

gemäß Ausführung der Dienstleistung notwendigen Mitwirkungshandlungen vorzunehmen“ (§ 165 Abs. 2 ZGB). Diese Handlungen können je nach Art und Stand der Ausführung der Dienstleistung vielgestaltig sein. Bei der Anfertigung eines Maßanzugs wird z. B. die Mitwirkung insbesondere darin bestehen, die erforderlichen Anproben termingerecht wahrzunehmen. Kommt der Bürger diesen Anproben entweder verspätet oder überhaupt nicht nach, dann ist nicht nur die termingerechte Ausführung der Dienstleistung, sondern die Erfüllung des Auftrags überhaupt in Frage gestellt, der DLB kann u. U. vom Vertrag zurücktreten (§ 171 ZGB).

Die erforderlichen Mitwirkungshandlungen des Bürgers können — wie aus §§ 166 Abs. 2, 170 Abs. 1 ZGB ersichtlich ist — auch darin bestehen, daß der Bürger auf Anforderung des Betriebes notwendige Entscheidungen trifft und dem Betrieb mitteilt.

In diesem Zusammenhang ist auf § 174 Abs. 1 ZGB hinzuweisen, der die Erbringung der Leistung „zu einem bestimmten Zeitpunkt in der Wohnung des Bürgers oder an einem anderen Ort“ vorsieht. Der Bürger hat in diesem Fall alle Voraussetzungen zu schaffen, damit die Dienstleistung ordnungsgemäß erbracht werden kann. Er muß entweder selbst anwesend sein oder zur Entscheidung befugte Vertreter mit der Wahrnehmung seiner Interessen beauftragen. Erforderlichenfalls muß er auch die für die Ausführung der Dienstleistung erforderliche Arbeitsfreiheit schaffen.

#### **Rechte und Pflichten der Vertragspartner bei Beendigung des Dienstleistungsvertrags**

Der DLB hat die vereinbarte Leistung termin- und qualitätsgerecht zu erbringen (§ 165 Abs. 1 Satz 1 ZGB). Ergeben sich Schwierigkeiten hinsichtlich des vereinbarten Termins, dann ist dem Bürger rechtzeitig der neue Fertigstellungstermin mitzuteilen. Holt der Kunde den Leistungsgegenstand ab, hat der Betrieb alle Voraussetzungen zu schaffen, damit sich der Bürger von der Vertragsgerechtigkeit der erbrachten Leistung überzeugen kann. So sind z. B. elektrische Geräte vorzuführen, bei angefertigter Bekleidung ist dem Kunden Gelegenheit zu geben, diese durch eine Anprobe auf ihre vertragsgerechte Ausführung hin zu überprüfen. Abhängig von der Art der Leistung und der Beschaffenheit des Leistungsgegenstands, ist es dem DLB jedoch nicht in jedem Fall möglich, den Nachweis der vertragsgerechten Leistung dadurch zu erbringen, daß er dem Kunden den Gegenstand zur Einsichtnahme vorlegt (z. B. bei der Reinigung einer Uhr). Hier wird der Nachweis durch die Funktionstüchtigkeit des reparierten Gegenstands geführt.

Soweit das von der Sache her notwendig ist, sind die Bürger nach Beendigung der Leistung mit Besonderheiten der künftigen Behandlung und Nutzung der Sache vertraut zu machen (§ 168 Abs. 2 ZGB). Das wird z. B. dann erforderlich sein, wenn technische Konsumgüter durch eine Dienstleistung umgebaut oder weiter ausgerüstet worden sind oder wenn überhaupt eine Neuanfertigung vorliegt.

#### *Pflichten des DLB zur Durchsetzung von Garantieansprüchen der Bürger*

Stellt der Bürger bei der Entgegennahme des Leistungsgegenstands oder während des Garantiezeitraums Mängel fest und kommt es aus diesem Grunde zu einer Mängelanzeige, hat der DLB den Bürger über die ihm zustehenden Garantierechte zu beraten (§ 168 Abs. 3). Diese Beratung hat sich im wesentlichen auf die in den §§ 177 bis 185 enthaltenen Regelungen und die damit verbundenen Ansprüche zu beziehen. So wird es z. B.

erforderlich sein, den Kunden ggf. mit den Besonderheiten der Garantiefristen bei bestimmten Dienstleistungen vertraut zu machen (§§ 177 Abs. 2, 178 Abs. 1 Satz 4). Es ist auch darauf hinzuweisen, daß die Garantiefrist grundsätzlich nicht schon beginnt, wenn der Auftrag in der Werkstatt fertiggestellt worden ist, sondern erst mit der Abnahme der Leistung durch den Kunden.

Der DLB muß die Voraussetzungen dafür schaffen, daß der Kunde den Nachweis führen kann, daß und welche Garantieansprüche ihm zustehen. Die vom Institut für Kommunalwirtschaft in Dresden entwickelten Kundendienstbelege ermöglichen dies. So erhält der Bürger bei Rückgabe des Leistungsgegenstands vom Kundendienstbeleg die Auftragskarte. Auf der Rückseite dieser Karte können die Art der Leistung, die Zeit der Rückgabe des Leistungsgegenstands und der für die Leistung entrichtete Preis vermerkt werden.

Kann über die Berechtigung des geltend gemachten Garantieanspruchs nicht sofort entschieden werden (z. B. weil der Kooperationspartner konsultiert werden muß), so ist diese Entscheidung kurzfristig zu treffen und dem Kunden unverzüglich mitzuteilen.

Nach § 182 ZGB ist der DLB verpflichtet, dem Bürger die notwendigen Aufwendungen zur Wahrnehmung seiner Garantieansprüche (z. B. Fahrt- oder Transportkosten) zu erstatten. Es ist daher z. B. nicht gerechtfertigt, einem Bürger die Kosten für ein Taxi zu ersetzen, wenn ihm die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel zuzumuten ist. Die Betriebe sollten aber auch von sich aus alles tun, damit den Bürgern nur unbedingt notwendige Aufwendungen entstehen. So ist es z. B. grundsätzlich nicht angebracht, Werk tätige während ihrer Arbeitszeit zu einer Rücksprache wegen der Regelung der Garantieansprüche zu bestellen, obwohl in der Regel erst nach Rücksprache mit dem Kunden über diese Ansprüche entschieden werden sollte.

#### *Rückgabe ausgebauter Teile*

Bei Beendigung des Dienstleistungsvertrags hat der Betrieb nicht nur die zur Ausführung übergebenen Unterlagen und das nicht verbrauchte Material zurückzugeben, sondern auf Verlangen auch ausgebauter Teile.<sup>6/</sup> Es kommt vor, daß Bürger ausgebauter Teile, die der DLB noch verwenden kann (z. B. nach einer Regenerierung) nicht zurückverlangen. Daraus darf aber nicht geschlossen werden, daß der Bürger auf die Erstattung des Wertes dieser ausgebauten Teile verzichtet. Vielmehr verpflichtet § 187 Satz 2 ZGB die Betriebe, den Bürgern den Wert dieser ausgebauten Teile zu ersetzen. Verlangt der Bürger ausgebauter Teile zurück, die nicht mehr den Sicherheitsbestimmungen entsprechen (z. B. bei elektrischen Geräten), dann sollten diese nur herausgegeben werden, wenn die Bürger entsprechend belehrt worden sind.

#### *Schadenersatz bei Abhandenkommen von Sachen*

Meinungsverschiedenheiten über die Höhe des Schadenersatzes können auftreten, wenn durch Verletzung betrieblicher Sorgfaltspflichten Leistungsgegenstände abhanden gekommen sind. So verlangen Bürger oft für bereits gebrauchte Sachen den Neuwert, weil sie sich eine neue Sache kaufen müssen. Sie können aber vom Betrieb nur den Zeitwert verlangen. Diesen zu bestimmen ist vor allem dann schwierig, wenn entsprechende Rechnungen nicht mehr vorhanden sind. In solchen Fällen wäre es verfehlt, schematisch zwei Drittel des Wiederbeschaffungswerts als Schadenersatz zu gewähren. Vielmehr ist nach Rücksprache mit dem Bürger

<sup>6/</sup> Vgl. dazu auch BG Halle, Urteil vom 11. April 1973 - 3 BCB 18/75 - (NJ 1975 S. 522).