

## Auftrag zur Reperatur eine Wärmepumpe, 2x Rechnung erhalten, jedoch immernoch defekt

| 15.02.2016 11:57

Preis: **\*\*\*,00 € Vertragsrecht**

Beantwortet von

**Rechtsanwältin Dr. Elke Scheibeler**

**Zusammenfassung: Soweit zwischen dem Kunden und dem Werkunternehmer ein Wissensgefälle besteht, etwa bei der Reparatur einer Heizung oder eines Fahrzeugs, trifft den Unternehmer eine Prüfungs- und Beratungspflicht. Wird diese verletzt, kann der Schadenersatzanspruch in der Freistellung von der Rechnung bestehen.**



Sehr geehrte Damen und Herren,

folgender Fall: Das Display einer 4 Jahre alten Wärmepumpe blinkt zu gewissen Zeiten nur noch und es lassen sich keine Einstellungen mehr vornehmen. Daraufhin wurde der einzige regionale Kundendienst dieses Herstellers von uns beauftragt den Fehler zu beheben.

Er tauschte mit unserem Einverständnis (als Laie geht man ja erst einmal davon aus, dass der Kundendienstmitarbeiter weiß, was er tut) die Display-Platine für 360€ aus.

Danach funktionierte es erst einmal kurzzeitig, der gleiche Fehler wie vorher trat jedoch nach 3 Tagen wieder auf. Dies wurde von uns auf Video dokumentiert. Nachdem die Rechnung bei uns ankam, wurde das Video an die entsprechende Firma geschickt und darauf hingewiesen, dass wir die Rechnung nicht begleichen werden, solange der Fehler nicht endgültig behoben ist.

Der Kundendienstmitarbeiter kam ein zweites mal, tauschte mit unserem Einverständnis die Eingangskarte für 160€ aus und im ersten Moment funktionierte es wieder.

Mittlerweile hat sich herausgestellt, dass das Problem weiterhin auftritt und die 2. Rechnung des Kundendiensts ist ebenfalls schon bei uns eingegangen.

Nach eigener Recherche denken wir, dass das Problem durch die Sperrzeiten des Energieversorgers (die Störung tritt immer in den Hochzeiten auf) bedingt ist.

Wir denken es ist ein Relais vergessen worden (Kosten ca. 20 Euro), das der Wärmepumpe mittelt, das die Stromversorgung blockiert ist und sie nicht wieder versucht hochzufahren. Sicher sind wir uns aber nicht.

Unsere Fragen:

Sollten wir unsere Vermutung vom Kundendienst überprüfen lassen oder die Sache jetzt selbst in die Hand nehmen, damit noch nicht mehr Kosten in Form einer dritten Rechnung auf uns zukommen? (Im Moment sind wir bei 1.100€) Müssen die beiden schon fälligen Rechnungen gezahlt werden? (Es wurde jeweils Anfahrt, Arbeitszeit und Materialaufwand abgerechnet). In welchen Fällen müssen die beiden Rechnungen gezahlt werden und welche Bestandteile davon?

Vielen Dank

Sehr geehrter Fragestellerin,

ob Sie die Reparatur selbst durchführen sollen, kann ich nicht beurteilen, da ich auch nicht weiß, ob das Problem durch das fehlende Relais begründet ist und ob dieses von einem Nichtfachmann ohne Schaden für die gesamte Anlage ausgetauscht werden kann. Soweit Sie über keine Ausbildung zum Heizungsinstallateur verfügen, was ich vermute, würde ich hiervon abraten.

Der Kundendienst hatte Ihnen gegenüber eine Pflicht zur Prüfung des Fehlers und Beratung, da ja offenbar ein Wissensgefälle besteht, und Sie die konkreten Arbeiten nicht von vornherein klar beauftragen, sondern nur den Fehler vorzeigen konnten. Daher müssen Sie die Rechnungen nur begleichen, wenn die dortigen Arbeiten notwendig waren, um den Schaden zu beheben, und die aufgeführten Preise ortsüblich und angemessen sind. Möglicherweise stellt sich ja noch heraus, dass der Austausch von einigen Teilen notwendig war, so dass diese Materialien und der anteilige Zeitaufwand, soweit der Stundenlohn angemessen ist, zu bezahlen ist.

Aus meiner Sicht sollten Sie sich an einen anderen Heizungsinstallateur wenden und die Zahlung der beiden bisherigen Rechnungen zurückstellen, bis die Ursache des Fehlers verbindlich geklärt ist. Alternativ besteht die

Möglichkeit, dass Sie sich ein Privatgutachten eines Heizungsinstallateurs erstellen lassen, der bitte bei den örtlichen Gerichten bestellt und vereidigt sein sollte. Dies würde zwar einige hundert Euro kosten, seine Zeugenaussage würde dann aber bei einem späteren Rechtsstreits mit Ihrem aktuellen Vertragspartner vom Gericht entsprechend gewürdigt werden.

Ich hoffe, Ihre Frage verständlich beantwortet zu haben und bedanke mich für das entgegengebrachte Vertrauen. Bei Unklarheiten können Sie die kostenlose Nachfragefunktion benutzen.

Mit freundlichen Grüßen

### Nachfrage vom Fragesteller

Sehr geehrte Frau Dr. Elke Scheibeler,

vielen Dank für Ihre Antwort.

Heißt das, dass der Austausch der bisherigen Teile, sofern er nicht zur Fehlerbehebung notwendig war, überhaupt nicht bezahlt werden muss, also weder die Anfahrt, noch das Material, noch die Arbeitszeit?

### Antwort auf die Nachfrage vom Anwalt

Sehr geehrte Fragestellerin,

das haben Sie richtig verstanden. Das Kundendienstunternehmen ist aber berechtigt, die neuen Materialien wie die Displayplatine und die Eingangskarte kostenfrei wieder durch die alten Teile zu ersetzen. Den Stundenaufwand usw. haben Sie nicht zu bezahlen, wenn feststeht, dass der Austausch nicht notwendig, um den Fehler zu beheben, und die Diagnose des Kundendienstunternehmens falsch war.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Elke Scheibeler



Wir  
empfehlen

### Die Anwalt Flatrate

Sie müssen sich neben Ihrer Arbeit auch noch um rechtliche Fragen und Belange kümmern? Das raubt Zeit und Nerven. Für Sie haben wir die Flatrate für Rechtsberatung entwickelt.

[Mehr Informationen](#)

### Bewertung des Fragestellers

15.02.2016 | 13:35

Hat Ihnen der Anwalt weitergeholfen?



Wie verständlich war der Anwalt?



Wie ausführlich war die Arbeit?



Wie freundlich war der Anwalt?



Empfehlen Sie diesen Anwalt weiter?



**Stellungnahme vom Anwalt:**

Jetzt eine Frage stellen

frag-einen-anwalt.de © 2018 QNC GmbH | Impressum

**TESTSIEGER**  
einer unabhängigen  
Verbraucherstiftung

Im Test: 8 Anbieter von  
Online Rechtsberatung  
Ausgabe 02/2008

