

Mängelrüge erhalten: Die ersten Schritte

Ruhe bewahren und sauber dokumentieren. Was du jetzt schriftlich festhältst, entscheidet später oft den ganzen Streit.

SOFORT NOTIEREN

Rüge eingegangen am _____

Frist bis _____

Auftrag / Rechnung Nr. _____

Betrag einbehalten _____

Ansprechpartner Kunde _____

Tel. _____

Sofort erledigen **HEUTE**

☐ Rüge mit Eingangsdatum ablegen und jede Frist im Kalender eintragen.

☐ Angebot, Auftrag, Nachträge, Abnahmeprotokoll, Fotos und Bautagebuch zusammensuchen.

☐ Rechtsschutz melden und uns informieren, bevor du etwas Verbindliches schreibst.

So verhältst du dich

- ☒ Sachlich und schriftlich antworten, E-Mail genügt.
- ☒ Keinen Mangel und keine Schuld anerkennen, auch nicht „aus Kulanz“.
- ☒ Nichts entfernen oder verändern, bevor alles dokumentiert ist.
- ☒ In der Regel darfst du zuerst selbst nachbessern. Biete das schriftlich an und schlag einen Termin vor.

Gut zu wissen: Den Vorschuss für einen Gutachter zahlt meist, wer etwas beweisen will. Vor Gericht wird der Streit dadurch schnell teurer als die Rechnung selbst.

Schritt für Schritt

☐ **1** Rüge genau lesen: Was wird bemängelt, welche Frist wird gesetzt?

☐ **2** Den Mangel vor Ort ansehen und mit Datum fotografieren, am besten mit einem Zeugen.

☐ **3** Prüfen, was vereinbart war: Leistungsbeschreibung, Pläne, Nachträge, Hinweise an den Kunden.

☐ **4** Innerhalb der Frist schriftlich antworten und einen Termin zur Prüfung anbieten.

☐ **5** Hält der Kunde Geld zurück: Betrag und Begründung notieren. Die Rechnung nicht stornieren.

☐ **6** Jedes Telefonat und jeden Termin kurz per E-Mail bestätigen.

☐ **7** Kündigt der Kunde einen Gutachter, einen Anwalt oder eine Klage an: sofort anwaltlichen Rat holen.

☐ **8** Keine Frist verstreichen lassen. Wer schweigt, verliert oft Rechte.