CHECKLISTE + MUSTERTEXT · RECHT

Kulanz ohne Kulanzfalle: Nachbesserung schriftlich absichern

Wer einem guten Kunden aus Kulanz einen Gefallen tut, kann damit seine Gewährleistungsfrist verlängern. Die Empfehlung aus dem Vortrag von Rechtsanwältin Marion Kenklies bei den Lausitzer Oberflächentagen: vor jeder Kulanzarbeit kurz schriftlich klarstellen, worum es sich handelt.

Zum bwd-Beitrag: „Lausitzer Oberflächentage 2026: Praxiswissen für Parkettleger“ · 28. Oktober 2026 · Alexander Radziwill
boden-wand-decke.de/lausitzer-oberflaechentage-2026-praxiswissen-fuer-parkettleger-357487/

Zum Beitrag

1 Checkliste vor jeder Kulanzarbeit

- ☐ Schriftlich festgehalten, dass Sie **keinen Mangel** an Ihrer Leistung erkennen können – eine kurze Mail genügt
- ☐ Im selben Schreiben klargestellt, dass Sie **ausschließlich aus Kulanz** nachbessern
- ☐ Schreiben vor Beginn der Arbeiten versendet und beim Auftrag abgelegt
- ☐ Bewusst: Nachbessern ohne diese Klarstellung kann die Gewährleistungsfrist verlängern

2 Mustertext für die Mail an den Kunden

Mustertext – an den Einzelfall anpassen

Betreff: Auffrischung Ihres Bodens in *[Objekt]* – Ausführung aus Kulanz

Sehr geehrte*[r / s] [Name]*,

gerne kommen wir Ihrem Wunsch nach und führen am *[Datum]* an Ihrem *[Parkettboden / Bodenbelag]* folgende Arbeiten aus: *[Beschreibung]*.

Wir weisen darauf hin, dass wir an unserer Leistung aus dem Auftrag vom *[Datum]* keinen Mangel erkennen können. Die Arbeiten führen wir deshalb ausschließlich aus Kulanz und ohne Anerkennung einer Rechtspflicht aus.

Mit freundlichen Grüßen

[Name, Betrieb]

3 Dokumentation

Kunde	Objekt	Auftrag / Abnahme vom

Kulanzarbeit am	Ausgeführte Arbeiten

Mail versendet am	an (E-Mail-Adresse)	abgelegt unter

Der Fall dahinter

Ein Bodenleger frischte den „müde aussehenden“ Parkettboden eines guten Kunden nach drei Jahren Nutzung aus Kulanz auf – und verlängerte damit seine Gewährleistungsfrist. Ein kurzes Schreiben hätte ihm vermutlich einen fünfstelligen Betrag erspart (Rechtsanwältin Marion Kenklies, Lausitzer Oberflächentage 2026).

Orientierungshilfe ohne Gewähr, ersetzt keine Rechtsberatung. Muster vor Verwendung auf den Einzelfall prüfen (lassen). © bwd boden wand decke / Holzmann Medien