

Der Bürger ist also zunächst zur Bezahlung der Dienstleistung verpflichtet. Ist die Dienstleistung mangelhaft oder der mit ihr beabsichtigte Erfolg nicht eingetreten und kann der Mangel nicht oder nicht fristgerecht beseitigt werden oder lehnt die Dienstleistungseinrichtung die Nachbesserung ab, so braucht der Kunde die vorgesehene Vergütung bei Wandlung nicht zu zahlen. Wurde der Mangel nur teilweise behoben, ist die Vergütung entsprechend herabzusetzen.

Zu beachten ist, daß die Abnahme einer nicht qualitätsgerechten Leistung durch den Auftraggeber zum Verlust seiner Rechte führt, wenn er den Mangel kannte und sich die Rechte wegen des Mangels nicht Vorbehalten hat (§ 640 Abs. 2 BGB). Abnahme bedeutet insoweit aber nicht nur die körperliche Entgegennahme der Sache, sondern auch die Anerkennung einer vertragsgerechten Erfüllung.

Fälle des Ausschlusses der Haftung für nichtqualitätsgerechte Dienstleistungen

Gehen die Mängel auf die Beschaffenheit der Sache oder des zu ihrer Herstellung übergebenen Materials zurück, dann braucht der Auftragnehmer für die nicht qualitätsgerechte Leistung nicht einzustehen, wenn er seinerseits seiner Pflicht zur sorgfältigen und fachmännischen Bearbeitung nachgekommen ist.

Die Dienstleistungseinrichtung ist auch berechtigt, bei bestimmten Aufträgen, die mit einem besonderen Risiko für sie verbunden sind, die Haftung für ein nicht oder nicht völlig erfolgreiches Ergebnis durch Vereinbarung auszuschließen. Damit kann sie sich jedoch nicht von ihrer Verantwortung für eine fachgerechte Arbeit befreien. Außerdem ist ein solcher Haftungsausschluß nichtig, wenn dem Auftraggeber ein Mangel arglistig verschwiegen wurde (§ 637 BGB).

Ein durch Rechtsvorschriften geregelter Haftungsausschluß ist z. B. in § 4 Abs. 3 der ALB für Chemischreinigungen und Färbereien enthalten, wonach nicht für das Entfernen von Flecken gehaftet wird, wenn dazu eine besondere Behandlung mit überdurchschnittlicher Gewebeschädigung erforderlich ist. Ein weiterer Haftungsausschluß ergibt sich aus § 11 Abs. 2 und 3 der ALB für Wäschereien und Plättereien. Danach haftet der Auftragnehmer nicht für Schäden an Wäschestücken aus Synthefasern, wenn diese vom Auftraggeber nicht getrennt und unter Angabe der Faserart abgegeben worden sind, ferner nicht für nicht schuldhaft verursachte Bearbeitungsschäden an Gardinen und Oberbekleidung beim Waschen.

Reklamationsfristen

Die Reklamationsfristen bei hauswirtschaftlichen Dienstleistungen und Reparaturen betragen nach § 638 BGB grundsätzlich sechs Monate nach der Abnahme der Leistung durch den Kunden. Dieser Grundsatz wird in einzelnen ALBs modifiziert.

Bei Reinigungs- und Färbungsaufträgen sind offene Mängel, d. h. solche, die bei äußerlicher Prüfung erkennbar sind, binnen drei Tagen und verborgene Mängel innerhalb von sechs Monaten nach Empfang der bearbeiteten Gegenstände zu reklamieren (§ 7 der ALB).

Bei Waschaufträgen sind Beanstandungen über die Vollständigkeit bei der Rückgabe der Wäsche und die Durchführung des Auftrags, die bei der Rückgabe der Wäsche nicht sofort festgestellt werden konnten, bei offenen Mängeln innerhalb von drei Tagen und bei verdeckten Mängeln spätestens innerhalb von sechs Wochen nach der Rückgabe anzuzeigen. Hierbei sind die beanstandeten Wäschestücke und die Quittung vorzulegen (§ 13 Abs. 1 und 2 der ALB). Beanstandungen über die Be-

arbeitung von Feuchtwäsche, die bei der Rückgabe nicht sofort festgestellt werden konnten, sind spätestens am nächsten Öffnungstag in der Annahmestelle unter Vorlage der Quittung anzuzeigen (§ 13 Abs. 3 der ALB). Berechtigte Reklamationen haben bei Wäschereien und Plättereien innerhalb von sechs Arbeitstagen zur Nachbesserung zu führen (§13 Abs. 4 der ALB). Beanstandungen der Vollständigkeit sind von beiden Vertragspartnern zu prüfen. Ist innerhalb eines Monats weder die Herbeischaffung noch eine Einigung über einen gleichwertigen Ersatz möglich, so hat die Wäscherei in Höhe des Zeitwertes und, falls dieser nicht nachweisbar ist, höchstens bis zu zwei Dritteln des geschätzten Anschaffungspreises Ersatz zu leisten (§13 Abs. 5 der ALB).

Auch für die Instandhaltungsleistungen an Kraftfahrzeugen bzw. Baugruppen davon sind besondere Bestimmungen für die Prüfung, Reklamation und Nachbesserung nicht qualitätsgerechter Leistungen in den ALBs getroffen worden. Es ist ebenfalls zwischen erkennbaren und verborgenen Mängeln zu unterscheiden, wobei erkennbare Mängel sofort bei der Übernahme zu reklamieren sind. Der bearbeitete Instandhaltungsgegenstand ist vom Auftraggeber bei der Übernahme auf das Vorhandensein solcher Mängel zu prüfen. Bei Feststellung derartiger Mängel kann die Übernahme verweigert und die Beseitigung der Mängel verlangt werden. Wird das Fahrzeug oder die zu reparierende Baugruppe trotz festgestellter Mängel übernommen, so sind diese auf dem Vertrag oder dem Übernahme-/Übergabe-Kontrollblatt zu vermerken, und zwar unter gleichzeitiger Vereinbarung eines Termins für die Beseitigung der Mängel. Wird eine Vereinbarung über den Termin nicht getroffen, beträgt die Frist für die Mängelbeseitigung 20 Werktage (§ 13 der ALB). Für die Reklamation verborgener Mängel gilt die allgemeine Frist zur Geltendmachung von Reklamationsansprüchen von sechs Monaten.

Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung

Dem Auftraggeber steht bei nicht qualitätsgerechten Dienstleistungen statt der Wandlung oder der Minderung dann ein Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu, wenn der Mangel des Leistungsergebnisses (des Werkes) auf einem Umstand beruht, den der Auftragnehmer zu vertreten hat (§ 635 BGB).

Der Schadenersatzanspruch ist auf die Erfüllung dessen gerichtet, was der Auftraggeber bei der Mängelfreiheit oder beim Vorhandensein der zugesicherten Eigenschaften haben würde. Daher hat der Auftragnehmer nicht nur für die unmittelbaren technischen Mängel einzustehen, sondern auch die hierdurch verursachte allgemeine Wertminderung zu erstatten. Die Geltendmachung eines Schadenersatzanspruchs wegen der Mängel des Leistungsergebnisses ist nur unter den Voraussetzungen möglich, die für die Geltendmachung des Wandlungs- oder Minderungsanspruchs nach § Q34 BGB vorgesehen sind. Wichtig ist damit die Fristsetzung mit der Erklärung der Ablehnung der Mängelbeseitigung nach Fristablauf.

Der Schaden muß ferner durch den Mangel eingetreten und vom Auftragnehmer verschuldet worden sein. Als Verschulden sind alle Umstände zu werten, die ein nicht sachkundiges oder nicht sorgfältiges Bearbeiten oder Behandeln des Arbeitsgegenstandes erkennen lassen.

Für beschädigte oder verlorene Gegenstände bzw. Teile ist Ersatz zu leisten, wenn der ursprüngliche Zustand nicht wiederhergestellt werden kann. Hierbei sind die Haftungsbeschränkungen in Höhe des Zeitwertes bzw. von zwei Dritteln des Anschaffungspreises bei Rei-