

Regel dabei festgestellt werden. Der Kunde wird mit einer Beanstandung nur dann durchdringen können, wenn er beweisen kann, daß die Beanstandung tatsächlich zu Recht besteht (vgl. §363 BGB). Deshalb kommt der sofortigen Prüfung bei Rückgabe der Wäsche große Bedeutung zu.

Verwechslung von Wäschestücken

Einzelne Wäschestücke werden vor allem dann verwechselt, wenn sich das Wäschekennzeichnungsband während des Waschens gelöst hat oder wenn der Kunde ein älteres Kennzeichnungsband nicht entfernt hat und sich die Wäscherei dadurch bei der Zuordnung der Wäschestücke irrt.

Bestreitet der Kunde, daß es sich um ihm gehörende Wäschestücke handelt, insbesondere wenn in seinem Wäscheposten die strittigen Wäschestücke ohne Wäschekennzeichnungsband oder mit einem anderen enthalten sind, aber nach ihrer Art der Wäscheliste entsprechen, so ist er verpflichtet, dies bei Rückgabe der fertigen Wäsche sofort anzuzeigen. Tut er das nicht, dann dürfte ihm der Beweis für seine Behauptung schwerfallen.

Bei nicht offensichtlich unbegründeten Beanstandungen wird unter Mitwirkung des Kunden von der Wäscherei nach dem verwechselten Wäschestück geforscht. Sind diese Nachforschungen erfolglos und ist der Kunde nicht mit gleichwertigen anderen Wäschestücken als Ersatz einverstanden, dann ist Ersatz in Geld zu leisten. Die verwechselten Wäschestücke sind der Wäscherei zurückzugeben.

Beanstandung der Qualität der Wäschereileistung

Die Wäschereien sind verpflichtet, qualitätsgerecht zu arbeiten und die Wäschestücke entsprechend der DAMW-Vorschrift 644, Gruppe 640/660, zu behandeln, so daß die Bedingungen der hierfür geltenden TGL 4494 erfüllt werden. Die Wäschereien unterliegen Stichprobenkontrollen der Prüfdienststelle Textilreinigung des Amtes für Standardisierung, Meßwesen und Warenprüfung der DDR (ASMW).

Als Mängel bei der Durchführung des Auftrags können auftreten: ungenügende Schmutz- oder Fleckenentfernung, ungenügender Glätteffekt, schlechte Falt- oder Stapelqualität, Beschädigungen der Wäsche im Bearbeitungsprozeß.

Bei der Klärung derartiger Beanstandungen sind die sich aus der Eigenart von Wäschereileistungen ergebenden Besonderheiten zu beachten. Die Wäschereien haben Leistungen zu erbringen, die nach Tonnen berechnet werden. Sie können nicht jedes einzelne Wäschestück auf seine Beschaffenheit und seinen Zustand prüfen. Die Wäscherei kann nicht für Mängel verantwortlich gemacht werden, die ihre Ursache in der Beschaffenheit oder dem Zustand der Wäsche bei ihrer Abgabe haben oder die nachweisbar ohne Verschulden der Wäscherei eingetreten sind (vgl. § 645 BGB). Weisen allerdings Wäschestücke aus festem Gewebe nach dem Waschprozeß Reißbeschädigungen auf, die auf mechanische Einwirkungen schließen lassen, wird in der Regel die Wäscherei hierfür einzustehen haben.

Um Beanstandungen der Qualität klären zu können, müssen diese sofort bei Rückgabe der Wäsche angezeigt werden. Können Beanstandungen nicht sofort bei Rückgabe der Wäsche festgestellt werden, da in der Regel nicht jedes einzelne Wäschestück vom Kunden in der Annahmestelle überprüft werden kann, sind die Mängel unverzüglich danach anzuzeigen. Auf der Grundlage der früheren Regelung in den Annahme- und Lieferbedingungen für Wäschereien und Plättereien vom 20. August 1963 hat sich in der Praxis die Verfahrens-

weise herausgebildet, daß offene Mängel, die nicht sofort bei Rückgabe der Wäsche festgestellt werden können, innerhalb von drei Tagen nach der Rückgabe und verdeckte Mängel spätestens innerhalb von sechs Wochen nach der Rückgabe der Annahmestelle anzuzeigen sind. Diese Regelung ist auch in den von den Räten der Bezirke erlassenen bzw. von den Betrieben erarbeiteten allgemeinen Leistungsbedingungen enthalten.

Bei Feuchtwäsche sind Beanstandungen noch schwieriger zu klären. Deshalb sind sie, soweit sie nicht sofort bei Rückgabe festgestellt werden können, spätestens am nächsten Öffnungstag in der Annahmestelle anzuzeigen.

Diese kurzen Fristen ergeben sich daraus, daß Wäsche gegen Verschmutzungen und Beschädigungen auf dem Transport, bei der Aufbewahrung und im Gebrauch sehr empfindlich ist und der Kunde den Nachweis der Mangelhaftigkeit praktisch nach Ablauf dieser Fristen nicht mehr führen kann. Durch diese Fristen werden allerdings nicht die allgemeinen Reklamations- und Geltendmachungsfristen von sechs Monaten (§ 638 BGB) außer Kraft gesetzt. Diese allgemeinen Fristen werden jedoch den Erfordernissen bei Wäschereileistungen nicht gerecht. Werden daher die für Wäschereileistungen notwendigen kurzen Beanstandungsfristen nicht eingehalten, verletzt der Kunde nicht nur seine Mitwirkungspflichten bei der Klärung von Qualitätsbeanstandungen, sondern schließt in der Regel durch sein Verhalten aus, daß der Nachweis der Mangelhaftigkeit der Wäschereileistung überhaupt noch erbracht werden kann.

Vergütungsstreitigkeiten

Der Bürger ist bei Beanstandungen grundsätzlich nicht berechtigt, von vornherein für den gesamten Wäscheposten oder für einzelne Teile die Entrichtung der Vergütung zu verweigern. Das ergibt sich aus der generellen Regelung des BGB über den Werkvertrag (vgl. §§ 641, 640, 633, 634 BGB). Danach kann der Kunde bei berechtigten Beanstandungen lediglich die Beseitigung des Mangels und erst nach Vorliegen weiterer bestimmter Voraussetzungen die Herabsetzung der Vergütung, die Rückgängigmachung des Vertrags oder Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen.

Beanstandet daher ein Kunde bei der Rückgabe seiner Wäsche deren Vollzähligkeit oder Beschaffenheit, dann wird er damit nicht von seiner Verpflichtung entbunden, die vorgesehene Vergütung zu bezahlen. Das wird nur dann anders sein, wenn seine Wäsche vollständig verlorengegangen ist oder die Wäschestücke so beschädigt worden sind, daß der Kunde berechtigt die Rücknahme des ganzen Postens ablehnt.

Beim Fehlen oder Verwechseln einzelner Stücke wird das Gewicht des Wäschepostens, nach dem die Vergütung berechnet wird, nur unwesentlich beeinträchtigt. Der Kunde hat die volle Vergütung zu entrichten, und die Wäscherei bleibt zur Regulierung seiner berechtigten Beanstandung verpflichtet. Wird die Beanstandung durch Nachlieferung der fehlenden oder gleichwertiger anderer Wäschestücke erledigt, dann gilt der Mangel als behoben und die Vergütung als zu Recht gezahlt. Wird Schadenersatz in Geld geleistet, dann ist bei der Festsetzung des Betrags zu berücksichtigen, daß die Vergütung bereits gezahlt wurde.

Wird die Vergütung der Leistung der Wäscherei nicht nach Gewicht, sondern nach Stück berechnet, dann braucht der Kunde nur die Vergütung zu zahlen, die der tatsächlich zurückgegebenen Stückzahl entspricht (§ 641 Abs. 1 BGB).