herstellern nötig wird, würden auch hier weitere Kosten entstehen.

Bitte teilen Sie uns umgehend mit, wie die Ausführung erfolgen soll bzw. welche Entscheidungen Sie aufgrund unserer Hinweise getroffen haben.

www.musterschreiben-baurecht.de

09.05.25

55

Verbraucherschutz berücksichtigen

- Widerrufsbelehrung bei Verbraucherverträgen beachten
- Bei Verträgen, deren Abschluss nicht in Geschäftsräumen erfolgt, Widerrufsbelehrung und Widerrufsschreiben

56

56

Rechtsprechung zum Widerrufsrecht

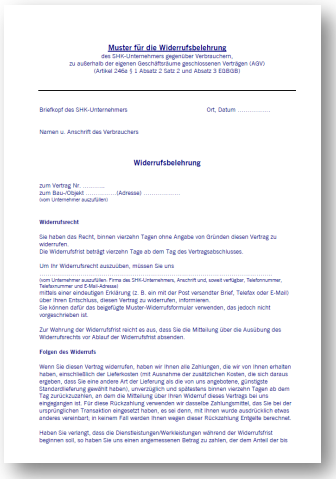
- aktuelles Urteil zum Widerrufsrecht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen gefällt (BGH, Urteil vom 06.07.2023 - VII ZR 151/22)
- danach liegt ein Vertragsschluss bei gleichzeitiger Anwesenheit der Parteien außerhalb von Geschäftsräumen im Sinne des § 312b Absatz 1 BGB nicht vor, wenn der Verbraucher ein vom Unternehmer am Vortag unterbreitetes Angebot am Folgetag außerhalb von Geschäftsräumen lediglich annimmt

09.05.25

57

Widerrufsbelehrung

www.musterschreiben-baurecht.de



Muster für die Widerrufsbelehrung
des SHK-Unternehmers gegenüber Verbrauchern,
zu außerhalb der eigenen Geschäftsräume geschlossenen Verträgen (AGV)
(Artikel 246a § 1 Absatz 2 Satz 2 und Absatz 3 EGBGB)

Briefkopf des SHK-Unternehmers Ort, Datum .....

Namen u. Anschrift des Verbrauchers

Widerrufsbelehrung

zum Vertrag Nr. .....
zum Bau-/Objekt ..... (Adresse) .....
(vom Unternehmer auszufüllen)

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.
Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

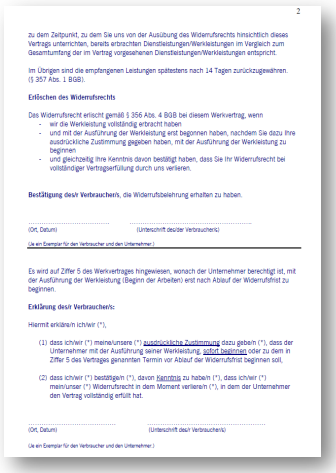
(vom Unternehmer auszufüllen: Firma des SHK-Unternehmers, Anschrift und, soweit verfügbar, Telefonnummer, Telefaxnummer und E-Mail-Adresse)
mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versendeter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.
Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen/Werkleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis



2

zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen/Werkleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen/Werkleistungen entspricht.

Im Übrigen sind die empfangenen Leistungen spätestens nach 14 Tagen zurückzugewähren. (§ 357 Abs. 1 BGB).

Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt gemäß § 356 Abs. 4 BGB bei diesem Werkvertrag, wenn
- wir die Werkleistung vollständig erbracht haben
- und mit der Ausführung der Werkleistung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben haben, mit der Ausführung der Werkleistung zu beginnen
- und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

Bestätigung des/r Verbrauchers, die Widerrufsbelehrung erhalten zu haben.

....
(Ort, Datum) (Unterschrift des/der Verbraucher(s))

(Je ein Exemplar für den Verbraucher und den Unternehmer.)

Es wird auf Ziffer 5 des Werkvertrages hingewiesen, wonach der Unternehmer berechtigt ist, mit der Ausführung der Werkleistung (Beginn der Arbeiten) erst nach Ablauf der Widerrufsfrist zu beginnen.

Erklärung des/r Verbraucher/s:

Hiermit erkläre/n ich/wir (*),

(1) dass ich/wir (*) meine/unsere (*) ausdrückliche Zustimmung dazu gebe/n (*), dass der Unternehmer mit der Ausführung seiner Werkleistung sofort beginnen oder zu dem in Ziffer 5 des Vertrages genannten Termin vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen soll,

(2) dass ich/wir (*) bestätigen (*), davon Kenntnis zu haben (*), dass ich/wir (*) mein/unser (*) Widerrufsrecht in dem Moment verliere/n (*), in dem der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat.

....
(Ort, Datum) (Unterschrift des/r Verbraucher/s)

(Je ein Exemplar für den Verbraucher und den Unternehmer.)

58

Widerrufsformular

www.musterschreiben-baurecht.de

(Wenn Sie (Verbraucher) den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An .....
[Hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Telefaxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) /über die Erbringung der folgenden Dienstleistung/Werkleistung (*) .....
(Zum Beispiel, falls den Verbraucher möglich: Beschreibung der Werkleistung, Angaben zum Vertrag) .....

im Bau-/Objekt .....
Bestellt am (*) ..... /erhalten am (*) .....
Name des/der Verbraucher(s) .....
Anschrift des/der Verbraucher(s) .....

Unterschrift des/der Verbraucher(s) .....
(nur bei Mitteilung auf Papier)
Datum .....

(*) Unzutreffendes streichen.

59

09.05.25

DR. DIMANSKI · SCHERMAUL · RECHTSANWÄLTE

VIELEN DANK FÜR IHR INTERESSE.

www.ra-dp.de

dimanski@ra-dp.de
Tel.: 0391-53 55 96-16
Fax.: 0391-53 55 96-13

60