

MANDANTENINFORMATION

Vertragsabschlüsse am Telefon

Ausgangssituation

Das Telefon klingelt in der Firma des Handwerkers und ein Kunde äußert einen Reparaturwunsch. Der Anrufer erklärt, dass die Heizungsanlage ausgefallen sei und man nun Hilfe braucht.

So weit, so gut. Aber: bereits bei der Gesprächsführung entscheiden sich für den Handwerker ganz wesentliche Folgen hinsichtlich seines etwaigen Vergütungsanspruchs. In der Regel läuft die telefonische Reparaturanfrage auf den Abschluss eines Werkvertrages hinaus. Das ist allerdings oft gerade nicht die bester vertragliche Lösung, sondern das Problem.

Falle: Werkvertrag

Vertragsrechtlich gesehen unterbreitet der Kunde (Anrufer) dem Handwerker ein Angebot, dass dieser seine Heizungsanlage reparieren könne.

Wenn der Handwerker nun im Rahmen des Telefonats dieses Angebot annimmt, indem er beispielsweise dem Kunden den Eindruck vermittelt, dass das Problem in Kürze behoben werden kann oder dass er den nächsten freien Montur vorbei schickt oder den Kunden in irgendeiner Weise in den Glauben setzt, dass er in Kürze mit einem Erfolg rechnen kann, handelt es sich um den Abschluss eines Werkvertrages und zwar mündlich, mit unbestimmtem Leistungsinhalt dafür aber einem bestimmten geschuldeten Erfolg, nämlich einer funktionierenden Heizungsanlage. Stellt sich nach ausgeführter Reparatur der Erfolg ein, ist alles gut.

Es liegt aber in der Natur der Sache, dass eine solche vertragliche Erfolgsverpflichtung des Unternehmers mit erheblichen Risiken verbunden sein kann. Am Telefon kann der Unternehmer in der Regel weder den inhaltlichen, noch den logistischen Aufwand abschätzen, der ihn nun bei der Umsetzung des werkvertraglich geschuldeten Erfolgs bei der Durchführung der Reparatur erwartet. Kommt der Unternehmer vor Ort zu der Auffassung, dass er den vertraglich bereits geschuldeten Erfolg nicht erbringen will oder kann, hat er ein vertragsrechtliches Problem. Beim Werkvertrag gilt grundsätzlich: kein Erfolg, keine Vergütung.

Die Aufwendungen im Zusammenhang mit der An- und Abfahrt, ggf. der Fehlersuche und weiterer Prüfungen bekommt der Unternehmer in diesem Fall nicht ersetzt, weil eben der Erfolg fehlt. Gegebenenfalls muss er sich sogar noch wegen Nichterfüllung des Vertrages mit dem Kunden zu weiteren Punkten auseinandersetzen.

Lösung: Vorschaltung eines Dienstvertrages

Das Telefon klingelt in der Firma des Handwerkers und ein Kunde äußert einen Reparaturwunsch. Der Anrufer erklärt, dass die Heizungsanlage ausgefallen sei und man nun Hilfe braucht.

Nun läuft die Gesprächsführung allerdings anders. Der Handwerker bzw. der/die Mitarbeiter/in der Telefonzentrale vermitteln nicht (mehr oder weniger bewusst) die Botschaft an den Anrufer, dass ihm schnell und erfolgreich geholfen werden, sondern gegenüber dem Anrufer wird erklärt - und zwar ausdrücklich - dass man aus der Ferne nichts versprechen können, sondern erst einmal sehen müsse, ob und wie dem Kunden geholfen werden kann. Dazu sei man bereit, zu kommen, zu untersuchen und zu prüfen, um dann festzustellen ob und welche Maßnahmen zu welchem Preis vorgeschlagen werden können. Schließlich wird nach einem Termin gefragt bzw. dieser angeboten, zu dem man sich die Sache einmal ansehen kann.

Was ist hier vertragsrechtlich passiert?

Zunächst ist das Angebot des Kunden, eine Heizungsanlage zu reparieren vom Handwerker nicht angenommen worden. Ein Werkvertrag ist damit (zunächst) nicht zustande gekommen. Dafür hat der Handwerker aber ein Gegenangebot unterbreitet, nämlich den Abschluss eines Dienstvertrages. Kommen, Schauen, Prüfen sind Tätigkeiten, die erfolgsunabhängig sind. Mit einer Terminvereinbarung kommt der Dienstvertrag zustande. Nach Erfüllung der Dienstleistung kann der Handwerker nun die Entscheidung treffen, ob und zu welchen Konditionen er mit dem Kunden zur Reparatur der Heizungsanlage nun einen Werkvertrag abschließen will.

Der gravierende Unterschied zwischen Werk- und Dienstvertrag ist neben der Frage der Erfolgsbezogenheit die Frage des Vergütungsanspruchs. Beim Dienstvertrag entsteht der Vergütungsanspruch mit Erbringung der Dienstleistung. Sofern sich die Parteien nicht auf einen bestimmten Betrag geeinigt haben, würde dem Handwerker in diesem Fall für sein Kommen, Schauen und Prüfen die ortsübliche und angemessene Vergütung zustehen. Die Aufwendungen im Zusammenhang mit der An- und Abfahrt, ggf. der Fehlersuche und weiterer Prüfungen bekommt der Unternehmer in diesem Fall ersetzt, ohne, dass ein Erfolg vorliegt.

Zur Klarstellung der vertraglichen Beziehung sollte das Telefonat folgende inhaltlichen Schwerpunkte haben und ggf. als Dienstvorlage mit Zeugenbeweis dokumentiert werden:

**„... Vielen Dank für Ihre Anfrage....
Ob und wie wir Ihnen helfen können, ist derzeit noch nicht absehbar. Wir können Ihnen also noch nichts versprechen.
Gern sehen wir uns das aber einmal an, um danach mit Ihnen einen Reparaturvertrag abschließen zu können. Wann sollen wir zur Prüfung kommen?“**