

stehen, wenn die reparaturbedürftigen Gegenstände nicht durch die zuständigen staatlichen Außenhandelsorgane importiert worden sind. Stellt sich nach gründlicher Prüfung heraus, daß absolut keine Möglichkeit besteht, die Sache zu reparieren, dann sollten beim Kunden keine falschen Hoffnungen geweckt werden.

Zu Inhalt und Form des Vertrags

Bei Abschluß eines Dienstleistungsvertrags sind neben dem Namen und der Anschrift des Auftraggebers auch solche Angaben festzuhalten, die für die Charakterisierung des Leistungsgegenstands und die gewünschte Dienstleistung erforderlich sind. Hierzu gehören z. B. Typenbezeichnung, Geräte-Nummer, Baujahr, Farbe, Neu- oder Zeitwert, stoffliche Beschaffenheit, Art der Störung, äußerlich sichtbare Mängel oder Beschädigungen, Verpackung, Garantiekunde, Anzahl der Geräte. Diese Angaben sind aus verschiedenen Gründen bedeutsam, denn mit ihnen kann z. B. dem späteren Einwand begegnet werden, daß der zurückgegebene Leistungsgegenstand nicht mit dem abgegebenen identisch sei oder im Betrieb beschädigt worden sei.

Vielfach sind auch präzise Vereinbarungen über Ort und Zeitpunkt der Dienstleistung erforderlich. Das gilt insbesondere dann, wenn die Dienstleistung an einem besonderen Ort (z. B. in der Wohnung des Bürgers) erbracht werden soll. In diesem Fall ist der berufstätige Bürger ebenso daran interessiert, daß im Vertrag auch die Zeit der Leistung so konkret wie möglich fixiert wird, denn er muß mit seinem Beschäftigungsbetrieb in der Regel eine Arbeitszeitverlagerung vereinbaren oder einen Urlaubstag nehmen, um den Beauftragten des DLB den Zutritt zum Leistungsort ermöglichen zu können. Aus diesem Grund kommt der gesetzlichen Verpflichtung des DLB, die Dienstleistung am vereinbarten Ort und zum festgelegten Zeitpunkt zu erbringen (§ 174 Abs. 2 ZGB), große Bedeutung zu.

Die Spezialisierung der DLBs hat zur Folge, daß die Dienstleistung in vielen Fällen nicht durch den Betrieb erbracht werden kann, der den Auftrag annimmt, sondern durch einen Kooperationspartner. Genereller Vertragsinhalt ist deshalb, daß der DLB berechtigt ist, die Dienstleistung ganz oder teilweise einem anderen Betrieb zu übertragen (§ 167 Satz 1 ZGB). Dieser Grundsatz gilt nur dann nicht, wenn ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde oder wenn eine Übertragung im Hinblick auf die Art der Leistung gar nicht möglich ist. Für Pflichtverletzungen des Kooperationspartners (z. B. nicht termingerechte oder nicht qualitätsgerechte Leistung) ist der DLB wie für eigenes Verhalten verantwortlich (§ 167 Satz 2 i. V. m. § 82 Abs. 2 ZGB).^{4/}

Die Schriftform ist für Dienstleistungsverträge im ZGB nicht zwingend vorgeschrieben.^{5/} Trotzdem sollten die Vertragspartner unter Berücksichtigung der Art der Leistung und des Leistungsumfangs stets den schriftlichen Vertrag in Erwägung ziehen.

Die vom Institut für Kommunalwirtschaft in Dresden entwickelten und den DLBs für eine Vielzahl von Leistungsarten zur Verwendung empfohlenen dreiteiligen Kundendienstbelege (bestehend aus dem Kundenbon, der Reparatur- bzw. Auftragskarte und der Kartei) könnten hierfür eine geeignete Grundlage sein. Da die Reparatur- bzw. Auftragskarte von beiden Vertragspartnern unterschrieben werden muß, würde etwaigen Einwänden, daß der Auftrag nicht oder anders

erteilt worden sei, die Grundlage entzogen. Soweit diese oder andere Vertragsformulare verwendet werden, bilden sie in Verbindung mit den beim Vertragsabschluß getroffenen mündlichen Abreden den Inhalt des Dienstleistungsvertrags.

Unabhängig davon, ob der Vertrag schriftlich abgeschlossen wird oder nicht, ist dem Kunden nach Vertragsabschluß stets eine Auftragsbestätigung — das empfiehlt sich im Interesse der Rechtssicherheit auch bei einer telefonischen Auftragserteilung — oder ein Kundenbon auszuhändigen, damit er sich bei der späteren Abholung des Leistungsgegenstands legitimieren kann.

Pflichten des Bürgers beim Vertragsabschluß

Der Bürger hat beim Abschluß des Dienstleistungsvertrags den DLB auf ihm bekannte Mängel oder Eigenschaften hinzuweisen, die eine besondere Behandlung oder Bearbeitung der Sache erfordern (§ 170 Abs. 2 ZGB). So wäre der Kunde z. B. verpflichtet, bei einer Textilreinigung auf die Materialzusammensetzung des Kleidungsstücks oder auf Reinigungsvorschriften des Herstellerbetriebes hinzuweisen, wenn sich derartige Angaben nicht den im Kleidungsstück angebrachten Pflegesymbolen entnehmen lassen. Auch aus dem Hinweis des Kunden, daß ein reparaturbedürftiges Haushaltsgerät bereits als wertgemindert erworben wurde, kann der DLB u. U. Schlußfolgerungen für die Reparatur ableiten.

Grundsätzlich dürfen jedoch an die Hinweispflicht des Bürgers keine überspitzten Anforderungen gestellt werden. Von ihm können deshalb nur dann Mitteilungen erwartet werden, wenn ihm die Mängel oder besonderen Eigenschaften des Dienstleistungsgegenstands tatsächlich bekannt sind. Es ist Sache des DLB, sich ggf. durch sachkundige Fragen hinsichtlich der Eigenschaften des Gegenstands ein klares Bild von der Art und vom Umfang der Dienstleistung zu verschaffen.

Eine weitere Pflicht des Bürgers ist es, dem DLB den Leistungsgegenstand in bearbeitungsfähigem Zustand und zum vereinbarten Termin zu übergeben (§ 169 Abs. 1 ZGB). Ob der Gegenstand bearbeitungsfähig ist, hängt von der Art der zu erbringenden Leistung und der damit zusammenhängenden Beschaffenheit des Gegenstands ab. So wird zwar generell verlangt werden können, daß der Gegenstand sauber ist. In vielen Fällen ist aber gerade seine Reinigung das Anliegen des Auftrags, z. B. bei der Reinigung von Textilien oder Fenstern. Jedoch können Textilien u. U. als nicht bearbeitungsfähig angesehen werden, wenn ihre Reinigung oder ihr Waschen dem DLB aus hygienischen Gründen nicht zuzumuten ist. Die Reinigung oder Reparatur eines Ofens oder eines Gas- oder Elektroherdes setzt wiederum voraus, daß diese unmittelbar vor Ausführung der Leistung nicht geheizt oder benutzt werden dürfen.

Demnach ist der Begriff „bearbeitungsfähig“ dahin zu bestimmen, daß für den DLB die Ausführung des Auftrags zumutbar sein muß und daß grundsätzlich keine über den Auftrag hinausgehende Arbeit erforderlich sein darf, um den Leistungsgegenstand überhaupt erst bearbeitungsfähig zu machen. Ist es dem DLB weder möglich noch zumutbar, den bearbeitungsfähigen Zustand der Sache herzustellen, so kann er den Vertragsabschluß oder die Ausführung der vertraglich vereinbarten Leistung solange verweigern, bis der Kunde die Bearbeitungsfähigkeit der Sache hergestellt hat.

Abschluß von Dienstleistungsverträgen durch Jugendliche

Fragen der Vertretung und der Handlungsfähigkeit können beim Abschluß von Dienstleistungsverträgen

^{4/} Vgl. auch Fragen und Antworten, NJ 1976 S. 55 f.

^{5/} Nach § 4 Abs. 1 der AO über die Allgemeinen Leistungsbedingungen für Instandhaltungsleistungen an Kraftfahrzeugen vom 24. Januar 1973 (GBl. I S. 93) ist jedoch die Schriftform dann zwingend vorgeschrieben, wenn der zu erwartende Leistungs Wert 30 M übersteigt.