



Angebot gegen Honorar

Übersicht

1. Vorwort	2
2. Argumente pro und contra	5
3. Der Kostenvoranschlag	6
4. Gebühren für Kostenvoranschlag (allgemein)	8
5. Gebühren konkret	9
6. Musterbrief 1	10
7. Musterbrief 2	11
8. Musterbrief 3	12



1. Vorwort

Der Volksmund sagt: Was nichts kostet, ist nichts wert. Und Zeit ist bekanntlich Geld. Aber Zeit und Geld sind im Zusammenhang mit Handwerker-Angeboten immer noch so zu haben. Zumindest was den Aufwand für die Erstellung eines Angebots angeht. Viele Kunden nutzen Handwerker schamlos und immer mehr aus. Der Aufwand für die Angebots-Erstellung und – Ausarbeitung nimmt extrem zu und bindet Chefs mit extremer Verwaltungsarbeit. Das kann und darf nicht sein. Bei der Diskussion um eine angemessene Vergütung für die Angebotserstellung geht es nämlich auch um Respekt und Achtung vor der Leistung des Handwerkers. Gerade im Vorfeld der eigentlichen Arbeit.

Kleine Fassadenarbeiten im Umfang von sagen wir 2.000 bis 3.000 Euro wurden früher per Handschlag vergeben. Heute werden hierfür fünf Angebote eingeholt. Der Mehraufwand liegt auf der Hand. Zumal auch ein Kleinauftrag keine Konfektionsware ist und individuell kalkuliert werden muss. Noch schlechter ist die Trefferquote bei Anfragen über das Internet. Weil diese Kontakte meist preisorientiert sind, führen diese fast immer ins Leere. Ein persönliches Gespräch auf der Beziehungs- und Vertrauensebene kommt erst gar nicht zustande, weil direkter Kundenkontakt fehlt. Ernsthaftes Interesse am Auftrag besteht nicht wirklich. Es geht lediglich darum, Preise und Fachwissen zu klauen.

In den Köpfen vieler Kunden ist zunehmend ein Bewusstsein vorhanden, dass Angebote und das damit verbundene Vorarbeiten umsonst sind. Und brave Handwerker nehmen die Ausarbeitung umfassender Angebote selbstverständlich als Risiko und Vorleistung in Kauf. Aus Angst, den Auftrag nicht zu bekommen. Die Konsequenz ist, dass Zeit, Wissen, Erfahrung und vieles mehr gnadenlos ausgenutzt werden. Höchste Zeit dies zu ändern, um ein neues Bewusstsein zu entwickeln. Bei Angeboten für Kostenvoranschläge bei Versicherungsfällen geht es ja auch anders. Da wird meist eine Angebots-Pauschale akzeptiert und auch in Rechnung gestellt.

Die Arbeit eines Fachbetriebes besteht nämlich nicht nur aus Quadratmeterpreisen, sondern auch aus jahrelanger Erfahrung, Fachwissen, Ausführungsqualität und vielem mehr. Wenn der Kunde überzeugt wird, dass eine Handwerkerleistung mehr beinhaltet als Quadratmeterpreise und Stunden, dann gibt es auch Chancen, die Vorplanung als kostenpflichtiges Honorar vergütet zu bekommen. Insbesondere dann, wenn der Auftrag nicht zustande kommt.

Viele Unternehmer machen gute Erfahrungen mit Kompaktangeboten. Ein Anfang und Ansatz könnte sein, bestimmte Anfragen möglichst standardisiert und pauschal zu gestalten. Also nicht zu detailliert. Dafür verschlüsselt und nur mit Grobkalkulationen. Erst im späteren Verlauf des Auftragsgespräches wird dann aufgeschlüsselt. Im persönlichen Gesprächskontakt mit dem Kunden bekommt man ein Gespür und kann sondieren, wie der Kunde tickt. Denn was ein Kunde will, der Expertenwissen, den



Rat und die fachmännischen Kompetenz des Handwerkes ausfragt, erfährt man nur im persönlichen Kontakt. Bei der Schlüsselfrage, wann mit den Arbeiten begonnen werden kann, wird man schnell wissen, was Sache ist. Davon ausgehend kann man sich dann entsprechend weiter engagieren oder auch nicht. Spätestens ab hier macht dann ein differenzierteres Angebot Sinn. Eine Bezahlung für Angebotsleistungen ist dann durchaus durchsetzbar. Denn letztendlich trennt man die Spreu vom Weizen, wenn es um das bezahlen geht.

Allerdings sollten Standards gelten, an die sich viele Kollegen halten. Dann werden Kunden auch Handwerker wählen, dessen Angebote etwas kostet. Konkret könnte man mit ausgesuchten Angeboten und Projektierungen beginnen und hierfür – je nach Auftragshöhe - ein bis drei Prozent des Auftragswertes für die Angebotserstellung verrechnen. Abgestufte Festbeträge für die Angebotserstellung sind auch denkbar. Kommt es zum Auftrag, wird das Angebots-Honorar mit der Schlusszahlung verrechnet. Auf diese Art und Weise erfährt man schnell, wer ernsthaftes Interesse hat und wer nur Ideen und Zeit klaut.

Bei Ausschreibungen ist dies sicher anders. Man muss differenzieren zwischen der Arbeit für Beratung, Aufmass, Beratung und Kalkulation und dem Aufwand einer Ausschreibung, bei der lediglich Positionen ausgefüllt werden. Aber selbst dort haftet jeder für die fachgerechte Ausführung. Nicht ohne weiteres und ohne Risiko darf man sich auf die Vorangaben der teilweisen dilettantischen Ausschreibungen verlassen.

Leider ist die kostenpflichtige Angebotserstellung noch keine gelebte Praxis. Was nicht ist, kann aber noch werden. Dieses Bewusstsein muss am Markt langsam wachsen und lässt sich nicht von oben verordnen. Trotzdem ist gezielte Informationsarbeit von Seiten der Verbände und Verbraucherorganisationen hilfreich. Gegenwärtig fehlen aufklärende Beiträge in den Medien, die die Kompetenz eines qualifizierten Fachmannes herausstellen. Um dabei die Wichtigkeit des Vertrauensverhältnisses zwischen Handwerker und Kunden zu betonen.

Gute Unternehmer sollten das Thema ab sofort verstärkt in Kundengespräche mit einbeziehen. Weil dies auch eine vertrauensbildende Maßnahme ist, die das Selbstbewusstsein stärkt. Genau hier fängt Respekt, Qualität, Achtung und Wertschätzung an. Denn es gehört ein Stück weit zur Geschäftskultur, dass klar messbare Vorleistungen honoriert werden müssen. Solange fortschrittliche Unternehmer nicht damit beginnen, wird weiter nur gejamert. Es liegt an jedem selbst, den Kunden und den Zeitpunkt so einzuschätzen, aber wann der Gebührenzähler läuft.



2. Argumente pro und contra

Was spricht gegen ein Honorar:

- Geringer Schulterschluss im Handwerk
- Es fehlen Standards, an die sich viele halten
- Kunde sucht sich jemanden, bei dem das Angebot nichts kostet

Was spricht für ein Honorar:

- Respekt und Achtung für den Aufwand und die Arbeit
- Bezahlung des Zeitaufwandes
- Wertschätzung der Erfahrung und vieles mehr
- Man erfährt schnell, ob echtes Interesse besteht
- Kein „Klauen“ von Ideen und Zeit



3. Der Kostenvoranschlag

Unter einem verbindlichen Kostenvoranschlag versteht man die Unterbreitung eines bestimmten Angebots. Es werden alle Bestandteile des Vertrages geregelt, wie zum Beispiel die auszuführenden Massen, Leistungen und Preise. Ein verbindlicher Kostenvoranschlag darf nicht überschritten werden. Der Unternehmer garantiert mit dem verbindlichen Kostenvoranschlag die Preisansätze des Voranschlags, der Kostenvoranschlag wird Vertragsbestandteil, der Unternehmer kann dann nur die Anschlagssumme verlangen.

Bei einem verbindlichen Kostenvoranschlag ist also Vorsicht geboten. **Der unverbindliche Kostenvoranschlag** gibt dagegen lediglich die Größenordnung der zu erwartenden Vergütung an. Dies bedeutet aber nicht, dass ein solches Angebot später beliebig höher ausfallen durfte. Im Regelfall handelt es sich um einen unverbindlichen Kostenvoranschlag. Das Gesetz geht davon aus, dass der Kostenvoranschlag lediglich eine unverbindliche fachmännische Berechnung der voraussichtlichen Kosten und damit für beide Seiten bloß Geschäftsgrundlage, nicht jedoch Vertragsbestandteil ist.

Ein Kostenvoranschlag wird überschritten, wenn seine Endsumme nicht eingehalten wird. Eine wesentliche Überschreitung eines unverbindlichen Kostenvoranschlags muss dem Kunden vor Ausführungsbeginn mitgeteilt werden. Strittig ist, wann eine wesentliche Überschreitung eines unverbindlichen Kostenvoranschlags vorliegt. Als Richtschnur haben sich 15 bis 20 % herauskristallisiert, in besonderen Ausnahmefällen bis maximal 25 %. Bei einer Überschreitung des Endpreises von mehr als 25 % wird man grundsätzlich das Kündigungsrecht des Auftraggebers zu bejahen haben. Dabei sind zusätzliche Leistungen aufgrund von Änderungen oder Zusatzaufträgen des Auftragnehmers nicht zu berücksichtigen. Entscheidend ist jedoch der Einzelfall, so hat der BGH zum Beispiel einmal eine Überschreitung des Kostenvoranschlags um 27,7 % noch als innerhalb der Toleranzgrenze liegend angesehen (BGH Versicherungsrecht 57,298) Eine strengere Auffassung in der Literatur meint bereits eine Überschreitung über 10 % sei wesentlich. Sicher ist in der Rechtssprechung bislang lediglich der Umstand, dass eine Preisüberschreitung unter 10 % grundsätzlich als nicht wesentlich anzusehen ist.

Von Sinn und Zweck des Gesetzes ausgehend kann man versuchen den unbestimmten Rechtsbegriff „wesentliche Überschreitung“ so zu interpretieren, dass eine wesentliche Überschreitung eines unverbindlichen Kostenvoranschlags dann vorliegt, wenn sie so erheblich ist, dass ein redliche denkender Besteller seine Dispositionen geändert hätte, hätte er rechtzeitig von der Überschreitung Kenntnis erlangt. Entscheidend sind viele Einzelfaktoren wie Eigenart der Werkleistung, das Verhältnis der Kosten des Werks zu seinem Nutzen, der Zeitpunkt der Erkennbarkeit der Kostenüberschreitung und der Bestimmtheitsgrad des Kostenanschlages.



Nach § 650 Abs. 2 BGB ist der Unternehmer zum Schutz des Auftraggebers verpflichtet, diesem unverzüglich anzuzeigen, wenn eine wesentliche Überschreitung des Kostenanschlags zu erwarten ist. Das Unterbleiben dieser Anzeige stellt eine schuldhafte Vertragsverletzung des Unternehmers dar. Dies hat die Folge, dass er dem Auftraggeber zum Schadensersatz aus positiver Vertragsverletzung verpflichtet ist. Er hat den Auftragnehmer nun mehr so zu stellen, wie dieser stehen würde, wenn ihm die Überschreitung des Kostenanschlags rechtzeitig angezeigt worden wäre.

Umstritten ist, ob der Auftraggeber stets die Beweislast dafür trägt, dass er nach einer rechtzeitigen Anzeige gekündigt hätte oder ob der Auftragnehmer beweisen muss, dass der Auftraggeber trotz rechtzeitiger Anzeige nicht gekündigt hätte oder ob bei Verletzung der Anzeigepflicht stets vor einer fiktiven Kündigung auszugehen ist. Richtigerweise muss der Auftraggeber nachweisen, dass er bei rechtzeitiger Anzeige die Kündigung ausgesprochen hätte. An die Beweisführung sind insoweit jedoch keine allzu großen Anforderungen zu stellen. Die Schadensersatzverpflichtung entfällt, wenn der Auftragnehmer nachweisen kann, dass der Auftraggeber trotz rechtzeitiger Anzeige nicht gekündigt hätte oder er auch ohne Anzeige von der wesentlichen Überschreitung Kenntnis hatte. Konnte oder musste die Kostenüberschreitung vom Auftraggeber erkannt werden, ist ein mitwirkendes Verschulden bei der Höhe des Schadensersatzes zu berücksichtigen.



4. Gebühren für Kostenvoranschläge

Es geht um die Kostenvoranschläge, die der Betrieb selbst ausarbeitet (ausgenommen zum Beispiel für Stamm- oder Altkunden).

Jeder dieser Kostenvoranschläge (auch Aufträge mit kleinen Summen) und schnell erstellte, verursacht Kosten.

Es ist jedem Betrieb dringend anzuraten, einmal aktuell überschlägig den Aufwand für erfolglos erarbeitete Angebote pro Monat oder Jahr hochzurechnen, der sich jeweils zusammensetzt aus:

1. An- und Abfahrt
2. Untersuchung der Untergründe, zum Teil sogar mit technischem Gerät (Feuchtigkeitsmessungen, Fotodokumentation oder den Aufwand bei einer Schadensdiagnose für Betoninstandsetzungen).
3. Aufwendige Beratung, Vorlage von Mustern und Entwicklung von alternativen Ausführungsvorschlägen.
4. Aufmass, Rechnen des Aufmasses, Textierung und Kalkulation, Schreiben und Versand.

Die Problematik hat – nicht nur im Stuckateurhandwerk – in den letzten Jahren eine bedrohliche Dimension erreicht.

1. Durch die permanent angewachsene Zahl der angefragten bzw. je Betrieb erstellten Angebote hat sich die Trefferquote permanent verschlechtert (Da es nichts kostet, holen Kunden selbst für Kleinstaufträge drei bis fünf Angebote ein).
2. Durch die enorme Höhe der Kosten einer Meister- bzw. Technikerstunde einerseits, durch den entgangenen Nutzen wertvoller Arbeitsstunden von Meister und/oder Führungskräften andererseits. Dieser verlorene Nutzen liegt in Euro ja bedeutend höher über dem Stundenverrechnungssatz.

Die Kostenerstattung soll eine angemessene Höhe im Vergleich zum Aufwand haben. Dies gilt umso mehr, je geringer für den Betrieb die Wahrscheinlichkeit ist, aufgrund des Angebotes auch den Auftrag zu erhalten (Versicherungsschäden).

Voll und ganz abdecken sollte das Honorar den Aufwand, wenn der Betrieb ein Leistungsverzeichnis als „Dienstleistung“ erarbeitet (z. B. für eine Hausverwaltung oder eine Eigentümergemeinschaft) und dem Kunden das Copyright überlässt.

Selbstverständlich ist jeder Betrieb in seiner Preis- bzw. Gebührengestaltung völlig frei und ungebunden. Eine starre Gebührenregelung ist schon deshalb nicht möglich und sinnvoll, weil der Aufwand für einen Kostenvoranschlag bei identischer Endsumme differieren kann.

Die nachfolgende Staffelung soll deshalb nur als Denkvorlage angesehen werden.



5. Gebühren konkret

1. Mindestgebühr für den Kleinauftrag
Euro 100,- zzgl. MwSt
Euro 100,-, weil gerade das meist „erfolglose“
Angebot (Versicherungsschaden) dann wenigstens die Kosten der Dienstleistung abdecken sollte und Euro 100,- verursacht selbst das kleinste Angebot an Aufwand.
2. Gebühren von Euro 100,- bis Euro 500,- zzgl. MwSt oder von ca. 5 %
zwischen Euro 2.000,- und Euro 1.000,- geschätzter oder tatsächlicher
Angebotssumme.
3. Darüber hinaus nach betriebsindividueller Vorkalkulation, Erfahrungswerten
oder nach tatsächlichem Aufwand.

Wichtig:

Eine Gebühr kann also dann – und nur dann – verlangt werden, wenn dies vorher mit dem Kunden vereinbart wurde!

→ siehe nachfolgende Musterbriefe I und II



6. Musterbrief 1

Musterbrief I (Gebühren für Kostenvoranschlag)

Sehr geehrter Kunde,

mit diesem Angebot halten Sie eine ordentliche Leistung eines Stuckateurfachbetriebs in den Händen.

ordentlich weil das Angebot eine nachvollziehbare und vollständige Leistungsbeschreibung enthält

ordentlich weil Sie ab sofort das Copyright an diesem Leistungsverzeichnis erwerben. Sie können unser Angebot also auch anderen Stuckateurbetrieben zur Sicherheit schicken und können so Äpfel mit Äpfeln und Birnen mit Birnen vergleichen. Das spart am Ende Zeit und vielleicht auch Geld.

ordentlich weil diese Exklusivität Sie keinen Cent Pfennig kosten muss. Erteilen Sie uns den Auftrag – und darüber würden wir uns freuen – kommen Sie in den kostenlosen Genuss dieser Serviceleistung.

Erteilen Sie einem anderen Stuckateurbetrieb den Auftrag, wünschen wir Ihnen eine problemlose Abwicklung und im Ergebnis eine hochwertige Arbeit. Hierzu haben wir dann durch unsere Vorleistung beigetragen.

Nach den einschlägigen Regelungen des BGB wird in diesem Fall – genauso wie zum Beispiel in Ihrer Autowerkstatt – eine Vergütung für den Kostenvoranschlag fällig. Sie beträgt Euro 50,-/100,-; ein gut investierter Betrag.

Wir danken für Ihr Verständnis

Ihr Stuckateur-Fachbetrieb



7. Musterbrief 2

Kopiervorlage für Angebotsabgabe

Sie wünschen von uns ein Angebot über
Darüber freuen wir uns und wir garantieren Ihnen, dass wir genaue Berechnungen erstellen und Sie somit ein korrektes Preis-/Leistungsverhältnis erhalten.

Diese Arbeiten – vom Aufmass über die Massenermittlung bis hin zur Angebots-
summe - kostet Zeit und Geld. Deshalb bitten wir um Ihr Verständnis, dass die nach-
folgende Vereinbarung einfach notwendig ist.

Danke!

Vereinbarung über Angebotsabgabe

zwischen der Firma
(als Auftragnehmer)

und

(als Auftraggeber).

1. Der Auftragnehmer erstellt für den Auftraggeber ein Angebot über

2. In Anbetracht der für die Angebots-Erstellung erforderlichen Arbeiten (Aufmass /
Massenermittlung) wird zwischen den Parteien eine Vergütung in

Höhe von Euro _____

(in

Worten)

zzgl. gesetzlich vorgeschriebener Mehrwertsteuer vereinbart.

3. Die Vergütung entfällt bei anschließender Auftragserteilung.
Sie ist jedoch zur Zahlung fällig, wenn innerhalb von 4 Wochen nach Angebotsabgabe der Auftrag nicht erteilt wurde.
4. Der Auftraggeber verpflichtet sich, das Angebot nicht an Dritte – ausgenommen Versicherungen – weiterzuleiten und dem Auftragnehmer zurückzusenden, falls inner-



8. Musterbrief 3

Kopiervorlage für Angebotsabgabe – Beispiel Hagelschaden

Betreff:

Hagelschaden vom _____

Ihr Auftrag vom _____ zur Erstellung eines Kostenvoranschlags

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Gerne erstellen wir Ihnen ein Angebot für Ihre Versicherung aufgrund des Unwetters vom _____ mit Hagelschaden.

Leider mussten wir wiederholt feststellen, dass betroffene Hauseigentümer, das von uns mit Zeit- und Kostenaufwand verbundene Angebot, nur zur Regulierung mit Ihrer Versicherung auf Basis einer so genannten „Netto-Regulierung“ in Auftrag gegeben haben.

Wir bitten daher um Verständnis, dass wir vorab für entstandene Aufwandskosten zur Erstellung Ihres Kostenvoranschlags eine Aufwandsentschädigung in Höhe von **€ 150,00** in Rechnung stellen.

Im Falle einer Auftragserteilung wird der angezahlte Betrag selbstverständlich bei der Schlussrechnung verrechnet. Nach Zahlungseingang, auf eines der untenstehenden Konten, werden wir Ihnen umgehend einen Kostenvoranschlag per Post oder E-Mail zukommen lassen.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis und würden uns freuen von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Stuckateur