

Teure Ferndiagnose

pr. Bei einer grösseren Reparatur holen viele Konsumenten vernünftigerweise einen Kostenvoranschlag ein, um einen Überblick über die anfallenden Kosten zu erhalten. Dieses Vorgehen ist bei Reparaturen am Haus, bei grösseren Autoreparaturen und bei Defekten an Haushaltsgeräten und Unterhaltungselektronik angezeigt. So kann der Konsument, zum Beispiel bei einer defekten Waschmaschine abschätzen, ob sich der Aufwand für die Instandsetzung noch lohnt, oder ob der Ersatz des Gerätes sinnvoller ist.

Allerdings gibt es auch Regeln, welche beim Einholen eines Kostenvorschlages beachtet werden müssen. Denn ein Kostenvoranschlag verursacht Aufwand und wenn die Reparatur nicht ausgeführt wird, muss der Konsument die vereinbarten Kosten für die Offerte bezahlen.

Ein Beispiel aus der Praxis, wie man es nicht machen sollte: Eine Konsumentin benötigt aufgrund eines verstopften Ablaufs in der Küche einen Handwerker. Sie ruft drei Firmen an und lässt sich einen telefonischen Kostenvoranschlag machen. Den günstigsten Anbieter beauftragt sie mit der Arbeit, obwohl sie die Firma nicht kennt. Das böse Erwachen kam nach der Reparatur –

die Rechnung war rund viermal so hoch, wie telefonisch geschätzt und die Konsumentin hatte das Nachsehen. Sie hatte den Arbeitsrapport für den Stundenaufwand unterzeichnet und dieser wurde auch korrekt abgerechnet. Nun liess sich nachträglich der telefonische Kostenvoranschlag nicht beweisen und es war unklar, ob der Unternehmer nun den Stundenansatz plus Materialaufwand genannt hatte oder ihr einen Pauschalpreis angegeben hat. Mündliche Aussagen lassen sich im Zweifelsfall nur sehr schwer belegen.

In diesem Falle liess sich nicht einmal mehr feststellen, ob der Unternehmer nun mit einer «Ferndiagnose», welche in einem solchen Fall sehr schwierig ist, einen Auftrag an Land gezogen hat oder ob es sich schlichtweg um ein Missverständnis handelte.

Die wichtigsten Regeln für das Einholen eines Kostenvorschlages hat die Konsumenten-Vereinigung Nordwestschweiz in einem Merkblatt zusammengefasst. Mitglieder und Gönner der KVN erhalten dieses Merkblatt kostenlos per E-Mail oder per Post.

Konsumenten-Vereinigung Nordwestschweiz, Postfach, 4418 Reigoldswil, Telefon 061 281 93 00, E-Mail: info@konsumenten.ch