

kratische Mitwirkungsrecht zu gewährleisten, wobei die Erfahrungen des Handels mit Kundenbeiräten und Ausschüssen der Verkaufseinrichtungen als Vorbild dienen (§ 163 Abs. 2 ZGB). Auf die Erfahrungen des sozialistischen Handels zurückgreifen müssen die DLBs auch bei der Erfüllung ihrer Pflicht, Kundenbücher zu führen, die Eintragungen der Bürger als Eingaben zu behandeln und sie zum Anlaß zu nehmen, die betriebliche Arbeit zu verbessern (§ 163 Abs. 3 ZGB).

Die Gegenstandsbestimmung der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen und Reparaturen nennt Reinigungs-, Pflege- und Wartungsarbeiten, Reparaturen sowie die Umarbeitung und Einzelanfertigung von Sachen auf Bestellung (§ 164 ZGB). Dies deutet darauf hin, wie vielfältig die diesbezüglichen Beziehungen zwischen Bürgern und DLBs sein können. Gegenwärtig gibt es über 100 Leistungsarten, die sich nicht nur ständig erweitern, sondern auch laufend ändern. Die DLBs müssen sich daher bei der Vertragsgestaltung gegenüber Lieferbetrieben und Kooperationspartnern auf die Vielfalt der Dienstleistungsverträge einstellen, um zu solchen vertraglichen Vereinbarungen zu kommen, die dem jeweiligen Leistungsgegenstand und der zu erbringenden Dienstleistung gerecht werden. Es entspricht der in § 44 ZGB bestimmten Pflicht zur Zusammenarbeit der Vertragspartner vor Vertragsabschluß, wenn die DLBs die Bürger durch entsprechende Einrichtungen (z. B. in Form von Kundendienstzentralen) darüber unterrichten, welche Dienstleistungen durch wen wo erbracht werden können.

Rechte und Pflichten der Partner bei Abschluß des Dienstleistungsvertrags

Beratungs- und Auskunftspflicht des DLB

Eine entscheidende Rolle beim Vertragsabschluß spielt die sachkundige Beratung des Bürgers durch den DLB (§ 168 Abs. 1 ZGB), die nach Art und Umfang der gewünschten Dienstleistung differenziert auszugestalten ist. Diese Beratung, die Empfehlungen über den erforderlichen Umfang und die zweckmäßigste Ausführung der Dienstleistungen enthalten soll, ist Voraussetzung, um den Inhalt des Dienstleistungsvertrags (§ 165 ZGB) konkretisieren zu können.

So wäre z. B. der Zweck des Vertrags in Frage gestellt, wenn der voraussichtliche Preis der Dienstleistung der Höhe nach dem Zeitwert oder dem Gebrauchswert des Leistungsgegenstandes nahekommt oder diese Werte sogar übersteigt. Der Bürger ist daher daran interessiert, den voraussichtlichen Preis zu erfahren. Kann ihm dieser nicht sofort genannt werden, hat der DLB die zuständige Werkstatt oder den Kooperationspartner zu konsultieren. Es müßte auch zulässig sein, mit dem Kunden ein Preislimit zu vereinbaren, bis zu dessen Höhe der Bürger der Ausführung des Auftrags zustimmen kann.^{3/}

Fraglich könnte auch die Qualität der geforderten Leistung sein, wenn z. B. bei einem Kleidungsstück die Pflegesymbole fehlen und es nur mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand möglich ist, die für die anzuwendende Reinigungsart wichtige stoffliche Zusammensetzung zu erkennen.

In solchen Fällen bestehen die Bürger oftmals darauf, daß das Kleidungsstück gereinigt wird. Es gibt DLBs,

^{3/} Die Zulässigkeit derartiger Vereinbarungen und die Konsequenzen, die sich bei einer Überschreitung der Preisgrenze durch den DLB ergeben, sollten in den Allgemeinen Leistungsbedingungen der DLBs geregelt werden. § 195 ZGB (Überschreitung des vereinbarten Preises oder Kostenanschlages bei Bauleistungen) bzw. § 7 der AO über die Allgemeinen Leistungsbedingungen für Instandhaltungsleistungen an Kraftfahrzeugen vom 24. Januar 1973 (GBl. I S. 93) könnten für eine solche Regelung beispielgebend sein.

die diesen Auftrag unter der Voraussetzung annehmen, daß der Bürger das Risiko übernimmt, wenn der Leistungsgegenstand hierbei Schaden erleidet. Soweit die Möglichkeiten einer fachkundigen Begutachtung erschöpft sind und mit der Annahme eines solchen Auftrags nicht das Leistungsrisiko unzulässig auf den Kunden verlagert wird, ist ein Vertragsabschluß dieser Art vertretbar. So hat der Bürger wenigstens noch eine gewisse Chance, eine Sache, die für ihn gegenwärtig nicht verwendbar ist, wieder nutzen zu können.

Eine qualitativ gute Beratung und Auskunft erfordert außerdem, dem Bürger den voraussichtlichen Termin für die Erfüllung der Leistung zu nennen und diesen zu vereinbaren (§ 168 Abs. 1 Satz 3 i. V. m. § 173 Abs. 1 und 2 ZGB). Der Bürger hat aus verschiedenen Gründen (z. B. wegen des Antritts einer Reise) ein berechtigtes Interesse daran, den Fertigstellungstermin zu erfahren. Soweit staatliche Organe für bestimmte Leistungsarten Höchstfristen festgelegt haben (§ 173 Abs. 2 ZGB), darf der vereinbarte Leistungstermin diese Höchstfristen keinesfalls übersteigen.

Für die DLBs wird es nicht immer leicht sein, bei Annahme des Auftrags der gesetzlichen Beratungs- und Auskunftspflicht nachzukommen. Dies folgt bereits aus der Vielzahl der Dienstleistungen, die teilweise in Komplex- oder in Ein-Mann-Aannahmestellen auf dem Lande angenommen werden. Deshalb müssen die DLBs sowohl entsprechende Maßnahmen zur Qualifizierung der bei ihnen beschäftigten Werk tätigen als auch vielfältige technisch-organisatorische Maßnahmen treffen. Die jetzige Ausbildung der in den Annahmestellen beschäftigten Werk tätigen zu Kundendienstfacharbeitern trägt bereits zur Lösung dieser Problematik bei. Zu prüfen wäre auch, ob die gegenwärtig bestehenden Kooperationsbeziehungen den Anforderungen an die Beratungs- und Auskunftspflicht entsprechen. Sollte dies nicht der Fall sein, so empfiehlt es sich, entsprechende Vertragsänderungen mit Lieferbetrieben und Kooperationspartnern zu erwirken.

Aber auch dann, wenn der DLB alle erforderlichen Voraussetzungen geschaffen hat, um seiner Beratungs- und Auskunftspflicht zu entsprechen, wird es im Einzelfall — insbesondere bei Komplexannahmestellen — nicht immer möglich sein, die Bürger vor dem bzw. beim Vertragsabschluß fachkundig zu beraten. Dies befreit den Betrieb aber nicht von seiner Verpflichtung zur Information des Kunden. Mindestens muß er dieser Verpflichtung nach Vertragsabschluß durch die Erfüllung seiner Prüfungs- und Mitteilungspflicht bei der Realisierung des Vertrags (§ 170 Abs. 1 ZGB) nachkommen. Im Interesse des Kunden ist es notwendig, daß der DLB diese Informationen kurzfristig einholt und dem Kunden übermittelt.

Im Zusammenhang mit dem beabsichtigten Vertragsabschluß ist es auch notwendig, daß der DLB ggf. prüft, ob der Auftragsgegenstand seiner Beschaffenheit nach eine Bearbeitung zuläßt. Es wäre z. B. nicht zu vertreten, wenn ein Reinigungsbetrieb ein Wäschestück annimmt, bei dem festgestellt wurde, daß es wegen erheblicher Verschleißerscheinungen für eine Reinigung nicht geeignet ist.

Die Pflicht zur sachkundigen Beratung des Bürgers schließt ein, daß der DLB auch in denjenigen Fällen nach Lösungswegen sucht, in denen es an den für eine Reparatur erforderlichen Ersatzteilen fehlt. Beispielsweise besteht für Herstellerbetriebe nach § 20 der

6. DVO zum Vertragsgesetz — Wirtschaftsverträge zur Versorgung der Bevölkerung — vom 13. Juli 1972 (GBl. II S. 515) grundsätzlich keine Ersatzteillieferpflicht für Erzeugnisse, deren Produktion vor mehr als zehn Jahren eingestellt wurde. Ähnliche Probleme ent-