

Was kostet das?

Mit dieser Frage werden Handwerker täglich konfrontiert.

Autor: Rolf Steffen

Immer wieder kommt es zu Missverständnissen, wenn der Umfang der Leistungen nur geschätzt werden kann. Die Antwort auf die Frage „Wie verbindlich ist ein Angebot?“ kann im Zweifel sehr erfolgsentscheidend sein.

Die Kalkulation, d. h. das Schätzen von Zeitaufwand und Materialbedarf, ist meist auch erfahrenen Handwerkern nur sehr schwer möglich. Trotzdem wünschen Kunden berechtigterweise, wie wir meinen – ihrerseits oft Sicherheit bezüglich des maximalen Preises, bevor sie einen Auftrag erteilen. Hier stoßen die in der Natur der Sache liegenden gegensätzlichen Interessen von Käufer und Verkäufer aufeinander. Käufer möchten üblicherweise so wenig Geld wie möglich bezahlen und dafür so viel Leistung wie möglich erhalten. Verkäufer möchten dagegen für möglichst wenig Aufwand einen möglichst hohen Ertrag erzielen.

Da ein Geschäft nur dann zur Stärkung einer dauerhaften Geschäftsbeziehung beiträgt, wenn sowohl der Käufer als auch der Verkäufer am Ende zufrieden sind, bedarf es eines für beide Seiten tragfähigen Kompromisses. Ein Geschäft sollte also eine Win-win-Situation erzeugen. Trotzdem muss sich jeder Handwerker bewusst sein, welche Preisangaben verbindlich sind und im Zweifel nicht nachgebessert werden können und welche Preisangaben nur eine grobe Orientierung darstellen, weil der zu zahlende Preis sich aus dem tatsächlichen Aufwand von Zeit- und Materialeinsatz ergibt. Dies ist insbesondere bei Reparaturen und Arbeiten wichtig, welche eine sichere Vorhersage des Aufwandes nicht zulassen.

Grundsätzlich gilt das gesprochene Wort genauso wie das geschriebene. Nennt ein Handwerker einen Preis und der Kunde schlägt mit Handschlag darauf ein, nimmt also das Angebot an, dann ist der Preis fest vereinbart. Und zwar unabhängig davon, wie sich im Weiteren der Aufwand darstellt. Beide Parteien sind an diese Absprache gebunden. Nimmt ein Kunde ein mündliches Angebot jedoch nicht unmittelbar an, dann „verfällt“ die Verbindlichkeit.

Schriftliche Angebote hingegen haben eine deutlich längere Gültigkeit. Diese sollte idealerweise auf dem Angebot vermerkt sein. Am besten wird diese Verbindlichkeit mit der Nennung eines festen Datums (*An unser Angebot sehen wir uns bis zum 1. April 20xx gebunden*) dargestellt.

Wird das Angebot hingegen als „**Unverbindliches Angebot**“ oder „**Freibleibendes Angebot**“ betitelt, dann liegt die Annahme beim Handwerker; er kann entscheiden, wenn der Kunde den Auftrag erteilt, ob er den Auftrag annehmen möchte oder nicht. Von Kaufleuten wird allerdings erwartet, dass sie einer Auftragserteilung auf der Basis eines Unverbindlichen Angebotes ausdrücklich widersprechen, wenn sie diesen nicht annehmen möchten. Stillschweigen könnte als Annahme verstanden werden. Wie ist es hingegen mit Leistungen, die nur sehr grob geschätzt werden können, bei denen der Aufwand tatsächlich erst nach der Ausführung der Arbeiten wirklich bekannt ist?

Wenn zum Beispiel nur ein Stundenverrechnungssatz – ein Betrag, den ein Kunde für eine Handwerksstunde zahlen muss – vereinbart wird und die Arbeitszeiten gemäß tatsächlichem Aufwand abgerechnet werden sollen. Und bei denen die Preise der Materialien auf einer gewissen Vertrauensbasis später in Rechnung gestellt werden, weil vorher nicht genau festgelegt werden kann, welche Materialien im Einzelnen benötigt werden.

Für diesen Fall macht es durchaus Sinn, dem Kunden neben den Arbeitskosten die Preise der Teile zu nennen, die bekannt sind, insbesondere die Preise für die teuren Bauteile. Und des Weiteren für die Teile einen maximalen Preis zu nennen, die nicht bekannt sind, bspw. „Rohr- und Formteile“, weil bspw. die Rohrleitung unter Putz liegt und der genaue Verlauf unbekannt ist. So können diese nachher je nach Anfall bis zu der genannten Höhe abgerechnet werden. Dies kann durchaus von einem ausführenden Monteur* – besser Kundendiensttechniker – vor Ort beim Kunden geschehen.

Wenn kein Preis vereinbart wurde, dann dürfen nur die marktüblichen Preise berechnet werden, so die aktuelle Rechtsprechung, wie hoch diese sind, das ist im Zweifel durch einen Gutachter zu ermitteln. Damit der Kundendiensttechniker (KDT) vor Ort mit einer möglichst weitgehenden Sofort-Preis-Kompetenz glänzen und die berechtigten Fragen der Kunden nach dem Preis beantworten kann, empfiehlt sich ein dazu vorbereitetes Formular für Vor-Ort-Angebote. Allerdings setzt dies voraus, dass aktiver Verkauf zu seinen in der Stellenbeschreibung genannten Aufgaben gehört und er dazu bevollmächtigt wurde.

Arbeitsbeschreibung für Kundendienst

Team STEFFEN AG
Innovation und Service
für eine gelassenere und gesünderen Wohnwelt

Ortstermin Kunde: _____ Für die Team Steffen AG. Datum: _____

Kundendaten: Name/Vorname _____ Straße/No. _____ PLZ/Ort _____ Telefon privat _____ Telefon dienstl. _____

Arbeitsstätte: Privathaus MfH mit _____ Wohnungen

Name Mieter _____ Straße/No. _____ PLZ/Ort _____ Telefon _____ Hausmeister _____

Arbeitsbeschreibung Angebot Auftrag

Ausführungstermin: nach Wareneingang Terminvereinbarung _____

Geschätzter Materialeinsatz (aktuelle Preise einsch. 19% MwSt.)

Menge	Artikelbeschreibung	Artikel-Nr.	Preis
1	Dicht- u. Klebmaterial		

Geschätzter Arbeitsaufwand

Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand, die Arbeitszeiten und Materialkosten sind grob geschätzt. Der Unternehmer erteilt den Auftrag zur Ausführung der oben beschriebenen Arbeiten.

Umschreibung des Kunden _____

Schweißarbeiten
 Spänschleifwerkzeug
 Kettensäge
 Baustoffentfernung
 Sonstige Geräte/Maschinen
 Sonstige Geräte/Maschinen

Team Steffen AG
 Schwanenweg 104
 52477 Alfter

Ansprechpartner
 Herr Ullrich
 0221 2312100
 0221 2312101

Standort
 Bergisch Gladbach
 Wessling

Dok.: KD_Arbeitsbeschreibung

Das Formular soll dem KDT helfen, ohne zu viel dazu schreiben zu müssen, die auszuführende Leistung zu beschreiben, die geschätzte Stundenzahl mit Stundenverrechnungssatz und die Materialien mit den genannten Preisen aufzulisten.

Mit der Unterschrift des Kunden ist so auch das Unternehmen auf der sicheren Seite (solange es keine erhebliche Umbaumaßnahme ist), dass die Bestellung verbindlich ist und die spätere Abrechnung nicht zu Streitigkeiten führt. Soll der KDT auch selbstständig die Bestellung vornehmen (was wir empfehlen, um Fehler in der Kommunikation zu reduzieren und die Büromitarbeiter zu entlasten), muss er auch zum Einkauf bevollmächtigt sein.

In der Rechnung müssen dann die vorher bepreisten teuren Bauteile wie auch die „Rohr- und Formteile“ einzeln aufgeführt werden, allerdings darf die Summe der „Rohr- und Formteile“ den genannten Maximalpreis logischerweise nicht übersteigen.

Im Notdienst kommt gegebenenfalls noch eine Besonderheit hinzu, zumal dieser immer noch ein Zeichen von gelebter Kundenorientierung und Verlässlichkeit ist, wenn überhaupt ein Notdienst angeboten wird. Unternehmen, die einen professionellen 24h-Notdienst einrichten, wissen, dass dies eine besondere Herausforderung darstellt, wenn er wirklich kompetent und verlässlich erreichbar ist. Auch dieser Service muss letztlich in Einklang mit der Mitarbeiterzufriedenheit gebracht werden, dies bedeutet auch, dass die Kosten, die hierfür entstehen, letztlich über den 24h-Notdienst erwirtschaftet werden müssen und nicht als Gemeinkosten den Stundenverrechnungssatz alleine belasten.

**) In der UPTODATE-Terminologie werden Kundendienstmonteure als Kundendiensttechniker bezeichnet. Monteure haben im allgemeinen Sprachgebrauch ein negativ besetztes Image. Unsere Mitarbeiter, die beim Kunden zum Nutzen des Kunden arbeiten, sind hochqualifiziert und kundenorientiert, deshalb sind es bei uns Techniker.*



Team STEFFEN
Innovation und Service
für Energiesysteme und Gebäude/Bohrer

Notdienstesatz

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
vielen Dank, dass Sie uns Ihr Vertrauen schenken – gerne führen wir Ihren Auftrag aus.

24-Stunden-Notdienst-Versprechen
Bestens qualifizierte Kundendiensttechniker sind stets bereit,
unseren Kunden zu dienen: nachts, am Wochenende und an Feiertagen.
Rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.

Das dürfen Sie ohne Einschränkung wörtlich nehmen. Immer bedeutet: 365 Tage im Jahr, 7 Tage die Woche, 24 Stunden am Tag und das mit hochqualifizierten Mitarbeitern.

Für Notdienstesätze gibt es folgendes zu beachten:

Allen Kunden wird eine Notdienstesatzpauschale von 50,00 Euro inkl. MwSt. berechnet. Diese wird vor Ort durch unseren Kundendiensttechniker kassiert und hier belegt.

Bitte haben Sie zudem Verständnis, dass für noch nicht Stammkunden bei Notdienstesätzen die Vorkassenregelung gilt. Da, wie Ihnen bereits bei der Auftragsannahme dargelegt wurde, im Notdienst eine Bonitätsprüfung aufgrund der Kurzfristigkeit nicht möglich ist.

Wir bitten Sie daher vor Aufnahme der Arbeit den Betrag von _____ Euro als Vorkahlung bei unseren Kundendiensttechniker zu zahlen. Selbstverständlich rechnen wir die Leistungen (Material und Arbeitsstunden) gemäß dem tatsächlichen Verbrauch zu den gültigen Preisen ab. Einen möglicherweise zu viel gezahlten Betrag erhalten Sie umgehend zurück.

Kunde/Auftraggeber:	Aktuelle Preise einschtl. 19% MwSt. sind:
Name/Vorname _____	Notdienstpauschale: _____
Straße/Nr. _____	Stundenverrechnungssatz: _____
PLZ/Ort _____	Zuschlag Sonn-/Feiertag: _____
Datum _____ Ort _____	Nachtzuschlag: _____
Unterschrift des Auftraggeber bzw. dessen Beauftragte _____	Anfahrt: _____

Hiermit bestätige ich den Erhalt von _____ Euro Vorkasse.
Unterschrift Kundendiensttechniker _____



Team Steffen AG
 Tel. 0 24 04 15 10 - 0
 Fax 0 24 04 15 11 - 0
 Schaufenberger Str. 61
 52477 Alsdorf
 www.team-steffen.de

Amtsgericht Aachen
 HRB 2688
 Geschäftsführer
 Ralf Heilmann/Christiane
 Hoffmann/Beate

Dok.: Notdienst

Für Neukunden, die sich im Notdienst an die TSAG wenden, kommen 100 Euro Vorkasse hinzu somit zahlt jeder Neukunde beim Einsatz vorab 150 Euro inkl. MwSt.

Noch ein weiterer Aspekt kommt bei Neukunden, die einen Notdienst anfordern, hinzu. Ein gesundes Misstrauen ist sicherlich angebracht, denn wenn Neukunden unseren Notdienst anfordern, stellt sich die Frage, warum dieser Kunde nicht „seinen“ Handwerker beauftragt, eben den Handwerker, den er bisher beauftragte. Ja, es kann sein, dass es diesen nicht gibt, weil der Kunde noch gar keinen Handwerker hatte. Sei's drum. Für uns gilt, auch dieser Kunde ist willkommen, sogar dann, wenn er uns erklärt, dass er schon seit Tagen immer wieder Ärger mit seiner Heizung oder Alarmanlage hatte und er und sein Schwiegersohn nun am Sonntag mit ihrem Latein am Ende sind und wegen der sehr frostigen Temperaturen nicht bis Montag warten wollen. Für diesen Fall gilt: Jeder zahlende Kunde ist willkommen. Das Signalwort lautet „zahlend“. Die Bezahlung unserer Leistung möglichst weitgehend sicherzustellen, obliegt auch dem KDT im Notdienst. Gemäß dem Regelwerk für interne Qualitätsansprüche (iQa) müssen Neukunden im Notdienst, wenn deren Bonität nicht verifiziert werden kann, eine Vorauszahlung leisten, sobald der Techniker vor Ort eintrifft und noch ehe er die Arbeiten aufnimmt. Auch dies muss dem Kunden schon am Telefon bei der Auftragsannahme gesagt werden. Nur wenn der Kunde dieser Vorauszahlung zustimmt, macht sich der KDT auf den Weg. Auch hierfür empfehlen wir ein Formular, um vor Ort diese Zahlung zu bestätigen und die genannten Preise für die Notdienstpauschale usw. auch rechtssicher zu vereinbaren. Auch dem Kunden bietet dieses Formular die gebotene Sicherheit, denn es dient auch als Quittung für den Empfang der Zahlung.

Kurzum: Die Frage eines Kunden „Was kostet das?“ ist eine, mit der Handwerker tagtäglich konfrontiert werden, umso gerechtfertigter ist es, für diesen sich wiederholenden Prozess einmal ein praxisgerechtes Regelwerk einzuführen.

Notdiensteseinsatz

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

vielen Dank, dass Sie uns Ihr Vertrauen schenken – gerne führen wir Ihren Auftrag aus.



24-Stunden-Notdienst-Versprechen

Bestens qualifizierte Kundendiensttechniker sind stets bereit, unseren Kunden zu dienen: nachts, am Wochenende und an Feiertagen. Rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.

Das dürfen Sie ohne Einschränkung wörtlich nehmen. Immer bedeutet: 365 Tage im Jahr, 7 Tage die Woche, 24 Stunden am Tag und das mit hochqualifizierten Mitarbeitern.

Für Notdiensteseinsätze gibt es folgendes zu beachten:

Allen Kunden wird eine Notdiensteseinsatzpauschale von 50,00 Euro inkl. MwSt. berechnet. Diese wird vor Ort durch unseren Kundendiensttechniker kassiert und hier belegt.

Bitte haben Sie zudem Verständnis, dass für noch nicht Stammkunden bei Notdiensteseinsätzen die Vorkassen-Regelung gilt. Da, wie Ihnen bereits bei der Auftragsannahme dargelegt wurde, im Notdienst eine Bonitätsprüfung aufgrund der Kurzfristigkeit nicht möglich ist.

Wir bitten Sie daher vor Aufnahme der Arbeit den Betrag von _____ Euro als Vorzahlung bar an unseren Kundendiensttechniker zu zahlen. Selbstverständlich rechnen wir die Leistungen (Material und Arbeitsstunde) gemäß dem tatsächlichen Verbrauch zu den gültigen Preisen ab. Einen möglicherweise zu viel gezahlten Betrag erhalten sie umgehend zurück.

Kunde/Auftraggeber:

Name/Vorname

Straße/Nr.

PLZ/Ort

Datum Ort

Unterzeichner ist Auftraggeber bzw. dessen Beauftragte

Aktuelle Preise einschl. 19% MwSt. sind:

Notdiensteseinsatzpauschale: _____

Stundenverrechnungssatz: _____

Zuschlag Sonn-/Feiertag: _____

Nacht-Zuschlag: _____

Anfahrt: _____

Hiermit bestätige ich den Erhalt von _____ Euro Vorkasse.

Unterschrift Kundendiensttechniker



Team Steffen AG
Schaufenberger Str. 61
52477 Alsdorf

Tel. 0 24 04 / 55 15 - 0
Fax 0 24 04 / 55 15 - 11
E-Mail info@steffen.de
www.steffen.de

Amtsgericht Aachen
HRB 13681
St-Nr. 202/5735/0994
USt-IdNr.: DE 812 911 050

Vorstand:
Benjamin Quauke
Aufsichtsratsvorsitzende:
Waltraud Bosten