

Ausgestaltung des Kaufrechts bis hin zu den angrenzenden Fragen der Vervollkommnung des Dienstleistungsrechts eine zentrale Aufgabe des sozialistischen Zivilrechts ist.

Damit soll keineswegs gesagt werden, daß die rechtliche Regelung dieser Problematik ausschließlich Aufgabe des Zivilrechts ist. So ist z. B. das Ziel der Bestimmungen über die Gewährleistungsrechte — zu gewährleisten, daß dem Käufer qualitätsgerechte Waren übergeben werden — nur bedingt mit zivilrechtlichen Mitteln erreichbar. Über die Qualitätsgerechtigkeit der Konsumtionsmittel wird in einem Bereich des gesellschaftlichen Lebens entschieden, der der zivilrechtlichen Regelung nicht zugänglich ist: in der materiellen Produktion, die u. a. Gegenstand wirtschaftsrechtlicher Regelung ist. Will die zivilrechtliche Regelung nicht an der Oberfläche der Erscheinungen haften bleiben, sondern bis an ihre Wurzeln Vordringen, dann muß sie mit den benachbarten Rechtszweigen abgestimmt sein, um ein Nebeneinander oder gar ein konträres Wirken der Normen zu vermeiden, was gegenwärtig teilweise durchaus noch möglich ist^{3 4}.

Hier bieten sich gemeinsame Forschungsgegenstände an, auf die sich Wissenschaftler und Praktiker verschiedener Disziplinen konzentrieren sollten.

Zur AO über die Behandlung von Kundenreklamationen und zu den gesetzlichen Käuferrechten

In der Vergangenheit hat es nicht an Versuchen gefehlt, die Anspruchsgrundlagen für die Rechte des Käufers einer mit Sachmängeln behafteten Ware festzulegen bzw. herauszuarbeiten. Diesem Anliegen diente vor allem die AO über die Behandlung von Kundenreklamationen vom 20. Mai 1966 (im folgenden AO genannt) einschließlich des Merkblatts „Kundenreklamationen im Einzelhandel“ (GBl. II S. 386) und der Beschluß des Präsidiums des Obersten Gerichts vom 21. September 1966 zu Fragen der Garantie und Gewährleistung beim Einzelhandelskauf und bei Dienstleistungen für Bürger (NJ 1966 S. 636).

Die AO ist jetzt drei Jahre in Kraft. Es ist daher nicht nur interessant, ihre Wirksamkeit in der Praxis zu untersuchen, sondern es besteht Veranlassung⁵, generell zu der neuen Rechtssituation — auch im Hinblick auf die Ausgestaltung des künftigen ZGB — Stellung zu nehmen. Das um so mehr, als einzelne Festlegungen des Merkblatts nicht unwidersprochen bleiben können.

Die AO und das Merkblatt dürfen nicht nur als eine Auslegungshilfe für das geltende Recht betrachtet wer-

3 So gibt es gegenwärtig eine Reihe von Bedingungen, die in den Verkaufsstellen das Interesse der Mitarbeiter an der Verwirklichung der Käuferrechte nicht genügend stimulieren. Dazu gehören bestimmte Formen der Prämienfondsbildung und auch, daß die Behandlung von Kundenreklamationen in der Bewertung der Arbeit ungenügend berücksichtigt wird.

4 Im juristischen Fernstudium wurden u. a. Belegarbeiten zum Thema „Durchsetzung der Käuferrechte“ auf der Grundlage eigener Untersuchungen der Fernstudenten, insbesondere in Spezialverkaufsstellen für langlebige Industriewaren, geschrieben. Dadurch war es möglich, einen relativ breiten Überblick über die Praxis der Realisierung von Rechten der Käufer mangelhafter Sachen und speziell über die Wirksamkeit der AO zu gewinnen.

Die Untersuchungen haben u. a. ergeben, daß — von einer Reihe von Beispielen für vorbildlichen Kundendienst der Handelsorgane abgesehen — das Verkaufspersonal im allgemeinen nicht genügend Kenntnis von der Rechtslage im Reklamationsfall hat. Obwohl in den meisten Verkaufsstellen Aufzeichnungen über Ersatzlieferungen und in gewissem Umfang auch Unterlagen über die Regulierung anderweitiger Gewährleistungsansprüche vorhanden sind, wird in der Regel kein Nachweisbuch geführt, das die Anforderungen des § 3 der AO, die an ein Reklamationsbuch zu stellen sind, erfüllt. Von einer zielgerichteten Auswertung der Reklamationen, insbesondere mit dem Hersteller und Lieferer, kann hier keine Rede sein, so daß die Gewährleistungsrechte ihren tieferen Sinn, qualitätsverbessernd auf die Produktion zurückzuwirken, nicht erfüllen können.

den. Sie sind vielmehr als zivilrechtliche Rechtsquellen anzusehen, da sie für bestimmte Rechte des Käufers, z. B. für das Nachbesserungsrecht aus Gewährleistung, selbständige und ausschließliche Anspruchsgrundlage sind.

Mit der Festlegung eines Gewährleistungsrechts auf *Nachbesserung*, das ohne Rücksicht auf Garantieansprüche besteht, wurde einem Bedürfnis sowohl der Bevölkerung als auch des Handels Rechnung getragen. Da in nicht unerheblichem Umfang Waren verkauft werden, für die keine Garantie gewährt wird, hat die Nachbesserung als Gewährleistungsrecht durchaus eine selbständige Bedeutung. Ihre Berechtigung zeigt sich auch darin, daß es Mängel gibt, deren Beseitigung nicht unter die Garantieleistungen fällt, der Kunde aber dennoch vor anderen Gewährleistungsrechten die Nachbesserung wünscht. Das kann z. B. gegeben sein, wenn im Rahmen der Frei-Haus-Lieferung⁶ sperriger oder schwerlastiger Konsumgüter eine Musiktruhe oder ein Fernsehgerät durch Zufall beschädigt wurde, der Kunde aber aus bestimmten Gründen nur dieses Gerät behalten will und deshalb die Nachbesserung anstrebt. Insoweit hat die AO eine Lücke im Gewährleistungsrecht geschlossen und bietet die Möglichkeit, eine noch bessere Übereinstimmung der persönlichen Interessen mit gesamtgesellschaftlichen Belangen herbeizuführen.

Dieses positive Ergebnis wird aber insoweit problematisch, als das im Anhang zur AO veröffentlichte Merkblatt festlegt, daß der Kunde bei Vorliegen der Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Gewährleistungsrechten unter bestimmten Bedingungen zunächst immer mit der Nachbesserung einverstanden sein muß. Es wird also nicht nur ein neues Gewährleistungsrecht geschaffen, sondern gleichzeitig eine Rangfolge im System der erweiterten Gewährleistungsrechte festgelegt. Das aber ist ein in den juristischen Konsequenzen noch zu untersuchendes Novum; denn bisher war bei den gesetzlichen Gewährleistungsrechten dergleichen lediglich im Werkvertrag (§§ 633, 634 BGB) — allerdings unter anderen Voraussetzungen — vorgesehen.

Gegen eine Rangfolge der Gewährleistungsrechte auch beim Kaufvertrag wäre aber nichts einzuwenden, wenn im Merkblatt die bereits bestehende werkvertragliche Regelung des BGB nicht nur in ihren Wirkungen, sondern auch in ihren Voraussetzungen auf die Kaufrechtsverhältnisse entsprechend angewandt worden wäre. Im Werkvertrag kann Nachbesserung (oder Minderung) bereits bei Vorliegen eines geringfügigen Mangels gefordert werden, da § 634 Abs. 3 BGB lediglich einen Anspruch auf Wandlung ausschließt, wenn der vorliegende Mangel unerheblich ist. Nach § 459 BGB ist im kaufrecht die Situation anders. Hier ist die Erheblichkeit des Mangels generelle Voraussetzung für die Entstehung der wahlweise in Anspruch zu nehmenden Gewährleistungsansprüche.

Aus der Tatsache, daß das Merkblatt die Erheblichkeit eines Mangels nicht *expressis verbis* anführt, kann keineswegs der Schluß gezogen werden, daß die Art des Mangels auf die Entstehung der Gewährleistungsrechte keinen Einfluß mehr habe, die Einführung der Rangfolge in der Ausübung der Gewährleistungsrechte deshalb gerechtfertigt und folglich mit dem vom BGB vorgesehenen Wahlrecht des Käufers zu vereinbaren sei. Tatsächlich bleibt die Erheblichkeit des Mangels auch nach dem Merkblatt unabdingbare Anspruchsvoraussetzung, denn dieses verweist ausdrücklich darauf, daß die genannten Rechte „auf der Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen“ — also nach Maßgabe der §§ 459 ff. BGB — eingeräumt werden. Es hat sich daher hinsicht-

⁶ Vgl. Preisordnung Nr. 1872 vom 8. April 1960 (GBl. I S. 250).