



RECHT AN IHRER SEITE

Ein Produkt der ERGO

Werkstattauftrag, Vergütung und Pfandrecht

Kleine Rechtskunde für Kfz-Werkstätten

Jede Kfz-Werkstatt kennt das: Wenn es um die Bezahlung geht, kommt es immer wieder zu Diskussionen mit Kunden. Sie zweifeln an, ob die Reparaturen notwendig waren. Manche bestreiten, bestimmte Arbeiten in Auftrag gegeben zu haben. In diesem Merkblatt informieren wir Sie über Ihre Rechte und Pflichten bei der Auftragsabwicklung.

„Bringen Sie den Wagen mal in Form“, oder „Machen Sie ihn TÜV-fertig“. Viele Kunden übergeben ihren Wagen mit solchen Bemerkungen an die Werkstatt. Später weigern sich einige dann, die vollen Reparaturkosten zu bezahlen. Oder sie zahlen zunächst nur unter Vorbehalt.

Der ordnungsgemäße Werkstattvertrag

Umfang des Reparaturauftrags

Beauftragt Sie ein Kunde mit der Reparatur oder Wartung eines Fahrzeugs, schließen Sie rechtlich gesehen einen Werkvertrag ab. Ihr Kunde bezahlt beim Werkvertrag dafür, dass Sie ein bestimmtes Ergebnis erreichen. Wie dieses Ergebnis aussieht, hängt von der genauen Vereinbarung ab.

Diese kann z. B. lauten:

- Generalüberholung des Wagens
- Reparatur nach Fehlersuche („Auto springt nicht an, bitte reparieren“),
- Reparatur ganz bestimmter Teile („Zündkerzen wechseln“),
- Notreparatur („behelfsmäßige Reparatur“),
- Wartung oder Inspektion.

Beispiel: Ist die Reparatur des Motors Vertragsinhalt, reicht es nicht, wenn Sie sich nur um die Fehlerbeseitigung bemühen. Den gesamten Werklohn können Sie nur verlangen, wenn Ihnen die Instandsetzung gelingt.

Anders ist es, wenn Sie z. B. nur den Einbau vom Kunden vorgegebener Ersatzteile zugesagt haben. Hier geben Sie keine Garantie, dass das Auto danach wieder funktioniert. Vertragsinhalt ist nur die fehlerfreie Montage (Amtsgericht Warburg, Az.1 C 32/14).

Gut zu wissen: Als Reparaturwerkstatt dürfen Sie nur Fahrzeugmängel beseitigen, die vom Auftragsumfang gedeckt sind. Entdecken Sie andere Schäden, sollten Sie sich einen Zusatzauftrag einholen.

Reparatur mit verdeckter Fehlerursache

Ein häufiger Fall ist die sogenannte „Reparatur mit verdeckter Fehlerursache“. Ihr Kunde kennt die Ursache für den Defekt nicht. Sie sollen den Fehler suchen und ihn beheben. In diesem Fall schulden sie zunächst eine fachmännische Fehlerdiagnose. Dazu gehört die systematische Ausschaltung möglicher Fehlerquellen. Der Kunde muss für diese Eingrenzung und den Austausch von Teilen zahlen. Auch dann, wenn diese Arbeiten im Endergebnis erfolglos sind (OLG Köln, Az. 2 U 25/76).

Wichtig zu wissen: Sie als Reparaturwerkstatt haben die Pflicht, keine unnötigen Kosten zu verursachen. Führen Sie deshalb immer nur notwendige Arbeiten aus. Im Streitfall stellt ein Gutachter fest, ob die Fehlerdiagnose und die Reparatur „fachmännisch“ waren. Ob sie also den „anerkannten Regeln des Handwerks“ entsprachen. Andernfalls muss der Kunde nicht zahlen.



Als Kfz-Werkstatt sollten Sie sich den Werkstattauftrag vom Kunden immer schriftlich bestätigen lassen. Um spätere Diskussionen zu vermeiden, beschreiben Sie den Leistungsumfang genau. Geben Sie dem Kunden einen Durchschlag des Auftrags Scheins mit.

Ein Reparaturauftrag sollte enthalten:

- Kennzeichen und Kilometerstand des Kfz,
- Datum der Reparaturannahme und wenn möglich Fertigstellungstermin,
- Name und Adresse der Person, die den Auftrag erteilt hat,
- Telefonnummer (auch für Rückfragen),
- alle geplanten Arbeiten (plus voraussichtliche Kosten),
- eventuell eine Kostenobergrenze,
- Unterschrift des Auftraggebers oder eines Beauftragten.

Aufklärung und Beratungspflichten

Ein Werkvertrag verlangt von Ihnen manchmal mehr, als nur den genau beschriebenen Auftrag auszuführen. Denn: Sie haben das Fachwissen. Ihr Kunde ist meist Laie. Deshalb haben Sie auch Hinweis-, Aufklärungs- und Beratungspflichten. Diese richten sich hinsichtlich des konkreten Umfangs nach den Besonderheiten des jeweiligen Werkstattvertrags. Bei Falsch- oder Schlechtberatung können Sie sich schadensersatzpflichtig machen.

Beispiel: Die Kosten für eine Reparatur müssen in einem angemessenen Verhältnis zum Fahrzeugwert stehen. Lohnt sich eine aufwendige Reparatur am Kfz nicht, müssen Sie Ihren Kunden darauf hinweisen (Landgericht Mainz, Az. 3 S 197/12).

Weiteres Beispiel: Gibt ein Kunde seinen Wagen zwecks einer Inspektion in Ihre Werkstatt, müssen Sie das Auto umfassend überprüfen. Laut Scheckheft ist z. B. der Zahnriemen alle vier Jahre zu wechseln. Dann müssen Sie den Kunden über einen notwendigen Austausch aufklären. Eine solche Pflicht besteht auch, wenn noch einige Monate bis zur notwendigen Auswechslung verbleiben. So z. B., wenn ein Wechselintervall in weniger als drei Monaten oder 5.000 km abläuft. Reißt der Zahnriemen und führt zu einem Motorschaden, können Sie sich schadensersatzpflichtig machen (OLG Schleswig, Az. 4 U 171/09).

Weiteres Beispiel: Auch Ihre Ratschläge an Kunden sollten Sie sich genau überlegen. Eine falsche Beratung kann Konsequenzen haben. In einem konkreten Fall hat ein Gericht der Kundin eine Entschädigung für den Nutzungsausfall zugesprochen. Sie hatte ihren Wagen wegen eines angeblichen Motorschadens über einen längeren Zeitraum nicht genutzt (OLG Oldenburg, Az. 1 U 132/1).

Das Kleingedruckte: Die Allgemeinen Reparaturbedingungen

Die meisten Kfz-Werkstätten verwenden sogenannte Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB). In ihnen finden sich vorformulierte Vertragsbedingungen. Manche Reparaturbetriebe erstellen sie selbst. Viele nutzen als Muster die Kfz-Reparaturbedingungen, die der Zentralverband des Deutschen Kraftfahrzeuggewerbes (ZDK) entwickelt hat. Sie sind rechtlich geprüft und die Klauseln von den Gerichten zum Großteil anerkannt.



In den Kfz-Reparaturbedingungen sind folgende Themen geregelt:

I. Auftragserteilung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Im Auftragschein Angabe der durchzuführenden Arbeiten und Fertigstellungstermin 2. Kopie des Auftragscheins für Kunden 3. Erteilung von Unteraufträgen, Probefahrten
II. Preisangaben	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preisangaben im Auftragschein 2. Verbindlicher Kostenvoranschlag. Bindungsfrist drei Wochen. Vergütungspflicht bzw. Verrechnung des Kostenvoranschlags 3. Bruttopreise bzw. Ausweisung Umsatzsteuer
III. Fertigstellung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fertigstellungstermin und Erweiterung Arbeitsumfang 2. Nichteinhaltung Fertigstellungstermin – Ersatzfahrzeug und Kosten Mietwagen 3. Haftung bei höherer Gewalt
IV. Abnahme	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abnahme in der Werkstatt 2. Abnahmefrist 1 Woche bzw. 2 Tage 3. Abnahmeverzug, Kosten der Aufbewahrung des Kfz
V. Berechnung des Auftrags	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechnungsangaben: Preise für Arbeit und Material gesondert 2. Bezugnahme auf Kostenvoranschlag reicht 3. Tauschpreis im Tauschverfahren 4. Die Umsatzsteuer geht zulasten des Auftraggebers 5. Einwendungsausschluss für Kunden/6 Wochen (Klausel rechtlich bedenklich)
VI. Zahlung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fälligkeit der Zahlung 2. Aufrechnungsverbot, Ausschluss des Zurückbehaltungsrechts, Vorauszahlung
VII. Erweitertes Pfandrecht	Pfandrecht kann Werkstatt auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Arbeiten geltend machen
VIII. Sachmangel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Herabsetzung der Verjährungsfrist auf ein Jahr. Vorbehalt bei Sachmängeln, die Kunde bei Abnahme kennt 2. Ausnahmeregelung für juristische Personen 3. Arglist und Garantie 4. Klausel über die Geltendmachung eines Mangels 5. Klausel über die Mängelbeseitigung an einem betriebsunfähigen Fahrzeug 6. Altteileklausel – ersetzte Teile werden Eigentum der Werkstatt
IX. Haftung	Haftungsklausel, die die Haftung der Werkstatt auf die Verletzung vertragswesentlicher Pflichten und auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren typischen Schaden begrenzt (Klausel rechtlich bedenklich)
X. Eigentumsvorbehalt	Eigentumsvorbehalt an eingebauten Zubehör-, Ersatzteilen und Aggregaten, die nicht wesentliche Bestandteile geworden sind
XI. Schiedsstelle	Mögliche Anrufung der Schiedsstelle, Rechtsweg mit Anrufung nicht ausgeschlossen
XII. Gerichtsstand	Vereinbarung Gerichtsstand bei Kaufleuten und in bestimmten Ausnahmefällen mit Verbrauchern

Hinweis: Vorsicht ist geboten, wenn Sie nicht die Vorlage des ZDK nutzen. Besonders wenn Sie Ihre AGB ohne Hilfe eines Fachmanns erstellen oder anpassen wollen. Ohne die notwendige juristische Erfahrung kann dies negative Folgen für Sie haben. Zum Beispiel, wenn sich eine selbst formulierte Klausel im Streitfall nicht unmissverständlich deuten lässt. Die Gerichte legen

diese dann im Sinne des Kunden aus. Zudem kann eine Klausel aus bestimmten inhaltlichen Gründen unwirksam sein. Unter Umständen verlieren dann die gesamten Kfz-Reparaturbedingungen im entsprechenden Vertragsverhältnis ihre Gültigkeit. In diesem Fall gelten die einfachen gesetzlichen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches.



Einbeziehung der AGB in den Vertrag

Wer AGB verwenden möchte, muss diese für den Kunden klar erkennbar zum Vertragsbestandteil machen. Viele Kfz-Werkstätten drucken sie deshalb auf die Rückseite des Auftrags Scheins. Das ist rechtlich nicht zu beanstanden. Allerdings sollte auf der Vorderseite ein deutlicher Hinweis stehen, dass die auf der Rückseite abgedruckten AGB gelten.

Wichtig zu wissen: Sie müssen den Kunden vor Annahme des Reparaturauftrags auf die AGB hinweisen. Er muss zudem ausreichend Möglichkeiten haben, sie zu lesen. Ein Aufdruck in der Rechnung reicht nicht. Auch ein Aushang in der Werkstatt führt nicht automatisch dazu, dass die AGB gelten.

Kostenvoranschlag: verbindlich oder nicht?

Gerade bei umfangreicheren Reparaturarbeiten wollen viele Kunden vor Vertragsschluss eine möglichst präzise Aufstellung der zu erwartenden Kosten. Für Sie als Kfz-Werkstatt ist es wichtig, zwischen einer unverbindlichen Schätzung und verbindlichen Preisangaben zu unterscheiden.

Kostenvoranschlag

Bei einem Kostenvoranschlag (KVA) handelt es sich um eine möglichst präzise Kostenkalkulation. Je nachdem, ob Sie die Preise aus dem Kostenvoranschlag garantieren oder nur mit ca.-Angaben versehen, lassen sich zwei Varianten unterscheiden: Im ersten Fall liegt eine Festpreisvereinbarung vor, im zweiten ein unverbindlicher Kostenvoranschlag.

Tipp: Achten Sie genau auf die Wortwahl, denn die beiden Varianten unterscheiden sich im Grad der Verbindlichkeit erheblich. Danach richtet sich, ob Sie die im KVA veranschlagte Summe überschreiten dürfen.

Allerdings auch dann nur in einem gewissen Rahmen. Dabei gibt es wesentliche und unwesentliche Überschreitungen der veranschlagten Summe. Eine unwesentliche Überschreitung muss der Kunde bei einem unverbindlichen Kostenvoranschlag akzeptieren. Eine Anzeigepflicht besteht nicht. Aber es gibt keine allgemein gültige Prozentzahl, an die Sie sich halten können. Die Gerichte entscheiden abhängig vom Einzelfall. Als Orientierung für eine unwesentliche Abweichung gelten in der Rechtsprechung bisher Überschreitungen von ca. 15 Prozent. Bei einer wesentlichen Überschreitung hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht.

Wichtig zu wissen: Die Kfz-Reparaturbedingungen des ZDK (Ziffer II) gehen bei einem Kostenvoranschlag von verbindlichen Preiszusagen aus. An einen solchen KVA sind Sie drei Wochen lang gebunden. Stellen Sie also klar, ob es sich bei Ihrem Angebot um einen Festpreis oder um eine unverbindliche Schätzung handelt.

Inhalt

In einem KVA sollten Sie alle Arbeiten und notwendigen Ersatzteile so genau wie möglich auflisten. Versehen Sie alle Positionen mit Preisen (auch Mehrwertsteuer). Die Kostenschätzung bildet in der Regel die Grundlage für den späteren Werkvertrag und somit auch für die Rechnung.

Kostenvoranschlag kostenlos?

Schon mit der Ausarbeitung eines KVA entsteht Ihnen oft ein erheblicher Arbeitsaufwand. Sie planen die Arbeitsschritte, kalkulieren die Kosten für die Ersatzteile und das Personal. Dann erfahren Sie, dass Ihr Kunde den Kostenvoranschlag nur zur fiktiven Abrechnung mit einer Versicherung braucht. Ärgerlich, wenn er Ihre zeitintensiven Bemühungen dann nicht vergütet. Hintergrund hierfür ist ein manchmal missverständlicher Satz im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB): Demnach sieht der Gesetzgeber vor, dass der Kostenvoranschlag in Deutschland im Zweifel kostenlos ist. So steht es in Artikel 632 Abs. 3 BGB.



Tatsächlich bedeutet dies: Sie können mit dem Kunden jederzeit eine Kostenpflicht vereinbaren. Sie müssen anschließend nur selbst beweisen können, dass Sie eine entsprechende Vergütungsvereinbarung getroffen haben. Können Sie das nicht, so gehen die Gerichte meist davon aus, dass Sie den KVA kostenfrei erbracht haben.

Kostentragung ohne ausdrückliche Vereinbarung

Auch ohne konkrete Vereinbarung gibt es Ausnahmen bei der Kostenfreiheit des KVA. Dies ist der Fall, wenn der Kunde von vornherein keinen Reparaturauftrag erteilen will. Dann ist der KVA z. B. die Leistung, die Sie für den Kunden erbringen. Dieses „Gutachten“ können Sie berechnen.

Beispiel: Ihr Kunde hat einen Autounfall. Dieser führte eindeutig erkennbar zum Totalschaden des Wagens. Nun braucht er für die Versicherung einen KVA der Werkstatt. In diesem Fall können Sie die Stunden berechnen, die Sie für die Erstellung des Kostenvoranschlags benötigt haben. Denn eine Reparatur des Wagens war nie beabsichtigt.

Wichtig zu wissen: Sicherheitshalber weisen Sie den Kunden auch in diesem Fall darauf hin, dass der KVA nicht umsonst ist. Verwenden Sie die Kfz-Reparaturbedingungen des ZDK, ist eine ausdrückliche Abrede zur Kostenpflicht in Ziffer 2 vorgesehen. Sie können z. B. vereinbaren, dass Sie den Betrag bei Auftragserteilung verrechnen. Verwenden Sie z. B. die Formulierung: „Gutschrift der Rechnung für den Kostenvoranschlag zu 100 Prozent bei Auftragserteilung“.

Übrigens: Es reicht nicht, dass Sie formularmäßig eine Vergütungspflicht für Kostenvoranschläge im Kleingedruckten vorsehen. Eine solche Regelung in den AGB halten die Gerichte oftmals als überraschende Klausel für unwirksam.

Abnahme und Werkunternehmer-Pfandrecht

Wichtig nach der Autoreparatur ist die Abnahme, denn mit ihr sind viele rechtliche Konsequenzen verbunden.

Sobald die Abnahme erfolgt ist,

- beginnt die Verjährungsfrist für die Mängelansprüche zu laufen. Nach Ablauf der Verjährungsfrist endet Ihre Gewährleistung. Sie können die Mängelbeseitigung dauerhaft verweigern.
- liegt die Beweislast bei Mängeln der Reparaturarbeiten beim Kunden. Bis zur Abnahme müssen Sie dagegen die Mängelfreiheit beweisen, wenn er einen Fehler beanstandet.
- verliert Ihr Kunde die Mängelansprüche für ihm bekannte Mängel, wenn er sich diese Rechte nicht ausdrücklich vorbehalten hat.
- geht die Gefahr einer zufälligen Verschlechterung des Werkes auf den Kunden über.
- können Sie die Vergütung verlangen.

Abnahme: Übergabe des Kfz

Als Unternehmer sind Sie bei Werkverträgen vorleistungspflichtig. Das bedeutet: Sie müssen zunächst für die Lohnkosten und die Teilekosten aufkommen. Mit der Abnahme können Sie im Regelfall die Vergütung verlangen. So sieht es das Bürgerliche Gesetzbuch vor (§ 641 BGB). Dabei ist es wichtig zu wissen, wann eine Abnahme gültig ist.

Die Abnahme Ihrer Leistung gilt als erfolgt, wenn der Kunde das Ergebnis offensichtlich billigt. Zum Beispiel, wenn Ihr Kunde das Auto abholt und damit nach Hause fährt.

Das Auto als Pfand

Damit Ihr Anspruch auf Vergütung durchsetzbar ist, gibt es das Werkunternehmerpfandrecht. Zahlt der Auftraggeber bei Abholung nicht, bekommt er das Auto auch nicht. Sie können also die Herausgabe verweigern.



Erweitertes Pfandrecht

Darüber hinaus gibt es ein vertragliches Werkunternehmerpfandrecht. Ein solches können Sie in Ihren AGB regeln. Verwenden Sie die Kfz-Reparaturbedingungen des ZDK, ist ein solches erweitertes Pfandrecht Vertragsbestandteil. Dann können Sie ein Kfz auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Arbeiten einbehalten. Die Arbeiten müssen aber mit dem jetzigen Auftrag im Zusammenhang stehen. Also z. B. bei einem Reparaturauftrag am gleichen Kfz.

Auftraggeber ist nicht Eigentümer

Ein Werkunternehmerpfandrecht haben Sie nur, wenn der Eigentümer des Kfz den Reparaturauftrag erteilt hat. Nur dann können Sie die Herausgabe des Fahrzeugs verweigern, wenn er nicht zahlen will. Gerade bei Leasingfahrzeugen können Sie deshalb Ihr Pfandrecht nicht so leicht geltend machen. Hier können Sie jedoch unter Umständen ein Zurückbehaltungsrecht nach dem BGB haben.

D.A.S. Rechtsschutz für Kfz-Werkstätten

Als Inhaber einer Kfz-Werkstatt haben Sie viel zu tun und wenig Zeit. Damit Sie sich ganz auf Ihre Arbeit konzentrieren können, sollte das Thema Absicherung nicht zu kurz kommen. Der D.A.S. Rechtsschutz für Selbstständige bietet Ihnen Sicherheit im Privat-, Berufs-, Verkehrs- und Immobilienbereich. Der Spezial-Straf-Rechtsschutz rundet Ihren Rechtsschutz ab.

Die Premium-Version beinhaltet weitere Vorteile, z. B. den Web-Check: Damit können Sie Ihre betriebliche Homepage durch einen vom D.A.S. Service vermittelten Juristen auf rechtliche Anforderungen überprüfen lassen.

Und wenn die Zahlungsmoral und -fähigkeit Ihrer Kunden zu wünschen übrig lässt, gibt es ebenfalls die passende Lösung: Der D.A.S. Existenz-Rechtsschutz trägt das Kostenrisiko für die außergerichtliche Beitreibung unstrittiger Forderungen inklusive gerichtlichen Mahnverfahrens, Bonitätsprüfung und Adressermittlung. Der D.A.S. Service benennt Ihnen hierzu das Inkassounternehmen. Dort stehen Ihnen dann erfahrene Forderungsmanager zur Seite. Wir sind für Sie da – schließlich geht es um Ihr Unternehmen.

Betriebs-Haftpflichtversicherung der ERGO

Sind Sie zum Schadensersatz verpflichtet, haften Sie mit Ihrem gesamten Vermögen in unbegrenzter Höhe. Ein Haftpflichtschaden kann somit Ihre Existenz gefährden. Mit unserer Betriebs-Haftpflichtversicherung überlassen Sie nichts dem Zufall. Sie kann einen Schaden nicht verhindern, schützt Sie aber vor dessen finanziellen Folgen. Dies gilt für Schäden, die Sie oder Ihre Mitarbeiter anderen versehentlich zufügen.

Wir sind immer für Sie da!

Wer sein Leben selbst gestalten will, braucht jemanden an seiner Seite, der dafür genügend Sicherheit bietet. Wir von D.A.S. helfen Ihnen dabei, Ihren Weg in sichere Bahnen zu lenken. Wenn Sie Fragen zu unseren Versicherungen haben – kein Problem.

Ihr Partner für Versicherungsfragen:

Sollte Ihr Partner für Versicherungsfragen einmal nicht erreichbar sein, nutzen Sie gern unseren Kundenservice.

Gebührenfreie Rufnummer: 0800 3746-555

Sie möchten mehr darüber erfahren, was wir für Sie tun können? Besuchen Sie uns auf:

www.das.de

Herausgeber:
ERGO Versicherung AG
Victoriaplatz 1
40198 Düsseldorf
www.ergo.de
und
www.das.de/rechtsportal

Hinweis: Die Informationen sind sorgfältig recherchiert. Sie enthalten jedoch nur erste Hinweise. Eine Haftung für die Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der Beiträge wird nicht übernommen.
Stand: Juli 2015.
Bilder: Fotolia.de, Wavebreakmedia-Micro, Minerva Studio, jörn buchheim. Druck: Eberl Print.

© ERGO Versicherung AG | 40198 Düsseldorf | 500 69 263 | 08.2015 | BVVK3D