



Wenn der Handwerker zu viel verlangt

Pikettdienste Steigt die Heizung aus oder ist der Abfluss verstopft, helfen Notfallhandwerker ausserhalb der Geschäftszeiten. Dabei fallen auch Kosten für die Fahrt zum Kunden an. Doch wie viel darf es denn sein?

Andrea Fischer

Am 27. Dezember stieg die Toilette aus. Ausgerechnet in der Feiertagszeit, wenn die meisten Handwerkerfirmen Betriebsferien haben. Marianne Kellerhals (Name geändert) verfügt zwar noch über ein zweites WC, aber weil sich um die defekte Toilette bereits eine Wasserlache gebildet hatte, wollte sie nicht bis nach Neujahr zuwarten. Also suchte sie einen Sanitär in der Nähe und fand einen Betrieb, der nur rund zehn Autominuten von ihrem Eigenheim in der Stadt Zürich entfernt liegt.

«Der Monteur sagte mir gleich am Telefon, dass der Betrieb geschlossen sei und er für seinen Einsatz eine zusätzliche Pikett-pauschale von 120 Franken verrechne.» Er habe auch den Stundenansatz erwähnt, so Kellerhals. Doch habe er kein Wort darüber verloren, dass er von ausserhalb statt vom nahen Firmenstandort aus anfähre.

Der Einsatz des Sanitärs vor Ort habe lediglich 20 Minuten gedauert, notiert habe der Mann jedoch zweieinhalb Stunden. «Erst dann habe ich erfahren, dass er von Winterthur gekommen ist», erzählt Kellerhals. Sie habe reklamiert, schliesslich aber den Rapport unterschrieben.

Keine einheitlichen Regeln

Die Fahrtzeit bei Handwerkerarbeiten führt immer wieder zu Auseinandersetzungen. Im Prinzip sei damit die Zeit gemeint, die ein Monteur brauche, um von der Werkstatt zum Kunden zu

gelangen und zurück, sagt Christian Gloor vom Gebäudetechnikverband Suissetec des Kantons Bern. Doch könne bei einem Piketteinsatz mehr Fahrtzeit gerechtfertigt sein, wenn der Handwerker von ausserhalb anreisen müsse, so Gloor. Fragt sich nur, ob die Kunden automatisch damit rechnen müssen.

Eine Nachfrage bei Handwerkerverbänden fällt uneinheitlich aus. Manche sehen vorab die Kunden in der Pflicht: Diese müssten sich eben rechtzeitig erkundigen. Andere finden, es sei eine Frage der Fairness, dass der Handwerker vorab informiere. «Tut man das nicht, dann sind wir bald bei diesen ominösen Pikettthandwerkern, welche die Kunden abzocken und von denen oft die Rede ist», sagt Christian Gloor.

Damit spielt er auf die regelmässigen Medienberichte aus jüngster Zeit über sogenannte Notfallsanitäre an. Immer wieder fallen Kunden auf solche herein, weil die besagten Firmen bei einer Google-Suche jeweils an erster Stelle erscheinen. Sie geben vor, aus der unmittelbaren Umgebung anzureisen, in Tat und Wahrheit aber legen sie stundenlange Anfahrten zurück. Sie leisten meist mangelhafte Arbeit und bringen die Kunden unter Druck dazu, horrenden Beträge sofort bar zu bezahlen.

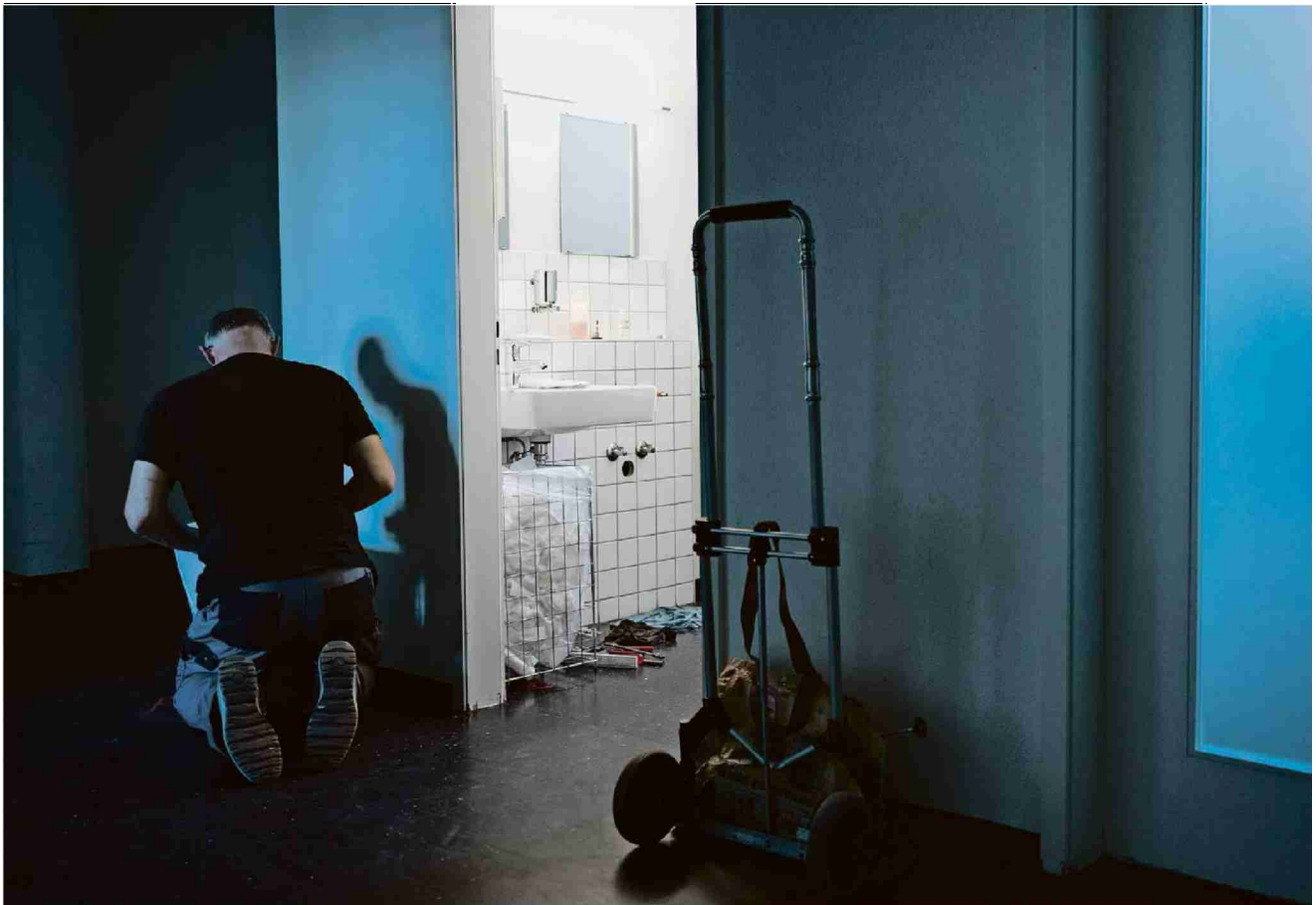
Was erwartbar ist

Auf die Frage der Fahrtzeitkosten liefert auch das Gesetz keine Antwort. Für Rechtsprofessor

Frédéric Krauskopf von der Universität Bern ist indes klar: «Die Kunden dürfen davon ausgehen, dass die Fahrtzeit des Handwerkers vom Firmenstandort aus berechnet wird. Sie müssen nicht damit rechnen, dass ausserhalb der Geschäftszeit andere Regeln gelten.» Deshalb könnten Handwerker auch nicht erwarten, dass die Kunden von sich aus nachfragten. Vielmehr liege es am Unternehmer selber, zu informieren, wenn der Anfahrtsweg länger sei, als der Kunde erwarten dürfe, und dadurch höhere Kosten entstünden.

Kundinnen und Kunden müssten wissen, worauf sie sich einlassen würden, bevor sie den Auftrag erteilen. Deshalb müssten sie es nicht hinnehmen, wenn sie erst nachträglich vor vollendete Tatsachen gestellt werden. Krauskopf rät, in diesem Fall eine Korrektur zu verlangen. Gibt der Handwerker nicht nach, bleibe die Möglichkeit, den Rapport nicht oder nur mit einem entsprechenden Vorbehalt zu unterschreiben. «Damit weist man als Kunde noch nicht die Leistung als ganze zurück.»

Einmal unterschrieben, gelte der Rapport als akzeptiert, sagt Krauskopf. Nachträglich darauf zurückzukommen und zu argumentieren, es sei nicht korrekt gelaufen, sei kaum möglich. Marianne Kellerhals wird deshalb wohl nicht darum herkommen, die überhöhten Fahrtkosten zu bezahlen.



Müssen Handwerker notfallmässig aufgebeten werden, lohnt es sich, die Anfahrtszeiten im Voraus abzuklären. Foto: Gaëtan Bally (Keystone)



Worauf Kunden im Notfall gefasst sein müssen

Wie findet man im Notfall einen seriösen Handwerker, wenn man keinen kennt? Fachleute warnen davor, eine offene Google-Suche zu starten, weil das Risiko besteht, auf unseriöse Firmen zu stossen. Eine Alternative bietet der Gebäudetechnikverband Suissetec auf seiner Website an. Dort kann man gezielt nach Handwerkern in der Nähe suchen. Mieterinnen und Mieter wenden sich am besten an ihre Verwaltung, diese verfügt meist über Adressen von Betrieben, die im Ernstfall kontaktiert werden können.

Die Bewohnerinnen und Bewohner der Städte Bern und Winterthur profitieren von einem zentralen Pikettdienst. Damit ist gewährleistet, dass keine langen Wegzeiten anfallen. In Bern wird der Dienst vom lokalen Gebäudetechnikverband angeboten; jede Woche übernimmt eine Mitgliedsfirma das Pikett. In Winterthur bietet das Stadtwerk selber einen 24-Stunden-Störungsdienst an, den man über eine zentrale Nummer erreicht; diese ist auf der Website der Stadtwerke zu finden.

Kundinnen und Kunden, die dringend einen Handwerker benötigen, müssen mit folgenden Kosten rechnen:

– **Pikettpauschale:** Findet ein Einsatz ausserhalb der Geschäftszeiten statt, wird meist eine Pikettpauschale verlangt. Sie beträgt je nach Betrieb zwischen 50 und 150 Franken. Auch an normalen Werktagen kann es Zuschläge für dringende Notfalleinsätze geben, etwa wenn der Betrieb einen Mitarbeiter von anderen Arbeiten abziehen muss.

Diese Zuschläge sind jedoch deutlich tiefer.

– **Arbeitskosten:** Für die eigentliche Reparatur fallen Kosten nach Stundenansätzen an. Sie sind abhängig vom Zeitpunkt des Einsatzes. In der Nacht kann eine Stunde bis zu 200 Franken kosten. Ist nichts anderes abgemacht, darf nur die effektiv benötigte Zeit verbucht werden; akzeptieren Sie kein Aufrunden auf die nächste volle Stunde.

– **Fahrtzeit:** Auch der Weg zum und vom Kunden ist zu vergüten, entweder als Wegpauschale oder als effektive Fahrtzeit. Beim Modell der effektiven Fahrtzeit gilt Hin- und Rückfahrt als Arbeitszeit. In der Regel wird der Weg vom und zum Firmenstandort berechnet. Bei Einsätzen ausserhalb der Geschäftszeiten ist es aber ratsam, sich vorab über die Fahrtzeitkosten zu verständigen.

– **Weitere Zuschläge:** Viele Handwerker verlangen auch eine Pauschale für das Servicefahrzeug. Dabei gehe es um die Ausrüstung, die der Mitarbeiter für einen Einsatz mitnehmen müsse, sagt Christian Gloor vom Verband Suissetec des Kantons Bern. Kosten: circa 20 bis 50 Franken. Muss ein Handwerker spezielle Geräte einsetzen, werden diese ebenfalls zusätzlich in Rechnung gestellt.

Der Verband Suissetec rät, Rapporte nicht zu unterzeichnen, wenn sie nicht nachvollziehbar sind, sondern sich zu wehren, auch wenn dies unangenehm sein könne. Auf keinen Fall sollten die Kunden vor Ort bezahlen und sich auch nicht unter Druck setzen lassen. (afi)