

dem des Kaufs enthält § 4 Abs. 4 der DVO auch die erforderlichen wirtschaftsrechtlichen Konsequenzen für die Partner in den Wirtschaftsbeziehungen. Das war notwendig, weil die speziellen wirtschaftsrechtlichen Bestimmungen (Vertragsgesetz und 6. DVO zum Vertragsgesetz — Wirtschaftsverträge zvrj Versorgung der Bevölkerung — vom 13. Juli 1972 [GBl. II S. 515]) eine differenzierte Anleitung hierzu nicht enthalten. Unter Wahrung der berechtigten Interessen der Kooperationspartner ist eine einfache und dem Zweck entsprechende Abwicklung der Garantieansprüche vorgesehen.

So sind die Garantieansprüche in den zwischenbetrieblichen Wirtschaftsbeziehungen zwischen dem Betrieb des sozialistischen Einzelhandels (einschließlich der Kommissionshändler), zu dem die Verkaufseinrichtung gehört, in der die Ware reklamiert wurde, und dem sozialistischen Großhandelsbetrieb abzuwickeln, von dem der Einzelhandelsbetrieb Waren gleicher Art und Güte bezieht. Mit dieser Verfahrensweise wird vermieden, daß zusätzliche Beziehungen zwischen der Verkaufseinrichtung, die den Garantiefall zu bearbeiten hat, und dem sozialistischen Großhandelsbetrieb hergestellt werden, der die Ware an den Verkäufer geliefert hat.

In der weiteren Abwicklung der Garantieansprüche in den Kooperationsbeziehungen zwischen sozialistischen Großhandelsbetrieben und Produktionsbetrieben sind die Ansprüche bei dem Produzenten geltend zu machen, der das Erzeugnis hergestellt hat. Sinngemäß ist beim Direktbezug zwischen den Betrieben des sozialistischen Einzelhandels und den Produktionsbetrieben zu verfahren.

Unterstützung der Bürger bei der Durchsetzung von Garantieansprüchen

§ 5 Abs. 1 der DVO räumt dem Bürger die Möglichkeit ein, sich in bestehenden Informationszentren, Kundendienstzentralen und ähnlichen Einrichtungen kostenlos über die Rechte und Pflichten beraten zu lassen, die er hat, wenn eine Ware innerhalb der Garantiezeit mangelhaft wird. Damit ist die Unterstützung der Käufer bei der Geltendmachung von Garantieansprüchen über die in § 158 Abs. 1 ZGB enthaltene Pflicht des Leiters und der Mitarbeiter der Verkaufseinrichtung zur Beratung des Käufers hinaus erweitert worden.

Berücksichtigt wurde dabei, daß sich in verschiedenen Städten, insbesondere in den Bezirksstädten, Informationszentralen für Käuferrechte oder ähnliche Einrichtungen herausgebildet haben. Ihr Anliegen besteht vorrangig darin, die um Auskunft nachsuchenden Bürger über alle Fragen des sozialistischen Kaufrechts zu beraten. Es werden aber auch Hinweise und Anregungen zur Verbesserung der Versorgungs- und Handelstätigkeit entgegengenommen und an die zuständigen Handelsorgane und -betriebe zur Auswertung weitergeleitet. Damit wird der Bestimmung des § 135 Abs. 1 ZGB entsprochen, wonach die Bürger das Recht haben, an der Lösung der Aufgaben des sozialistischen Einzelhandels mitzuwirken.

Wird während der Beratung z. B. festgestellt, daß ein Käufer vom Verkäufer nicht vollständig über seine Rechte im Rahmen der Garantie aufgeklärt wurde, dann nehmen die Mitarbeiter dieser Informationszentralen Einfluß auf die jeweiligen Handelsbetriebe, um den Bürger bei der Durchsetzung seiner Ansprüche auf der Grundlage der zivilrechtlichen Vorschriften zu unterstützen. Diese Fälle führen dann zu grundsätzlichen Auswertungen mit den Leitungen der Handelsbetriebe und zur Verbesserung der Arbeit auch auf diesem Gebiet.

Die Festlegung des § 5 Abs. 1 der DVO wird dazu beitragen, beispielhafte Arbeitsweisen zu verallgemeinern und auch in anderen Orten solche Einrichtungen zu schaffen. Ausgehend von der in § 158 Abs. 1 Satz 1 ZGB formulier-

ten Verpflichtung des Leiters einer Verkaufseinrichtung, den Käufer bei der Geltendmachung seiner Garantieansprüche zu beraten, dient auch die Regelung des § 5 Abs. 2 der DVO der allseitigen Unterstützung der Käufer bei der Wahrnehmung berechtigter Garantieansprüche und der ordnungsgemäßen Entscheidungsfindung durch die Verkaufseinrichtung. Mit dieser Bestimmung wird der Käufer darauf orientiert, sich unverzüglich an den Leiter des zuständigen Handelsbetriebes zu wenden, wenn er mit der Entscheidung über eine fristgemäß vorgebrachte Reklamation nicht einverstanden ist. Der Leiter hat innerhalb von sieben Tagen die Entscheidung zu überprüfen und seine Auffassung dem Käufer zur Kenntnis zu bringen. Damit werden die Reklamationen einer umfassenderen Einschätzung unterzogen, und das Ergebnis der Entscheidung wird vom Leiter des Betriebes selbst verantwortet.

Unabhängig von diesen Möglichkeiten kann der Käufer unter Beachtung der gesetzlichen Fristen seine Garantieansprüche natürlich auch durch einen entsprechenden Antrag bei Gericht durchsetzen (§ 5 Abs. 3 der DVO).

Zur Verpflichtung, ein Reklamationsbuch zu führen

Die bereits bisher für die Verkaufseinrichtungen des Einzelhandels bestehende Verpflichtung, ein Reklamationsbuch zu führen, ist gemäß § 8 Abs. 1 DVO nunmehr auch auf die Vertragswerkstätten und die Hersteller ausgedehnt worden. In das Reklamationsbuch ist jede von einem Käufer vorgebrachte Beanstandung einer Ware einzutragen. Dies gilt unabhängig davon, ob die Reklamation vom Garantieverpflichteten anerkannt oder abgelehnt wird.

Dieser Verpflichtung wird gegenwärtig noch nicht von allen Verkaufseinrichtungen entsprochen. Dadurch können u. U. Beweisschwierigkeiten entstehen, wenn z. B. der Käufer später Einwendungen gegen die Entscheidung des Garantieverpflichteten erhebt. Deshalb sind die Angaben in den Reklamationsbüchern so aufzubereiten, daß sie eindeutige Aussagen über die Abwicklung der Reklamation des Käufers enthalten. Eindeutige Aussagen sind zugleich eine gute Grundlage für die Geltendmachung von Ansprüchen gegenüber dem Großhandel bzw. der Produktion.

In den Reklamationsbüchern sind folgende Angaben festzuhalten: Name und Anschrift des Käufers, die Bezeichnung der Ware, Verkaufsdatum und Nummer des Kassenbelegs (soweit dieser vorhanden ist), Angaben über andere Belege und Beweise, die Bezeichnung des Mangels, der vom Käufer gewählte Anspruch, der Tag der Beanstandung sowie ein Vermerk über die Art der Erledigung der Reklamation.

Entsprechend ihren Erfordernissen verwenden Vertragswerkstätten und Hersteller bei der Bearbeitung und Erledigung von Garantieansprüchen andere Formen der Nachweisführung. Da die Nachbesserung der hauptsächlich zu befriedigende Garantieanspruch ist, sind vorgedruckte Reparaturscheine gebräuchlich. Ungeachtet dessen sind jedoch nach § 6 Abs. 2 DVO die für das Reklamationsbuch vorgeschriebenen Angaben auch von den Vertragswerkstätten und den Herstellern zu erfassen.

Die Leiter der Betriebe und die Vorstände der Konsumgenossenschaften sind nach § 6 Abs. 3 der DVO verpflichtet, die Nachweisführung vierteljährlich zu überprüfen. Sie können damit die notwendigen Schlußfolgerungen für die Verbesserung der Arbeit mit dem Reklamationsbuch ziehen.

Mit dem Inkrafttreten der DVO am 19. Januar 1977 sind die AO vom 20. Mai 1968 über die Behandlung von Kundenreklamationen (GBl. II S. 386) und die AO Nr. 2 hierzu vom 1. November 1966 (GBl. II S. 792) außer Kraft getreten (§ 7 der DVO).