

auf die Unmöglichkeit der Dienstleistung bzw. darauf hinzuweisen, daß wegen der stofflichen Beschaffenheit oder der spezifischen Art der Verschmutzung des zu bearbeitenden Gegenstands mit seiner materiellen Verschlechterung gerechnet werden muß.

Mitwirkungspflichten der Bürger

Neben der für alle Dienstleistungen verbindlich festgelegten Pflicht des Bürgers, die Sache im bearbeitungsfähigen Zustand zu übergeben (§ 169 Abs. 1 ZGB), regelt § 3 die spezifischen Mitwirkungspflichten für Leistungen der Wäscherei und der chemischen Reinigung. Bei Wäschereileistungen ist die Wäscheliste auszufüllen und beizufügen, und die Wäsche ist entsprechend den konkreten Forderungen des Dienstleistungsbetriebes getrennt nach Bearbeitungstechnologien (kochfeste und nicht kochfeste Wäsche, Sonderwäsche usw.) zu übergeben.

Das vollständige und richtige, nach Sortiment und Stückzahl untergliederte Ausfüllen der Wäscheliste ist im Hinblick auf § 6 Abs. 2 von besonderer Bedeutung. Nach dieser Regelung ist das Ergebnis der Bearbeitungstechnologie des Dienstleistungsbetriebes festgelegten ersten betrieblichen Zählung Inhalt des Dienstleistungsvertrags.

Nach den in den Wäschereien vorliegenden Erfahrungen kann davon ausgegangen werden, daß die Ermittlungen der Stückzahl durch den Betrieb grundsätzlich richtig sind. Bei auftretenden Mengendifferenzen handelt es sich beim weitaus größten Teil um unechte Minusdifferenzen, die ihre Ursache darin haben, daß die Angaben in der Wäscheliste nicht mit der tatsächlich übergebenen Wäsche übereinstimmen.^{4/}

Die Regelung des § 6 Abs. 2 bedeutet aber nicht, daß das Ergebnis der ersten betrieblichen Zählung unwiderlegbar ist. Weist der Bürger nach, daß die Angaben in der Wäscheliste zutreffen, dann haftet der Dienstleistungsbetrieb im Rahmen des § 172 Satz 2 ZGB. Er ist für den Verlust von Wäschestücken verantwortlich.

Die nach Bearbeitungstechnologien getrennte Übergabe der Wäsche ist eine Mitwirkungspflicht des Bürgers, deren Verletzung Konsequenzen für das Vertragsverhältnis nach sich zieht. So ist der Dienstleistungsbetrieb bei der Übergabe der Wäsche nicht verpflichtet, die Wäscheposten daraufhin zu kontrollieren, ob sich einzelne Wäschestücke einer anderen Bearbeitungstechnologie darunter befinden. Daraus folgt, daß der Bürger in solchen Fällen wegen Verschlechterung des Gebrauchswerts oder Nichterreichens des Reinigungsziels keine Rechtsansprüche gegen den Dienstleistungsbetrieb hat.

Vertragsabschlußpflicht des Dienstleistungsbetriebes

Für den Bürger ist es von entscheidender Bedeutung, daß der Abschluß des Dienstleistungsvertrags nicht durch Faktoren beeinträchtigt wird, die im Betriebsgeschehen liegen. In § 4 Abs. 1 wird deshalb zwingend geregelt, daß der Dienstleistungsbetrieb verpflichtet ist, über alle Dienstleistungen, die seiner Versorgungsaufgabe entsprechen und die vom zuständigen örtlichen Staatsorgan festgelegt werden, Verträge abzuschließen. Es ist deshalb unzulässig, daß ein Dienstleistungsbetrieb den Abschluß eines Vertrags z. B. wegen des Ausfalls von Maschinen infolge einer Havarie verweigert. In einem solchen Fall ist es Aufgabe des Dienstleistungsbetriebes, die Erfüllung des Vertrags durch Kooperationsleistungen anderer Betriebe zu gewährleisten.

Dieser generellen Pflicht des Dienstleistungsbetriebes, im Rahmen seiner Versorgungsaufgabe Dienstleistungsverträge abzuschließen, stehen die Einrichtung von Annahmestellen und der Einsatz von Hausbelieferungsfahrzeugen für spezielle Leistungssortimente nicht entgegen. Sie sind Ausdruck modernen Kundendien-

stes oder dienen der besseren Ausnutzung und Erweiterung der Annahmekapazitäten. Jedoch ist der Dienstleistungsbetrieb gemäß § 9 Abs. 3 verpflichtet, in Abstimmung mit dem zuständigen örtlichen Staatsorgan die speziellen Leistungssortimente der Annahmestellen bzw. Hausbelieferungsfahrzeuge exakt festzulegen und den Bürgern bekanntzugeben. Unterläßt der Dienstleistungsbetrieb die Festlegung und Bekanntgabe des anzunehmenden Leistungssortiments, so ergibt sich daraus die Konsequenz, daß die Mitarbeiter der davon betroffenen Annahmestelle bzw. die Fahrer der Hausbelieferungsfahrzeuge zum Abschluß eines Vertrags über alle der Versorgungsaufgabe des Betriebes entsprechenden Dienstleistungen verpflichtet sind.

Im Zusammenhang mit der Darlegung der Beratungs- und Informationspflichten des Dienstleistungsbetriebes wurde bereits erwähnt, daß der Betrieb gemäß § 9 Abs. 1 Ziff. 4 verpflichtet ist, den Bürger in den erforderlichen Fällen darauf hinzuweisen, daß wegen der stofflichen Beschaffenheit oder der spezifischen Art der Verschmutzung des zu bearbeitenden Gegenstandes damit gerechnet werden muß, daß die Qualität der vereinbarten Dienstleistung nicht erreicht wird oder sich der zu bearbeitende Gegenstand materiell verschlechtert. Diese Pflicht des Dienstleistungsbetriebes zur unverzüglichen Information ist verbunden mit der Pflicht, den Bürger über das Erfordernis und den Inhalt einer Ergänzung des Dienstleistungsvertrags zu unterrichten, d. h. ihm ein Angebot zur Änderung des Dienstleistungsvertrags zu unterbreiten. Damit wurde eine Regelung getroffen, die den Betrieb zur sorgfältigen Prüfung verpflichtet, ob unter bestimmten Voraussetzungen die Reinigungsleistung erbracht werden kann und die eine formale Ausübung des Rücktrittsrechts des Betriebes ausschließt.

Im Interesse einer kurzfristigen Klärung der Vertragslage ist der Bürger verpflichtet, innerhalb einer Woche nach Erhalt der Information des Betriebes dem Änderungsangebot zuzustimmen oder es abzulehnen (§ 9 Abs. 2). Hält der Bürger diese Pflicht nicht ein, ist der Dienstleistungsbetrieb gemäß § 14 Abs. 2 Ziff. 2 zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

Zum Recht des Dienstleistungsbetriebes, den Abschluß eines Vertrags unter bestimmten Voraussetzungen zu verweigern (§ 4 Abs. 2 Ziff. 1 und 2), ist noch folgendes zu bemerken: Der Dienstleistungsbetrieb kann dieses Recht nur dann ausüben, wenn die Prüfung des Gegenstands durch den mit der Annahme beauftragten Mitarbeiter eindeutig ergibt, daß die Reinigung nicht durchführbar ist. Sollte die Durchführung der Dienstleistung nur zweifelhaft erscheinen, ist ein Vertrag abzuschließen. In diesen Fällen ist der Bürger darauf hinzuweisen, daß eine nochmalige Prüfung durch Fachleute in der Produktionsstätte die Undurchführbarkeit der Dienstleistung ergeben kann und der Dienstleistungsbetrieb dann vom Vertrag zurücktritt.

Pflicht zur Nachbehandlung

Zum Leistungsumfang des Dienstleistungsbetriebes gehört grundsätzlich auch die Entfernung von Restflecken und von besonders intensiv haftendem Schmutz. In zwei Fällen können jedoch auch mit Restflecken oder Schmutzresten behaftete Gegenstände an den Bürger ausgeliefert werden, und zwar dann, wenn durch eine Nachbehandlung das Material beschädigt würde oder wenn Verfärbungen zu erwarten sind (§ 12).

Der Dienstleistungsbetrieb ist aber in diesen Fällen verpflichtet, den Bürger über die Nichtdurchführung der Nachbehandlung sowie über deren Ursachen zu informieren. Geschieht dies nicht spätestens bei der Aushändigung des bearbeiteten Gegenstands, dann kann sich der Dienstleistungsbetrieb bei fristgemäßen Mängelanzeigen (§ 185 ZGB, § 15 Abs. 3 ALB) nicht mehr mit Erfolg auf die Ursachen berufen, die ihn zur Unterlassung der Nachbehandlung berechtigen.

^{4/} Beispielsweise wurden im Jahre 1975 durch das Textilreinigungskombinat Karl-Marx-Stadt den Bürgern 1 002 Minusdifferenzmitteilungen übersandt, die nur in acht Fällen beanstandet wurden.