

# Die Auftragsbestätigung im Bauhandwerk - was ist das genau und was bewirkt sie?

ZVDH-Infoblatt – Stand Mai 2020



*„Beim Privatkunden muss man sich immer eine Auftragsbestätigung unterschreiben lassen, nur dann ist man auf der sicheren Seite“*

*„Ich arbeite immer erst, wenn ich eine schriftliche Auftragsbestätigung vom Kunden habe“*

Auf solche und ähnliche Aussagen trifft man im Handwerk, wenn es in der Diskussion darum geht, ob ein Auftrag überhaupt zustande gekommen ist und ob sich ein Kunde von einem mündlich erteilten Auftrag „verabschieden“ kann. Es geht also darum, dass eine mündlich getroffene Vereinbarung mit einer Auftragsbestätigung rechtssicher bewiesen werden soll. Tatsächlich ist die „Auftragsbestätigung“ ein unpräziser Begriff, der zwar in der täglichen Vertrags-Sprache sehr häufig verwendet wird, juristisch aber viele -teils ungeklärte- Facetten hat. Einig sind sich alle Benutzer des Wortes „Auftragsbestätigung“ wenigstens in dessen Zielrichtung. Alle wollen damit nämlich „irgendetwas“ schriftlich beweisen, was es vorher nur mündlich gab. Aber was das genau sein soll, ist oft unklar.

Was offenbart der Blick ins Gesetz? Das Wort „Auftragsbestätigung“ findet sich dort nirgends. Kein Wunder also, dass sich an die in der Praxis millionenfach benutzte Formulierung „Auftragsbestätigung“ einige Vorstellungen über seine Wirkungsweise knüpfen, die juristisch nicht haltbar sind. **Die Gesetzessprache verwendet für das Zustandekommen eines Vertrages ausschließlich die Begriffe: „Angebot und Annahme“.**

Nur dadurch kommt ein Vertrag zustande. Die Praxis „schert“ sich aber leider nicht immer um diese exakte Gesetzessprache und hat, oft historisch gewachsen, ihre eigene Sprache entwickelt. Diese eigene Sprache ist gewohnheitsrechtlich gewachsen und den Juristen ist es überlassen, dies in die richtigen Auslegungs-Bahnen zu lenken.

Ähnlich ist es übrigens auch mit dem Wort „Nachtragangebot“. Auch dieser in der Baubranche millionenfach verwendete Begriff ist bis heute weder in der VOB/B noch im BGB eindeutig geregelt.

## **Die Grundsatzfrage lautet: Bringt die Auftragsbestätigung einen Vertrag überhaupt erst zustande oder bestätigt sie einen bereits vorher geschlossenen Vertrag?**

Genau diese Frage spiegelt sich in den unterschiedlichen Anwendungssituationen wider. Entscheidend ist letztlich, welche Bedeutung der Verwender seiner „Auftragsbestätigung“ geben will. Da die Auftragsbestätigung eben kein feststehender Rechtsbegriff ist, an den automatisch definierte Folgen geknüpft sind, gibt es Auslegungs-Spielräume bei deren Verwendung und der Situation, in der sie benutzt wird.

### Beispiele

1. Bei einem Autokauf macht der Autohändler dem Kunden ein bestimmtes „Angebot“ für ein ganz bestimmtes Fahrzeug, das sich der Kunde im gemeinsamen Verkaufsgespräch ausgesucht hat („konfiguriert“ hat). Gleichwohl steht über dem Schriftstück des Händlers, das nach Abschluss des Gesprächs überreicht wird, nicht das Wort

„Angebot“, sondern fast immer das Wort „verbindliche Bestellung“. Dazu kommt dann der Vermerk, dass der Vertrag erst durch die spätere schriftliche Auftragsbestätigung des Händlers zustande kommt.

2. Der Handwerker macht dem Privatkunden nach der Besichtigung des Objekts, bei dem der Leistungsumfang besprochen wurde, ein schriftliches Angebot, das der Kunde ein paar Tage später telefonisch annimmt, und so den „Auftrag erteilt“. Später bekommt er noch eine Auftragsbestätigung, die er bitte gegenzeichnen soll.
3. Der Handwerker bestellt bei seinem Großhändler telefonisch Material für einen Kundenauftrag. Am nächsten Tag bekommt er eine Auftragsbestätigung per E-mail. Als das Material nach einer Woche geliefert wird, stellt sich heraus, dass die Auftragsbestätigung das Telefonat „angeblich“ falsch widergegeben hat und somit nicht das gewünschte Material geliefert wurde. Der Handwerker wünscht einen kostenlosen Austausch der Lieferung.
4. Ausgangsfall ist die Situation des Beispiels 2, wobei nun egal sein soll, ob der Kunde Privatkunde oder Bauprofi ist. Bei der Auftragsbestätigung werden nun die AGB's des Verwenders angehängt, von denen bisher nicht die Rede war.

**Die „Auslegung“ des Gesamtgeschehens bestimmt, ob die Auftragsbestätigung einen Vertrag überhaupt erst zustande bringen soll oder ob sie einen bereits vorher mündlich geschlossenen Vertrag nur im Detail schriftlich fixieren (bestätigen) soll.**

Im Beispiel 1 ist die „Bestellung“ juristisch das Angebot und die Auftragsbestätigung juristisch die „Annahme“ des Angebots. Hier fungiert die Auftragsbestätigung also als Annahme und bringt den Vertrag (erstmal) zustande.

Im Beispiel 2 ist das Angebot des Handwerkers auch juristisch das Angebot und die telefonische Zusage des Kunden juristisch die Annahme des Angebots. Damit ist der Vertrag geschlossen. Die schriftliche Auftragsbestätigung des Handwerkers soll jetzt nur noch Beweis-zwecken dienen. Dabei bewirkt die Zusendung der Auftragsbestätigung als solche aber noch nichts. Würde es dabei bleiben, und würde der Kunde später bestreiten, einen Auftrag überhaupt erteilt zu haben (ein Angebot angenommen zu haben) oder es in anderem Umfang getan zu haben, geriete der Handwerker in Beweisnot, weil er den Vertragsabschluss nicht schriftlich hat. Deshalb lässt er sich die Auftragsbestätigung nochmals schriftlich „gegenzeichnen“ (gegenbestätigen). Dann ist alles in trockenen Tüchern und der Auftrag ist „bewiesen“.

Im Beispiel 3 kommt der Vertragsschluss am Telefon mündlich zustande. Der Vertrag ist wirksam geschlossen. Anders als im Beispiel 2 kommt der Auftragsbestätigung **im kaufmännischen Geschäftsverkehr** aber nun eine eigenständige Bedeutung zu. **Durch Gewohnheitsrecht** und in Analogie zu § 362 Handelsgesetzbuch ist seit Jahrzehnten in der Rechtsprechung anerkannt, dass der Vertrag durch Schweigen des Vertragspartners auf die Auftragsbestätigung mit dem Inhalt, wie er im Bestätigungsschreiben abgebildet ist, zustande kommt. Hält der Handwerker die Auftragsbestätigung für inhaltlich falsch, muss er dieser also sofort widersprechen. Die widerspruchslöse Hinnahme der Auftragsbestätigung führt zur Vertragsbestätigung.

### **Sonderfall: Auftragsbestätigung mit geändertem Inhalt**

Ein Sonderfall, und zwar einer, der in der Praxis gerade besondere Schwierigkeiten macht, ist die Auftragsbestätigung unter gewissen Abänderungen oder Ergänzungen. Oft werden Verträge „besprochen/geschlossen/verhandelt“, ohne dass in der Verhandlungsphase schon an bestimmte Details gedacht wurde. Mit der nachgelagerten Auftragsbestätigung wird dann häufig versucht, diese Details, manchmal nur relativ unwichtige Nebengeschichten, manchmal aber auch wichtige Dinge, wie zum Beispiel Zahlungsfristen, „nachzuschieben“. Dies muss nicht einmal in böser Absicht passieren. Oft will man einfach nur Klarheit schaffen.

An dieser Stelle wird es aber leider kompliziert:

- a) Soll die Auftragsbestätigung aus der Sicht des Verwenders den Vertragsschluss erst zustande bringen, soll sie also als Annahme des vorher Besprochenen fungieren, dann hat man es mit einem Fall des **§ 150, Absatz 2 BGB** zu tun:

**„Eine Annahme unter Erweiterungen, Einschränkungen oder sonstigen Änderungen gilt als Ablehnung des Angebots verbunden mit einem neuen Antrag“.**

Das bedeutet in der Praxis: der angestrebte Vertrag kommt mit solchen (untergeschobenen/nachgeschobenen/ergänzenden Änderungen) nicht zustande. Es passiert zunächst gar nichts. Es ist nun ein neues Angebot in der Welt, das wiederum der Andere annehmen müsste. Es ist in gewisser Weise wie ein Pingpong-Spiel. Erst wenn einer der beiden Vertragspartner ohne „Wenn und Aber“ dem Ansinnen der anderen Seite zustimmt, ist der Vertrag geschlossen. Mit dem Wort „Auftragsbestätigung“ kann man also keinen Vertragsschluss unter Änderungen „erzwingen“.

Das gilt insbesondere für nachgereichte AGB's, von denen vorher nicht die Rede war (s. Fallbeispiel 4).

- b) Soll die Auftragsbestätigung aus der Sicht des Verwenders einen bereits mündlich fertig ausgehandelten Vertrag lediglich schriftlich fixieren, kommt es darauf an:
1. Im Rahmen eines von beiden Seiten vorliegenden **„Vollkaufmannsgeschäfts“** gelten die Spieregeln des „Schweigens auf ein kaufmännisches Bestätigungsschreibens“. Durch Gewohnheitsrecht ist seit Jahrzehnten in der Rechtsprechung anerkannt, dass der Vertrag durch Schweigen des Vertragspartners auf die Auftragsbestätigung mit dem Inhalt, wie er im Bestätigungsschreiben abgebildet ist, zustande kommt. Selbst wenn dabei also gewisse Änderungen oder Ergänzungen vorgenommen werden, gilt der Inhalt der Auftragsbestätigung. Das kaufmännische Bestätigungsschreiben bleibt allerdings ohne jede Wirkung, wenn der Inhalt (in diesem Fall meistens arglistig) so weit vom Vorbesprochenen abweicht, dass der Sachverhalt im Kern verändert wird oder stark von den allgemein üblichen Branchengepflogenheiten abweicht.
  2. Im Rahmen eines beabsichtigten Vertrages mit einem **Verbraucher** kommt der Auftragsbestätigung als Bestätigungsschreiben keine eigenständige Bedeutung zu, insbesondere das Schweigen darauf ist keine Zustimmung. Hier hat die Auftragsbestätigung und das Schweigen darauf, allenfalls eine gewisse Indizwirkung, dass ein solcher Vertrag geschlossen worden sein könnte. Bewiesen ist das damit aber nicht. Will der Vertragspartner sichergehen, muss er sich wie im Beispiel 2 die Bestätigung gegenzeichnen lassen.

### **Fazit:**

Eine „einseitige“ Auftragsbestätigung ohne Gegenzeichnung des Kunden ist nur in sehr eingeschränktem Rahmen wirklich beweisrelevant und damit rechtssicher. Eine gewisse Indizwirkung hat sie aber immer, vor allem wenn der Kunde darauf hin schweigt.

## **Muster Auftragsbestätigung Privatkunde**

Adresse etc.

BV: Musterstraße 33

### **Auftragsbestätigung**

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir dürfen Bezug nehmen auf unser Telefonat vom gestrigen Tag und bedanken uns für Ihre Auftragserteilung.

Wir bestätigen hiermit, dass wir die Leistungen wie in unserem Angebot aufgeführt und ergänzt durch unsere weiteren Absprachen ausführen werden. Zur besseren Übersichtlichkeit fassen wir das Ergebnis noch einmal nachfolgend schriftlich zusammen:

*Leistungsverzeichnis, Preise, Termine, Zahlungsvereinbarungen etc.*

Wir dürfen Sie zum Zeichen Ihres Einverständnisses bitten, diese Auftragsbestätigung gegenzuzeichnen und ans uns zurückzusenden.

=====  
einverstanden, Name, Datum

Mit freundlichen Grüßen

## **Muster Auftragsbestätigung Geschäftskunde**

Adresse etc.

BV: Musterstraße 33

### **Auftragsbestätigung**

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir dürfen Bezug nehmen auf unser Telefonat vom gestrigen Tag und bestätigen hiermit unsere Vereinbarungen.

Zur besseren Übersichtlichkeit fassen wir das Ergebnis noch einmal nachfolgend schriftlich zusammen:

*Leistungsverzeichnis, Preise, Termine, Zahlungsvereinbarungen etc.*

Mit freundlichen Grüßen

Stand: 25.05.2020/re