

Verträge und ihre Tücken: Ein wichtiges Thema für jede selbstständige Kosmetikerin

Dies ist ein Expertentipp der Reihe „Prüfungswissen HWK/IHK“. Darin behandelt werden immer Themen, die bei einer möglichen Prüfung zum Fachwirt/zur Fachwirtin (HWK/IHK) oder zum/zur Kosmetikmeister/-in (HWK) abgefragt werden könnten. Diese Expertentipps sind somit ein weiterer Service für unsere Absolventen über ihre Weiterbildung bei uns hinaus, um sie optimal auf ein möglicherweise zusätzlich angestrebtes Zertifikat einer HWK/IHK und die damit verbundene Prüfung vorzubereiten.

Im Laufe Ihres Berufslebens gehen Sie mit Sicherheit eine Menge Verträge ein. Verträge mit Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Lieferanten um nur einige wichtige Beispiele zu nennen. Selbst wenn Sie eine Zeitung für Ihren Wartebereich abonnieren, schließen dazu eine Vertrag. Selten in Betracht gezogen, dennoch fast der wichtigste Vertrag ist der mit Ihren Kunden. Nun denken Sie vielleicht, mit meiner netten Kundin Müller schließe ich doch keinen Vertrag ab, sie kommt ja nur zu mir zu Behandlung. Irrtum, auch hier handelt es sich um einen Vertrag. Es lohnt sich also sich die Eckdaten von Verträgen anzuschauen.

Auf der Basis der Paragraphen §145 und §§ 147 ff des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) gibt es zwei oder mehrere übereinstimmende Willenserklärungen der Vertragsparteien. Für das Angebot der einen Partei gilt der § 145 und für die Annahme des Angebotes der §§ 147 ff.

Dienstvertrag bzw. Dienstleistungsvertrag

Der Dienstleistungsvertrag ist nach § 611 BGB in Deutschland sowohl Grundlage von Arbeitsverträgen als auch Grundlage von Dienstleistungen.

Mit diesem meist verbal abgeschlossenen Behandlungsvertrag schulden Sie Ihrer Kundin eine ordentliche Dienstleistung. Sie schulden Ihrer Kundin damit aber **nicht** einen ganz bestimmten Erfolg. Das heißt, nachdem die Behandlung ordnungsgemäß durchgeführt wurde, gilt der Vertrag als erfüllt. Warum das so ist? Weil die Beurteilung des Behandlungsergebnisse sehr subjektiv und nur an der Zufriedenheit der Kundin messbar ist.

Ein Beispiel: Ihre Kundin wünscht eine Behandlung gegen ihre Falten. Sie wünscht und bekommt eine Behandlung mittels Mikrodermabrasion, mittels Ultraschall wird der Wirkstoff Hyaluronsäure eingeschleust. Klar ist, dass der Behandlungserfolg nicht wirklich messbar ist. Die Leistung ist erbracht, der Vertrag wurde erfüllt.

Der Mietvertrag

Hier werden fertige Mietvertragsformulare verwendet. Folgende Positionen sollte dieser Vertrag enthalten:

- Daten von Vermieter und Mieter
- Adresse des Mietobjektes
- Größe des Mietobjektes in Quadratmetern

- Mietpreis zzgl. Nebenkosten und Mehrwertsteuer
- Kautionshöhe
- Mietdauer
- Unterschrift der Vertragsabschließenden

Beim Mietvertrag ist ein gegenseitiger schuldrechtlicher Vertrag (§ 536 BGB). Der Vermieter geht die Verpflichtung ein, das Mietobjekt gemäß dem Vertrag dem Mieter zu überlassen. Der Mieter schuldet dem Vermieter den Mietzins.

Der Leasingvertrag

Im Sinne des Wortes mietet oder pachtet der Leasingnehmer vom Leasinggeber (Hersteller, Verkäufer) im Rahmen eines klar definierten Zeitraums gegen Zahlung der vereinbarten Leasingrate das Leasinggut. Es kann sich z.B. um ein Gerät, ein Auto o.Ä. handeln. In der Regel wird nach Ablauf der Leasingdauer das Leasingobjekt vom Verkäufer zurückgenommen oder es wird vom Leasingnehmer zu einem im Vertrag festgelegten Betrag übernommen. Ob Rückgabe oder Übernahme ist im Vertrag definiert. Ebenso wird vor Vertragsabschluss vereinbart ob eine Anzahlung erforderlich ist. Dabei gilt es zu bedenken, dass Anzahlungen die Höhe der monatlichen Leasingraten günstig beeinflussen.

Diese Art der Finanzierung ist eine Möglichkeit Bargeldreserven zu schonen oder mangels Eigenkapitals ein neues Gerät aus Gründen der Wettbewerbsfähigkeit zu erwerben.

Der Werkvertrag

Nach § 631 ff BGB schaut es bei diesem anders aus als beim Dienstvertrag. Sie erinnern sich? Beim Dienstvertrag gibt der Dienstleister sozusagen keine Garantie. Anders beim Werkvertrag. Sie als „Hersteller“ verpflichten sich zur Herstellung des versprochenen Werks, z.B. einer Fingernagelmodelage und geben eine Erfolgsgarantie. Der Besteller (Ihre Kundin) verpflichtet sich zur Bezahlung des vereinbarten Betrages. Für nicht erfolgreich ausgeführte Leistungen haftet keine Versicherung.

Der Kaufvertrag

Der Kaufvertrag nach § 433 f BGB kommt zum Tragen wenn es um eine Veräußerung von Sachen oder auch Rechten gegen Entgelt geht. Basis ist eine mündliche, stillschweigende, schriftliche oder notarielle Willenserklärung. Wenngleich solch ein Vertrag nach in Punkten übereinstimmender Absicht zustande kommt, so gibt es dennoch folgende Idealabfolge:

- Information (Sie informieren sich über das entsprechende Gerät / Produkt)
- Anfrage (Sie wählen einen oder mehrere Anbieter, fragen dort an und lassen sich ein Angebot erstellen)
- Angebot (Der Anbieter unterbreitet Ihnen sein Angebot)
- Bestellung (Sie bestellen)
- Bestellungsannahme (Die Bestellung wird angenommen und bestätigt)
- Lieferung / Bezahlung (Die Ware wird geliefert und von Ihnen bezahlt)

Sehr häufig laufen diese Dinge über das Internet, bestes Beispiel ist allerdings eine Messe. Sie sehen die Ware, bekommen Kataloge zur Information, bekommen Sonderkonditionen eingeräumt (Messerabatte) und bestellen. Die Lieferung erfolgt und zieht die Bezahlung nach sich. Mein persönlicher Tipp: Vereinbaren Sie immer feste Liefertermine!

Das Verpflichtungsgeschäft

Hier verpflichtet der Verkäufer Ware in der richtigen Qualität und Beschaffenheit und in der geordneten Menge an den vertraglich vereinbarten Ort zu liefern. Der Käufer verpflichtet sich

die Ware anzunehmen und die vereinbarte Summe zum vereinbarten Zeitpunkt zu bezahlen. Der theoretische Teil des Verpflichtungsgesetzes regelt die Vereinbarungen und sorgt für die Basis des sogenannten Erfüllungsgesetzes als praktischen Teil. Dieser Teil sichert sozusagen die Ausführung des Vertrages. Hört sich kompliziert und fern des kosmetischen Tagesgeschäftes an? Nein, ist es nicht.

Ein Beispiel für das Verpflichtungsgesetz:

Sie haben im Schaufenster eine Creme zu einem besonderen Angebotspreis. Auf die Frage der Kundin ob das Angebot noch gültig ist antworten Sie mit ja. Somit kann die Kundin die Creme zu diesem Preis kaufen.

Mögliche Vertragsstörungen des Verpflichtungsgesetzes: Ein paar Punkte können eine Störung darstellen und zur Anfechtung führen, wenn man bei der Abgabe der Willenserklärung im Irrtum war. Im Detail sind diese meist nicht relevant, dennoch hier drei Beispiele:

- Übermittlungsfehler (Sie haben telefonisch eine Preis falsch übermittelt)
- Irrtum (z.B. falsche Preisangabe durch Zahlendreher)
- Arglistige Täuschung (Sie erklären Ihrer Kundin falschweise, dass die Creme ein rein biologisches Produkt ohne Konservierungsstoffe ist)

Beispiel für das Erfüllungsgeschäft:

Eine Kundin vereinbart mit Ihnen schriftlich einen Termin zu Lippenunterspritzung. Ja, richtig, unterspritzen dürfen Sie als Kosmetikerin natürlich nicht. Aber, Sie pflegen eine Kooperation mit einer Heilpraktikerin und koordinieren den Termin entsprechend. Ihre Kundin hat sich damit verpflichtet, die Dienstleistung anzunehmen und zum vereinbarten Zeitpunkt und Ort zu bezahlen. Sie sind dadurch ebenfalls verpflichtet, Ihrer Kundin diese Leistung termingerecht zukommen zu lassen.

Wieder ein paar Tipps aus meiner langjährigen Praxis: in der Theorie ist das alles natürlich richtig. In der Praxis hingegen werden Termine sehr häufig telefonisch vereinbart. Wenn die Kundin den Termin doch nicht einhält, sind die Möglichkeiten, den vereinbarten Betrag zu erhalten gering. Auch gilt es abzuwägen, ob man die Kundin verärgern und damit endgültig verlieren will. Meist zeigt sich die Kosmetikerin „großzügig“. Das heißt, bei aufwendigen und länger dauernden Behandlungen oder auch bei Behandlungen wo Dritte im Spiel (wie bei unserem Beispiel) ist sinnvoll Termine schriftlich zu vereinbaren und Regressansprüche bei Nichteinhaltung des Termins zu definieren. Aber wie erwähnt, in der kosmetischen Praxis schwierig bzw. meist unklug. Außerdem ist zu bedenken, dass es im umgekehrten Fall – Sie werden krank und müssen kurzfristig absagen, die Kundin hat sich aber extra frei genommen – ebenfalls schwierig sein könnte.

Mögliche Vertragsstörungen im Erfüllungsgeschäft

- Sachmangel (Schlechte Leistung, Sachmängel. Man unterscheidet offenen und versteckte Mängel, arglistig verschwiegene Mängel, begründete Erwartungen werden nicht erfüllt. Hier tritt die Gewährleistungsfrist in Kraft, die i. d. R. sechs Monate beträgt, die aber auch vertraglich erweitert werden kann. Neben Mängelhaftung kann nach dem Produkthaftungsgesetz ggf. auch Schadensersatzanspruch eingeräumt werden).
- Lieferungsverzug (Ware wird zu spät geliefert)
- Annahmeverzug (Ware liegt bei der Post und wird nicht abgeholt, zurückgeschickt usw.)

- Annahmeverweigerung (Verpackung ist von außen erkennbar stark beschädigt, das Paket geht ungeöffnet zurück)
- Zahlungsverzug (verzögerte oder keine Zahlung)

Last but not least:

Im deutschen Vertragsrecht besteht Vertragsfreiheit. D.h. vertragsabschließende Personen können abschließen was sie möchten – und das gilt. Nur wenn die Vertragsparteien nicht anderes vereinbart haben gilt das BGB.

Verträge können sowohl mündlich als auch schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt für Sie und Ihr Geschäft, wenn eine Kundin von Ihnen eine Creme mitgenommen hat und nicht sofort bezahlen konnte, besteht für die Kundin dennoch Zahlungsverpflichtung. Im Streitfall sollten Sie allerdings in der Lage sein, den Beweis zu erbringen. Deshalb ein weiterer Tipp von mir: Führen Sie ein Buch über vorübergehend überlassener Ware. Machen Sie einen entsprechenden Eintrag und lassen Sie Ihre Kundin diesen abzeichnen. Keinesfalls dürfen Sie aber nach Bezahlung das Austragen vergessen.

Ich bin mir sicher, Sie werden von diesem Expertentipp profitieren – egal, ob als selbstständige, angestellte oder angehende Kosmetikerin.

Für den Fall, dass Sie später vielleicht zusätzlich zu unseren Abschlüssen vielleicht noch den Abschluss einer HWK/IHK erwerben möchten, sollten Sie sich diesen Expertentipp abspeichern. Dieser Inhalt könnte bei einer Prüfung der HWK/IHK abgefragt werden.

Alle Expertentipps der Reihe „Prüfungswissen HWK/IHK“ finden Sie jederzeit unter:

<https://elite-fernakademie.de/pruefungswissen-fachwirt-meister-kosmetik-ihk-hwk/>

Herzliche Grüße

Waltraud Böhme

Unsere Angebote finden Sie unter

<https://elite-fernakademie.de>

Und so erreichen Sie uns

Telefon 08165 62441

Fax 08165 970 018

w.boehme@elite-fernakademie.de

www.elite-fernakademie.de