

strebte Leistungserfolg nur in engem wechselseitigem Zusammenwirken der Partner erreichbar ist; wobei sich die Dienstleistungseinrichtungen auf die individuellen Wünsche der Bürger einstellen müssen.

Beratungs- und Begutachtungspflicht des Auftragnehmers

Von besonderer Bedeutung ist die Beratungs- und Begutachtungspflicht der Dienstleistungseinrichtung. Diese muß über die erforderliche Sachkunde zur fachmännischen Beratung verfügen, wie mit der Ausführung des Auftrags die Wünsche des Kunden am besten zu befriedigen sind. Dabei ist zu prüfen, ob die vom Kunden übergebenen Sachen für die gewünschte Bearbeitung geeignet sind, um möglichen Schaden zu vermeiden. Dieser in § 645 BGB nur indirekt ausgedrückte Grundsatz ist in neueren ALBs eindeutiger fixiert worden. So ist nach § 6 der ALB-Kfz der Kunde über die zweckmäßigste Art und Weise der Ausführung, über den voraussichtbaren Umfang der Instandhaltungsleistung sowie über Besonderheiten der Behandlung oder Nutzung des Instandhaltungsgegenstandes zu beraten.

Nach § 2 Abs. 1 der ALB für Chemischreinigungen und Färbereien gilt ein Auftrag zum Reinigen oder Färben erst dann als angenommen, wenn in der Eingangsstelle der Chemischreinigung oder Färberei eine fachmännische Begutachtung durch den Auftragnehmer darüber stattgefunden hat, ob der Auftrag auch erfüllt werden kann. Auch nach einer solchen Begutachtung bleibt der Auftragnehmer noch 10 Tage nach Entgegennahme der Gegenstände zur Ablehnung des Auftrags berechtigt, wenn sich erst dann ergibt, daß der Auftrag ganz oder teilweise nicht durchführbar ist. Nach Ablauf der 10 Tage ohne Benachrichtigung des Auftraggebers gilt der Auftrag als angenommen.

Von der ordnungsgemäßen Erfüllung der Beratungs- und Begutachtungspflicht des Auftragnehmers hängt maßgeblich die Beurteilung der Verantwortlichkeit für eine u. U. nicht qualitätsgerechte Ausführung des Auftrags ab.

Zu den Beratungspflichten des Auftragnehmers gehört es auch, den Kunden über den voraussichtlichen Termin zur Erfüllung der Leistung und deren Preis zu informieren. Bei Instandhaltungsleistungen an Kfz hat der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers einen Kostenanschlag zu erteilen, der kostenpflichtig ist (§ 7 Abs. 1 der ALB-Kfz).

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Beim Vertragsabschluß ist aber auch der Bürger als Auftraggeber zu bestimmten Mitwirkungshandlungen verpflichtet. Er hat die Art und Weise sowie den genauen Umfang der Leistung zu bestimmen und muß auch sonstige für eine ordnungsgemäße Ausführung des Auftrags erforderliche Informationen geben. Bei Reinigungs- bzw. Färbereiaufträgen gehört hierzu nach § 2 Abs. 2 der betreffenden ALB die Angabe der Materialzusammensetzung, wenn es sich um Stücke handelt, die nur durch eine besondere Behandlung oder nur begrenzt bearbeitungsfähig sind. Eine solche Information entfällt, wenn die Stücke vom Hersteller entsprechend gekennzeichnet sind. Das gleiche gilt bei Wäsche aus Synthefasern (§ 6 der ALB Wäschereien und Plättereien).

Zustandekommen des Vertrags

Der Vertrag zwischen der Dienstleistungseinrichtung und dem Bürger über die zu erbringenden Leistungen kommt nach den allgemeinen zivilrechtlichen Grundsätzen durch übereinstimmende Willenserklärungen zustande. Eine besondere Form ist hierfür grundsätzlich nicht vorgeschrieben. Nach § 4 Abs. 1 der ALB-Kfz be-

darf jedoch ein Vertrag bei einem zu erwartenden Leistungswert über 30 M der Schriftform. Das gilt auch für Änderungen eines bereits abgeschlossenen Vertrags. Fernmündlich erteilte Änderungsaufträge werden erst mit schriftlicher Bestätigung wirksam.

Während Verträge üblicherweise mündlich abgeschlossen werden können, wobei der Kunde in der Regel eine mehr oder minder ausführliche Auftragsbestätigung erhält, kann bei Kfz-Instandhaltungsverträgen die ausdrücklich vorgesehene Schriftform bei voraussichtlicher Überschreitung des Leistungswertes von 30 M auch durch Unterschrift beider Partner oder ihrer Beauftragten auf Auftrags Scheinen oder im Auftragsbuch erfüllt werden (§ 4 Abs. 2 der ALB-Kfz).

Die Aushändigung von Auftragsbestätigungen ist bei Reinigungs-, Färberei-, Wasch- und Plätttaufträgen nach § 2 Abs. 4 sowie § 7 Abs. 1 und 2 der betreffenden ALBs vorgesehen, und zwar mit der Maßgabe, daß die bearbeiteten Gegenstände nur gegen Rückgabe der Empfangsbestätigung ausgehändigt werden (§ 5 Abs. 1 bzw. § 8 dieser ALBs).

Besonderheiten des Inhalts von Kfz-Instandhaltungsverträgen

Bei Kfz-Instandhaltungsverträgen ist die Aufnahme einer Reihe von Angaben in den Vertrag vorgeschrieben, die klare Vertragsbeziehungen sichern sollen (§ 5 der ALB-Kfz). Hierzu gehören insbesondere Vereinbarungen über die Art und den genauen Umfang der zu erbringenden Leistung, den Zustand und die Vollständigkeit des Kfz, die Zuführungs- und Fertigstellungstermine, die Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers, die Qualität der Leistung und die Garantieleistungen sowie über das Prüfverfahren und die Übernahme des bearbeiteten Kraftfahrzeugs.

Aus diesen Festlegungen ergibt sich, daß die Dienstleistungseinrichtung nicht berechtigt ist, einseitig vom Auftrag des Kunden abzuweichen bzw. andere oder zusätzliche Leistungen zu erbringen. Die Einrichtung bleibt an die Weisungen des Kunden gebunden. In den ALB-Kfz ist ausdrücklich festgelegt, daß der Auftragnehmer den Auftraggeber zu unterrichten hat, wenn sich bei der Instandhaltung weitere Mängel herausstellen, die die Verkehrssicherheit des Fahrzeugs beeinflussen und über den Umfang der vertraglichen Vereinbarungen hinausgehen. Billigt der Auftraggeber die Erweiterung des Auftrags nicht, ist das bei der Übergabe schriftlich festzustellen und der Auftraggeber auf die möglichen Auswirkungen hinzuweisen. Führt der Auftraggeber das nicht verkehrssichere Fahrzeug dennoch dem öffentlichen Straßenverkehr zu, ist der Auftragnehmer im Interesse der Sicherheit des Straßenverkehrs verpflichtet, die zuständigen Organe unverzüglich zu benachrichtigen (§ 9 der ALB).

Rechte und Pflichten bei der Ausführung des Auftrags

Pflichten des Auftraggebers bei Übergabe der Sache

Damit der Auftragnehmer seinen Auftrag ausführen kann, ist der Auftraggeber verpflichtet, mit der termingerechten Übergabe der zu bearbeitenden Sache seine Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Bei der Neuanfertigung oder der Umarbeitung von Bekleidungsstücken gehört hierzu die Wahrnehmung der Anprobeterminen. Bei Reinigungs- und Färbereiaufträgen sind auf Verlangen des Auftragnehmers Schnallen und Knöpfe abzutrennen, um Beschädigungen und Verluste zu vermeiden. Gegenstände, die von Kranken mit ansteckender Krankheit stammen, müssen vor der Übergabe desinfiziert werden (§ 3 der ALB Wäschereien und Plättereien). Wäschestücke aus Synthefasern, die einer besonderen Behandlung bedürfen, sind getrennt und unter Angabe der Faserart abzugeben (§ 6 dieser ALB).