

Haus und Recht

Wenn Werkverträge am Telefon abgeschlossen werden

Wie es häufig geht: Der Kunde ruft einen Handwerker an, legt ihm dar, was es zu tun gibt, und möchte wissen, binnen welcher Frist er die Arbeiten erledigen könne. Der Handwerker hört sich die Sache an und schlägt dem Kunden einen Tag vor, an dem er vorbei-kommen wolle. Das füge sich gut, meint der Kunde, und legt auf. Die Rechts-lage? Zwischen Kunde und Handwerker besteht jetzt ein Werkvertrag, nach dem der Handwerker die vereinbarten Arbeiten termingerecht auszuführen und der Kunde ihn dafür zu bezahlen hat.

Neues Widerrufsrecht

Dazu zwei Beobachtungen: Die erste betrifft das neue gesetzliche Widerrufsrecht, die zweite die Vergütung: Dass der Vertrag nicht schriftlich abgeschlossen wurde, spielt keine Rolle. Weil das Gesetz für Werkverträge keine Formvorschriften aufstellt, ist eine mündliche Einigung so gut wie eine schriftliche. Dass die Parteien sich am Telefon auf ihren Vertrag verständigten, ruft aber das Widerrufsrecht auf den Plan, das sich seit dem 1. Januar 2016 im Obligationenrecht (OR) findet. So kann ein Kunde «seinen Antrag zum Vertragsabschluss oder seine Annahmeerklärung» unter anderem dann widerrufen, wenn ihm das Angebot am Telefon gemacht wurde. Zu beachten ist freilich, dass das Widerrufsrecht bei Dienstleistungen nur dann besteht, wenn sie «für den persönlichen oder familiären Gebrauch des Kunden bestimmt sind».

Das ist jedoch bei handwerklichen Leistungen durchaus nicht ausgeschlossen, wenn es zum Beispiel darum geht, ein Kinderzimmer neu zu streichen, eine Badewanne auszuwechseln oder ein geborstenes Fenster zu ersetzen. Hier kommt dem Widerrufsrecht etwas anderes in die Quere. So hat der Kunde dann kein Widerrufsrecht, wenn er «die Vertragsverhandlungen ausdrücklich gewünscht hat». Dieser Vorbehalt greift dann, wenn der Anruf

vom Kunden ausgeht und das Gespräch seiner Intention gemäss in einen Werkvertrag mündet. Wer zum Telefon greift, wird meist wissen, was er will. Doch Vorsicht: Nehmen die Verhandlungen eine Wendung, die der Kunde nicht zu erwarten brauchte, ist ein Widerrufsrecht auch dann denkbar, wenn er das Telefongespräch initiiert hat – auch bei handwerklichen Leistungen.

Bemessung der Vergütung

Kann der Kunde nicht widerrufen, ist er vertraglich gebunden und schuldet dem Handwerker eine Vergütung. Im Telefongespräch war vom Preis allerdings nicht die Rede. Klar ist, dass der Handwerker eine Vergütung zugute hat. Aber wie hoch fällt sie aus? Rechtlich liegt es so, dass sich die Vergütung nach dem Aufwand bemisst, den der Handwerker hatte; dazu kommt ein Zuschlag für Gewinn und Risiko. Die Baupraxis spricht von Regiearbeiten. Grundlage ist Art. 374 OR, der in all den gar nicht so seltenen Fällen einspringt, in denen Parteien einen Werkvertrag schliessen, ohne die Vergütung anzusprechen. Der Kunde aber wird ein Dreifaches beachten wollen: Erstens kann er verlangen, dass der Handwerker den Aufwand, den er in Rechnung stellt, im Einzelnen nachweist. Das gilt für das Material, aber auch für die aufgewendeten Stunden und allfällige Wegkosten. Soweit der Handwerker den Nachweis unterlässt, schuldet der Kunde ihm keine Vergütung. Zeigt sich, dass der Handwerker unnötigen, vermeidbaren Aufwand betrieben hat, hat der Kunde auch dafür keine Vergütung zu leisten. Ein zweiter Punkt betrifft den Stundenansatz, für den sich der Handwerker meist an Regietarifen seines Berufsverbands orientieren wird. Das muss sich der Kunde allerdings etwa dann nicht gefallen lassen, wenn die Tarife über den Ansätzen liegen, die im Markt tatsächlich bezahlt werden. Denn Regietarife von Verbänden sind nicht schon

deshalb verbindlich, weil es sie gibt. Und drittens stellt sich für den Kunden die Frage, wie es zu halten ist, wenn der Rechnungsbetrag höher liegt als die Kostenschätzung, die ihm der Handwerker vor Vertragsschluss unterbreitete. Eine solche Kostenschätzung ist nicht verbindlich, weshalb sich die Vergütung noch immer nach dem Aufwand richtet.

Hilfreiche Faustregel

Immerhin grenzt die Kostenschätzung den Spielraum des Handwerkers in der Weise ein, dass er die Hälfte jener Kosten, die 110% des Schätzbetrags übersteigen, selber zu tragen hat. Das ist zwar bloss eine Faustregel, wie auch die Rechtsprechung betont – hilfreich aber ist sie allemal.

*Hubert Stöckli
Universität Freiburg*