

# Rechnungen an Kunden

## Korrekt, fair und transparent

Eine Handwerkerrechnung kann für den Kunden zum Ärgernis werden, wenn er mit einzelnen Positionen nicht einverstanden ist. Grundsätzliche Probleme entstehen, wenn der Rechnungsbetrag aufgrund von zusätzlich notwendigen Arbeiten höher ausfällt als das Angebot. Oft lässt sich das nicht vermeiden, dann ist aber Transparenz angesagt – noch vor Beginn der zusätzlichen Arbeiten.

Rechnungsreklamationen sind auch für das Elektrohandwerk sehr unangenehm und führen zu lästigen Diskussionen oder Recherchen des Kunden im Internet über seine Rechte. Zudem bleibt die Rechnung des Handwerkers liegen, oder der Kunde zahlt bis zur Klärung nur einen Teil. Oder gar nichts. Findet der Kunde in der Rechnung eine Unklarheit oder einen einzigen Fehler, sucht er nach weiteren und verliert das Vertrauen.

## Fahrtkosten im Blickpunkt

Die Position „Fahrtkosten“ fällt Kunden besonders auf, obwohl es sich im Vergleich zu anderen Rechnungspositionen um Kleinbeträge handelt. Die Berechnung der Anfahrtkosten sollte grundsätzlich schon im Angebot detailliert aufgeführt sein. Meist verzichtet der Anbieter auf die genaue Fahrtkostenreglung, um den Auftragserhalt nicht zu gefährden. Viele Betriebe rechnen Pauschalen nach Fahrzonen ab. Für Kunden ist das nicht so leicht nachvollziehbar und erscheint nicht immer gerecht. So kann der Kunde, wenn er in der Fahrzone 1 liegt, die bis 20 km geht, mehr zahlen als bei einer individuellen Abrechnung. Je nach Pauschale und Fahrzone wird dann für 10 km mehr abgerechnet als die üblichen 0,30 Euro. Die meisten Betriebe berechnen mehr als den steuerlichen Satz von 0,30 Euro. Das sollte im Angebot stehen, damit es später bei sensiblen Kunden nicht aufstößt und zu Rückfragen kommt. Die Berechnung von Parkkosten kann der Kunde verweigern, wenn das vorher nicht abgesprochen ist.

Es wirkt zwar großzügig, wenn in Ausnahmefällen die Fahrtkosten nicht berechnet werden, es besteht dann meist der Verdacht des Kunden,

den, dass sie bei den anderen Posten hineinkalkuliert sind.

Steht die Fahrtkostenreglung im Angebot oder in den AGB, wird es für den Kunden schwierig, hinterher zu reklamieren. Muss ein Umweg wegen einer Baustelle oder einem Unfall gefahren werden, sollte man die zusätzliche Kilometerzahl aus Kulanzgründen nicht berechnen. Fahrzeiten mit dem gleichen Satz wie die Arbeitszeiten ab zu rechnen, ist unüblich und schwer zu vermitteln, auch wenn der Kunden vor informiert wird. Weil die Formel „Fahrzeit = Arbeitszeit“ meist nicht in der AGB steht, kommt es bei der Rechnung zu Diskussionen.

Fährt ein Handwerker nacheinander mehrere Kunden an, dann müssten die Fahrtkosten unter den Kunden aufgeteilt werden. Das ist von Kunden kaum nachprüfbar, wenn aber der Verdacht besteht, wirkt sich das aufs Image nicht gut aus. Kunden wissen, dass am Material und den Löhnen verdient wird, sehen aber nicht ein, dass der Handwerker die Fahrtkosten kalkuliert und auch daran verdient. Einige Handwerksunternehmen berechnen auch die Zeit, die sie benötigen, um das Fahrzeug zu beladen (Ladezeiten). Unzulässig ist dies, wenn es sich um „übliche Werkstatensilien“ handelt. Aufwändige Rüstzeiten sollten auch im Angebot vermerkt sein und auf der Rechnung getrennt aufgeführt werden.

Wahnsinnig witzig: Vor der Himmelstür steht ein Handwerker und fragt Petrus: „Warum musste ich so früh sterben? Ich bin doch erst 37. Da erwidert Petrus: „Nach den Stunden, die du deinen Kunden berechnet hast, bist du schon 93.“

## Worüber Kunden sich außerdem ärgern

Zusätzliche Fahrten und Arbeitsunterbrechungen dürfen nicht immer berechnet werden. Wenn z. B. der Mitarbeiter nochmals in die Firma fahren muss, um fehlendes Material (was planbar war) zu holen, wird das von kritischen Kunden nicht anerkannt. Wenn

# DA WIRD'S EINEM SMART UMS HERZ

Heizen, kühlen, lüften und alles nach Bedarf prüfen und steuern – smart und effizient mit ise, Vaillant und KNX.



+ Frisch geregelt

Unterstützt auch den Vaillant sensoCOMFORT Regler



+ Detailliert informiert

Bietet eine Vielzahl neuer Statuswerte zu Heizung und Warmwasser

[www.ise.de/vaillant](http://www.ise.de/vaillant)

Mehr entdecken



[www.ise.de](http://www.ise.de)

### Autor

Rolf Leicher, Dipl.-Betriebswirt aus Heidelberg ist Fachautor für Betriebs- und Personalführung sowie Marketing. Zusätzlich ist er Referent bei Veranstaltungen und Tagungen.

diese Fahrzeiten berechnet werden, kommt es auf eine nachweisbare Begründung an. Eine zusätzliche Fahrt wegen fehlenden Materials geht in der Regel zu Lasten des Unternehmens, denn was der Mitarbeiter vergessen hat, kann man dem Kunden nach verschiedenen gerichtlichen Urteilen nur im Ausnahmefall in Rechnung stellen. Es darf prinzipiell auch die dafür anfallende Arbeitszeit nicht in Anrechnung gebracht werden. Auch längere Handygespräche des Mitarbeiters summieren sich zu einem Arbeitszeitverlust, werden von kritischen Kunden registriert und mit Unwillen zur Kenntnis genommen.

## Transparenz und Kommunikation sind wichtig

Grundsätzliche Probleme entstehen, wenn die Rechnung wegen Zusatzarbeiten höher ist als das Angebot. In vielen Fällen lässt sich das gar nicht vermeiden, dann ist aber Transparenz angesagt, am besten durch ein Gespräch oder eine Mail noch vor der Ausführung der zusätzlichen Arbeiten. Mangelnde Transparenz der einzelnen Rechnungspositionen irritiert den Kunden, sowie auch unverständliche Abkürzungen von Leistungen. Das führt zu lästigen Rückfragen und verzögert die Zahlung der Rechnung. Häufig werden bei kleineren Aufträgen, beispielsweise bei Reparaturen, keine Angebote gemacht. Der Handwerker muss dann gut argumentieren können, wenn der Kunde die Rechnung reklamiert, und er wird im Zweifelsfall einen Kompromiss anstreben, um den Kunden nicht zu verlieren.

Kunden vergleichen auch die Stundenlöhne der Rechnung meist schon im Internet. Korrekt ist die differenzierte Berechnung zwischen Geselle und Azubi. Ärgerlich ist es für den Kunden, wenn der Einsatz eines Azubis mit dem gleichen Stundensatz des Fachhandwerkers berechnet wird.

Lohnkosten werden besonders kritisch betrachtet und sie fallen negativ auf, wenn es bei der Stundenanzahl zur Aufrundung kommt. Die minutengenaue Abrechnung der Arbeitszeit ist nicht möglich und auch unüblich, meist werden 15 min Toleranz vom Kunden akzeptiert. Kommt es zur Diskussion mit dem Kunden, ist Ruhe und Gelassenheit gefragt. Wer sich vom Kunden hierbei provozieren lässt, wird sich falsch verhalten und auch dann nicht Recht bekommen, wenn er objektiv im Recht ist. In einigen Fällen beginnt die Diskussion bereits, wenn der Kunde den Arbeitszettel unterschreiben soll, mit einer Stundenangabe, die er nicht akzeptiert. Wenn der Chef dann telefonisch nicht erreichbar ist,

muss der Mitarbeiter wissen, wie er sich verhalten soll. Empfehlenswert ist es, dass der Handwerker schon zu Arbeitsbeginn vor Ort beim Kunden die Anfangszeit feststellt und notiert.

Rechnungs- und Zahlungsdatum sollten nicht zu dicht zusammen liegen. Üblich sind fünf Tage. Wegen der Feiertage (Ostern, Weihnachten und Brückentage) muss die Frist individuell geregelt werden. Kunden argumentieren bei kurzen Fristen, dass sie bis zur Auftragsausführung Wochen warten mussten, aber schon am nächsten Tag die Rechnung erhalten (Tabelle 1).

## Der Ton macht die Musik

Der Rechnungstext „Sofort zahlbar, ohne Abzug“ (in fett und 4 Punkt größer) ist sachlich in Ordnung, wird als Befehl verstanden und wirkt nicht kundenorientiert. Mit „Danke für die Zahlung bis ...“ erreicht man mehr. Erfolgt die Zahlung einer Rechnung nach der Mahnung unter Abzug der Mahngebühren, sollten diese nicht extra angemahnt werden. Über die Mahnung von Mahngebühren ärgern sich gute Kunden grundsätzlich. Obwohl dies und vieles andere in der AGB geregelt sind, kommt eine Kulanzregelung besser an. Es darf nicht vergessen werden, dass ein mit der Rechnung unzufriedener Kunde negative Mundwerbung betreibt, während Kulanz des Handwerkers zur Kundenbindung führt. Werden Teilrechnungen bei größeren Objekten gestellt, muss das auch schriftlich vereinbart werden.

Selbstverständlich ist es, dass bei Kundenreklamationen ein „angemessener Betrag“ zurückbehalten werden kann, so lange bis man sich über den Streitpunkt einig ist und die Beschwerde erledigt ist. Als angemessen wird der doppelte Betrag des Streitpunkts oder der Betrag für die Beseitigung eines Mangels angesehen. Genaue Angaben gibt

es derzeit nicht. In der Praxis beziehen sich Handwerksbetriebe immer auf ihre AGB. Kunden können sich also vorher informieren, es ist nicht Pflicht des Kunden, die AGB anzufordern. Kunden haben meist kein Verständnis, wenn sie trotz Reklamation den gesamten Betrag zahlen sollen und einige drohen damit, dies in einem Bewertungsportal zu vermerken. Dabei muss man auch bedenken, dass es Kunden gibt, die es zur Taktik gemacht haben, eine Zahlung bewusst zu verzögern und Reklamationen zu suchen oder Unklarheiten in der Rechnung oder Reparaturen als Wertminderung zu bezeichnen. Kunden testen auch die Grenze, wollen wissen, wieviel Spielraum in der Verhandlung besteht. Der Gesprächserfolg des Anbieters hängt auch von seinen persönlichen Beziehungen zum Kunden ab. Bei einer stabilen Kundenbeziehung wird der Kunde seine hohen Forderungen zurücknehmen ohne sich dabei auf der Verliererseite zu fühlen. In Extremfall wird der Anbieter dem Kunden die Grenzen aufzeigen müssen, er darf sich nicht ausnutzen lassen.

## Abschlagszahlungen für Handwerkerleistungen

Jeder Handwerker freut sich über einen interessanten Großauftrag, aber nicht jeder verfügt über liquide Mittel den Auftrag vorzufinanzieren. Abschlagszahlungen schützen auch vor einem Totalverlust, falls der Kunde zahlungsunfähig wird. Auch wenn der Betrieb ohne vertragliche Vereinbarung (VOB/B, § 16) Abschläge in Rechnung stellen kann, sollte man vorher darüber sprechen. Geregelt ist die Abschlagszahlung im BGB § 632 a. Das Eine sind die gesetzlichen Regelungen, das andere die einvernehmliche Lösung durch vorherige Absprache oder den Hinweis im Angebot. Abschlagszahlungen erfolgen nur für die geleistete Arbeit, sie sind bei größeren Objekten

**Vor allem Lohnkosten werden von Kunden kritisch betrachtet und sie fallen negativ auf, wenn es bei der Stundenanzahl zur Aufrundung kommt.**



Quelle: Kzenon/istock.adobe.com

üblich, aber beim Kunden nicht beliebt. Kommt er mit seiner Zahlung in Verzug, muss der Gläubiger erst den Mahnvorgang beginnen und sollte nicht die weiteren Arbeiten einfach einstellen.

Kundenorientiertes Verhalten ist wichtiger als die Rechte des Gläubigers durchzusetzen. Es ist besser, entgegenkommenderweise Kleinbeträge auszubuchen, als über sie zu streiten. Man kann einen Rechtsstreit vor Gericht gewinnen, hat aber mit Sicherheit einen Kunden verloren.

## Mahnungen verursachen meist Ärger

Solange Positionen aus einer Rechnung ungeklärt oder Reklamationen unerledigt sind, ist eine Mahnung über die Zahlung des Gesamtbetrags unberechtigt. Die Berechnung von Mahngebühren in Höhe von 5,00 bis 8,00 Euro ist bei guten Kunden schwer durchsetzbar, auch wenn sie in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ steht. Zieht der Kunde bei Zahlung die Mahngebühren ab, sollte dies als Ausnahme akzeptiert werden. Für Verzugszinsen gibt es eine gesetzliche Regelung. Nach § 288 Abs. 2 BGB beträgt der

**Tabelle 1 Eine klare Kommunikation mit dem Kunden vermeidet späteren Ärger.**

TIPPS	ZIELE
1. Auch für kleinere Aufträge einen Kostenvorschlag vornehmen.	Vermeidung späterer Diskussionen über die Rechnungshöhe einzelner Positionen.
2. Kommen zusätzliche Arbeiten hinzu, werden die Kosten dem Kunden vorher und schriftlich mitgeteilt.	Missverständnisse bei mündlichen Informationen ausschalten, Diskussionen bei der späteren Rechnung vermeiden.
3. Für kleinere Arbeiten nicht zu zweit kommen, wenn vier Hände überflüssig sind.	Verhindert Enttäuschung des Kunden über unnötigen Aufwand, was sich bei den Kosten auswirkt.
4. Materialverbrauch exakt abrechnen und Reste zur Verfügung stellen.	Misstrauen über zu hohe Mengenabrechnung ausschalten.
5. Fahrtkosten in jedem Angebot exakt aufführen.	Schafft Transparenz und verhindert Rückfragen bei Rechnungserhalt.
6. Keine unnötige Arbeit vornehmen, nur um die Stunde voll abzurechnen.	Exakte Abrechnung schafft ein positives Image.
7. Im Servicebericht alle Felder ausfüllen und unterschreiben lassen.	Um spätere Beschwerden über die Stundenanzahl auszuschließen.
8. Fahrkilometer genau nach Routenplaner abrechnen.	Schafft Vertrauen, wenn der Kunde die berechneten Kilometer selbst nachprüft.
9. Rechnungs differenzen telefonisch klären, auch wenn der Kunde schriftlich reklamiert.	Am Telefon ist im Dialog eher eine Einigung zu erreichen, notfalls über den Kompromiss.

Zinssatz bei Rechtsgeschäften zwischen Gewerbetreibenden 8 % über dem Basiszinssatz und kann bei Banken oder Sparkassen bzw. unter [www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de) erfragt werden. Doch wie mahnt man am besten? Telefonisch oder schriftlich? Am Telefon besteht die Ge-

fahr, dass man sich im Ton vergreift, weil der Kunde uneinsichtig ist und man sich über den Zahlungsrückstand aufregt. Andererseits kann man im Dialog mit dem Kunden möglicherweise Konsens erreichen und schafft dadurch Kundenbindung. ■

# Mit Sicherheit besser!

## Mit dem epPLUS-Paket sind Elektropraktiker bestens informiert

- I Monatliche Ausgabe:**  
Lesen Sie die Ausgabe gedruckt, am PC oder auf dem Tablet
- I Online-Archiv:**  
Rufen Sie die Fachartikel einzeln nach Bedarf digital über das Internet ab
- I Online-Normendienst:**  
Informieren Sie sich über Regelwerke und verpassen Sie keine Normenänderung
- I Arbeitsschutz-Unterweisung:**  
Führen Sie Arbeitsschutz-Unterweisungen rechtssicher mit unseren Vorlagen durch
- I Elektromeister-App:**  
Jetzt auf die aktuellsten 750 Leseranfragen mobil per Tablet oder Smartphone zugreifen



Jetzt  
testen!

