

Empfehlung:

Gesprächsführung bei Reparaturanfragen per Telefon:

Grundsituation: Kunde ruft an und meldet ein Problem. Dieser Anruf stellt rechtlich das Angebot zum Abschluss eines Werkvertrages (Reparatur) dar. Das ist dann brisant, wenn der Handwerker nicht abschätzen kann, ob er bei dem Eingriff in eine Bestandsanlage, die er möglicherweise noch gar nicht kennt, zum Erfolg kommen wird. Die Erreichung des Erfolgs ist aber die Voraussetzung für einen Vergütungsanspruch. Deshalb ist ein Abschluss eines Werkvertrages per Telefon rechtlich und betriebswirtschaftlich riskant.

Worauf kommt es beim Telefonat an:

Das Angebot des Kunden zum Abschluss eines Werkvertrages (Reparatur) sollte abgelehnt werden, indem der Erfolg ausdrücklich in Frage gestellt wird. Anbieten kann der Handwerker einen Dienstvertrag, indem er seine Bereitschaft erklärt, sich die Sache anzusehen. Hierbei ist der Inhalt des Vertragsangebotes des Handwerkers auf den Abschluss eines Dienstvertrages und nicht auf einen Erfolg ausgerichtet. Vorteil: beim Dienstvertrag ist kein Erfolg geschuldet, sondern ein Vergütungsanspruch, entsteht, wenn der Dienst (Kommen, Schauen, Prüfen) erledigt wurde. Zudem sollte der Handwerker zugleich in dem Telefonat auf seine Kostenfaktoren hinweisen (Höhe des Stundenverrechnungssatzes, ggf. An- und Abfahrkosten, Einsatz von Lehrlingen etc.)

Ablauf des Telefonats

- „... 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?...“

Dokumentation: Anschließend kurze Telefonnotiz fertigen, mit Vornamen und Namen des Anrufers, Adresse Tel.-Nr. und Gesprächsgegenstand bzw. Vereinbarungen