

Vorsicht bei Handwerker-Auktionen im Internet

Pfusch per Mausklick

Bei der Suche nach einem günstigen und guten Handwerker verlassen sich immer mehr Deutsche auf Internetportale. Doch das billigste Angebot ist nicht unbedingt das beste.

Umzüge sind zeitaufwendig und teuer. Die Zeit musste Claudia Stein in Kauf nehmen, bei den Kosten wollte sie sparen: „In meiner neuen Wohnung ließ ich die Elektrik

erneuern. Danach sollte ein Maler alle Spuren der Unterputzarbeiten beseitigen und die Zimmer neu streichen. Den Maler hatte ich aus einem Internetportal herausgesucht“, erzählt die Münchnerin. Sie entschied sich für einen Fachmann im mittleren Preissegment. „Ich bin heute noch entsetzt, wie naiv ich an die ganze Sache herangegangen bin“, seufzt Claudia Stein.

„DAS FING DAMIT an, dass ich den Auftrag nicht ausreichend im Internetportal beschrieb. Dabei ist dies das Wichtigste, doch dafür fehlten mir die Kenntnisse.“ Nur wer den Arbeitsumfang kennt, kann einen realistischen Preis und eine angemessene Zeitspanne für den Auftrag nennen. Abgesehen davon, dass der Maler unpünktlich und schwer zu erreichen war, arbeitete er an zwei Baustellen gleichzeitig: „In meiner Wohnung bis in die Abendstunden, teilweise ohne ausreichende Beleuchtung, was ich immer noch sehe. In allen Räumen finden sich Farbschlieren und unsauber gestrichene Stellen.“ Darüber ärgert sich Claudia Stein heute noch.

ÄRGER TEIL ZWEI folgte auf dem Fuß. „Neben dem Maler hatte ich auch das Umzugsunternehmen aus dem Handwerkerportal rekrutiert. Schon bei der Besichtigung machte der Chef des Unternehmens keinen guten Eindruck. In diesem Moment hätte ich zurückrudern müssen.“ Schließlich hatte sie schon ein Angebot bei einem anderen Unternehmen eingeholt, das einen guten Eindruck hinterließ. „Doch ich dachte, ich geh den einfachsten Weg und nehme das Unternehmen aus dem Online-Portal“, sagt Claudia Stein.

DOCH DER CHEF der Firma überblickte nicht, wie umfangreich die Arbeit ausfallen würde. Am Tag des Umzugs kam er mit zwei Kollegen drei Stunden zu spät. Auch der mitgebrachte Lkw erwies sich als zu klein. „Wenn ich im Nachhinein sein geringes Honorar auf die benötigten Stunden und Mitarbeiter umrechne, bekomme ich fast ein schlechtes Gewissen“, so Claudia Stein. Dafür drückte sie bei der Auftragsbewertung im Internet beide Augen zu: „Schließlich möchte ich keine Existenzen zerstören. Aber das nächste Mal hole ich mir auch ein paar Angebote von ortsansässigen Handwerkern und informiere mich im Vorfeld besser über Preise und Leistungen.“

Checkliste für Internet-Auktionen

VORSICHT: Um unangenehme Überraschungen zu vermeiden, stellen Sie fest, wie aufwendig der Auftrag wirklich ist. **HOLEN** Sie vorher Angebote ein, um eine Preis- und Zeitvorstellung zu haben. **ENTSCHEIDEN** Sie sich nicht automatisch für den billigsten Anbieter. Er ist nicht immer die beste Wahl. **NUTZEN** Sie die Bewertungen Ihrer Vorgänger als Entscheidungshilfe. **BEZAHLUNG:** Der Handwerker muss sich nicht um seine Bezahlung sorgen – die Abwicklung läuft über einen Treuhandservice des Portals. Doch er muss bei den meisten Portalen die Servicekosten tragen, die sich zwischen 0,5 und 4 Prozent des Auftragswertes bewegen.

„Im Zweifel den Betrieb genauer anschauen“

Wie finde ich als Auftraggeber den besten Handwerker?

Zunächst müssen Sie sich darüber im Klaren sein, wie fachmännisch der Auftrag ausgeführt werden muss. Zum Beispiel, ob Sie einen Meisterbetrieb benötigen. Das sollte bei der Wahl des geeigneten Unternehmens eine Rolle spielen.

Wie entlarve ich schwarze Schafe?

Das ist relativ schwierig. Hinweise geben vorhandene Bewertungen im Internet. Ist der Betrieb in der Nähe, verschaffen Sie sich doch einfach einen Eindruck vor Ort.

Der Auftraggeber steht in der Verantwortung, keine Schwarzarbeit zu unterstützen. Doch wie schützt er sich davor?

Auf Rechnungen mit Mehrwertsteuer bestehen und darauf achten, dass es sich um einen Handwerksbetrieb handelt. Bei Zweifeln gibt die zuständige Handwerkskammer Auskunft.

Ist es fair, wenn Handwerker ihre Gebote offen darlegen müssen?

Für den Kunden schafft es Transparenz und erleichtert die Auswahl. Er sollte aber auch vor Ort Angebote einholen.



Iwona Gromek, Juristin für Verbraucherrecht der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen



Verwirrt, verheddert, verloren: Wer sich im Angebots-Dschungel der Handwerker-Auktionen im Internet nicht informiert, kann böse Überraschungen erleben.

Foto: getty

„Was bringen Heizkörperreflektoren?“

In älteren Häusern sind die Wände hinter den Heizkörpernischen dünner, weshalb es zu Wärmeverlusten kommt. Reflektorfolie soll das verhindern: Das Fraunhofer-Institut für Bauphysik errechnete bei schlecht gedämmten Häusern eine Reduzierung der Wärmeverluste um etwa vier Prozent. Bei gut gedämmten Häusern sind die Einsparungen noch geringer. Außerdem kann sich hinter der Folie Kondenswasser und damit Schimmel bilden. Deshalb besser Dämmplatten bündig abschließend hinter den Heizkörpern anbringen. Haben auch Sie Fragen zu Energiethematiken? Schreiben Sie uns: info@energie-tipp.de