

Wohnung des Käufers gewünschten Stelle) zu tragen, soweit die Möbel innerhalb des Versorgungsbereichs der Verkaufseinrichtung zu liefern sind. Das Aufstellen umfaßt alle Formen des Zusammensetzens von Möbeln einschließlich der handwerklichen Leistungen, die zur gebrauchsfähigen und funktionsfähigen Übergabe erforderlich sind. Nicht dazu gehört die Befestigung von Hängemöbeln aller Art (§ 3 Abs. 3).

Der Bürger kann die Möbel auch selbst abholen bzw. aufstellen. Hierzu bedarf es jedoch einer ausdrücklichen Vereinbarung zwischen dem Handelsbetrieb und dem Bürger. In diesem Fall gehen Schäden während des Transports bzw. des Selbstaufstellens oder ein zufälliger Untergang zu Lasten des Bürgers. Die Handelsbetriebe sind verpflichtet, den Bürger auf diese Regelung der Gefahrtragung ausdrücklich hinzuweisen und sich dies schriftlich bestätigen zu lassen (§ 6).

Bei Selbstabholung bzw. Selbstaufstellen der Möbel erhält der Bürger einen tabellarisch festgelegten Preisrabatt (§ 7).

Sind die Möbel außerhalb des Versorgungsbereichs der Verkaufseinrichtung zu liefern, so kann mit dem Bürger die Anlieferung sowie das Aufstellen der Möbel vereinbart werden (§ 4).

Damit sind wichtige Fragen im Zusammenhang mit den Kundendienstleistungen beim Kauf neuer Möbel eindeutig rechtlich geregelt worden. Ähnliche Kundendienstleistungen sind beim Kauf gebrauchter Möbel vom Gebrauchwarenhandel zu erbringen (§ 16 Abs. 2 der AO über den Handel mit Gebrauchsgütern vom 8. November 1972 [GBl. II S. 814]). Im Interesse des Käufers bedürfen aber auch noch andere Fragen der rechtlichen Klarstellung. Das betrifft z. B. die Einhaltung der vereinbarten Anliefertermine. Es kommt noch relativ häufig vor, daß vereinbarte Termine nicht eingehalten werden. Der Käufer muß sich in der Regel einen ganzen Tag von der Arbeit befreien lassen, da ihm eine genaue Uhrzeit der Anlieferung kaum gesagt werden kann. Nicht selten verzögert sich die Anlieferung auf einen anderen Tag. Daraus erwächst für den Käufer nicht nur Zeitverlust und Ärger, sondern auch ein finanzieller Nachteil. Gemäß § 286 Abs. 1 BGB hat der Einzelhandelsbetrieb dem Käufer den durch den Lieferverzug entstehenden Schaden zu ersetzen.

Ein weiteres Problem beim Kauf nach Muster und der Kundendirektbelieferung ist die Mustertreue der angelieferten Ware. Der Käufer sieht die ihm verkaufte Ware erstmalig nach der Anlieferung. Er ist daher auch erst zu diesem Zeitpunkt in der Lage, ihre Mustersgerechtigkeit bzw. sonstige Qualitätsgerechtheit zu prüfen. Er kann deshalb, falls die Ware nicht dem Muster entspricht, der Farbton oder die Maserung von Möbeln wesentlich von dem durch das Muster einschließlich der Musterberatung bestimmten Rahmen abweicht oder sonstige Qualitätsmängel aufweist, die Abnahme verweigern und eine qualitätsgerechte Erfüllung des Kaufvertrags fordern. Das gilt auch bei geringfügigen Mängeln.

Der Einzelhandel ist in einem solchen Fall zum Rücktransport der beanstandeten Ware und zur Auslieferung einer einwandfreien Ware auf seine Kosten und Gefahr verpflichtet; denn Rationalisierungsmaßnahmen im Handel dürfen niemals zu Lasten des Kunden gehen.<sup>/31/</sup>

### **Qualitätssicherung, Ersatzteilversorgung und Kundendienst**

Zu den wichtigsten Versorgungspflichten des Handels gehört es, der Bevölkerung Waren in einwandfreier

Qualität zu verkaufen. Hierzu hat der Handel alle ihm zur Verfügung stehenden wirtschaftsrechtlichen Möglichkeiten zu nutzen, um auf die Konsumgüterproduktion im Interesse der Sicherung und Erhöhung der Erzeugnisqualität einzuwirken. Für die Sicherung einer hohen Erzeugnisqualität sind die Finalproduzenten verantwortlich. Der Handel hat diesen Prozeß zu beeinflussen und die Qualität der Konsumgüter im Zirkulationsprozeß zu kontrollieren und zu erhalten, und zwar mit dem Ziel, dem Kunden nur funktionstüchtige Erzeugnisse mit hohem Gebrauchswert anzubieten.<sup>/32/</sup>

Insbesondere mit den §§ 1 und 19 bis 22 der 6. DVO zum Vertragsgesetz wurden einige Regelungen getroffen, die die Rechtsstellung des Bürgers wirksam verbessern. So wurden dem Käufer von Waren, die sich im Gebrauch als mit Mängeln behaftet heraussteilen, neue Ansprüche gegenüber dem Einzelhandelsbetrieb zuerkannt. Erweist es sich, daß der Qualitätsmangel einer Ware auf eine grobliche Verletzung der Pflicht des Produktionsbetriebes zur qualitätsgerechten Leistung, insbesondere auf einen groben Verstoß gegen elementare Grundsätze der Konstruktion, der Fertigung und Montage, der Erprobung sowie der Lagerhaltung, zurückzuführen ist, dann hat der Einzelhandelsbetrieb die Ansprüche des Käufers wegen Mängeln der Sache<sup>/33/</sup> auch dann zu befriedigen, wenn die für diesen geltenden Fristen abgelaufen sind (§ 22 Abs. 3). Diese unter dem Blickwinkel des Geltungsbereichs der 6. DVO zum Vertragsgesetz als Pflicht des Einzelhandelsbetriebes gefaßte Regelung muß unter Berücksichtigung der eingangs entwickelten konzeptionellen Grundsätze als unmittelbarer zivilrechtlicher Rechtsanspruch des Käufers gegenüber dem Einzelhandel verstanden werden.

Eine größere Sicherheit für den Käufer wird auch damit erstrebt, daß der Handel nur dann neu- und weiterentwickelte Industriewaren von der Industrie beziehen darf, wenn diese unter Anwendungsbedingungen bei Mitwirkung der Bevölkerung ausreichend erprobt wurden und die Ersatzteilversorgung sowie der Kundendienst gesichert sind (§ 1 Abs. 3). In Verbindung mit dieser Festlegung wurden die Produktionsbetriebe, die Finalproduzenten technischer Industriewaren sind, verpflichtet, zur Sicherung der Instandsetzung im Rahmen und außerhalb der Garantie den nach Art und Beschaffenheit der Erzeugnisse erforderlichen Kundendienst und die Versorgung der Kundendiensteinrichtungen, Vertragswerkstätten und Handelsbetriebe mit Ersatzteilen zu organisieren (§ 19 Abs. 1 und 2). Damit ist klargestellt, daß es in erster Linie Aufgabe der Herstellerbetriebe ist, die erforderlichen Reparaturkapazitäten zu schaffen.

Das berechtigt Handelsbetriebe jedoch nicht, Käufer mit ihren Kundenreklamationen an die Hersteller bzw. deren Kundendiensteinrichtungen und Vertragswerkstätten zu verweisen. Sie sind vielmehr nach wie vor verpflichtet, Kundenreklamationen schnell und unbürokratisch entgegenzunehmen, den Käufer über seine Rechtsansprüche sowohl gegenüber dem Handelsbetrieb auf der Grundlage der AO über die Behandlung von Kundenreklamationen als auch gegenüber dem Hersteller — soweit dieser eine Garantie gewährt hat — zu beraten und ihm bei der Durchsetzung seiner berechtigten Ansprüche zu helfen.

Soweit der Käufer von seinem Recht auf Nachbesserung gegenüber dem Einzelhandelsbetrieb Gebrauch macht, hat der Einzelhandel fristgemäß diesen Anspruch entweder mit Hilfe eigener oder durch Inanspruchnahme

<sup>/32/</sup> Vgl. die Präambel der Anweisung 37/70, a. a. O.

<sup>/33/</sup> Vgl. AO über die Behandlung von Kundenreklamationen vom 20. Mai 1966 (GBl. n. S. 386) sowie das darin für verbindlich erklärte Kundenmerkblatt.

<sup>/31/</sup> Vgl. Lamberz, a. a. O., S. 17.