

In Übereinstimmung mit den Festlegungen im ZGB wird von warenbezogenen Kundendiensten und Dienstleistungen vor allem verlangt: die kurzfristige Auslieferung technischer Großgeräte und Möbel, die Vermittlung des Auslegens von Fußbodenbelag, die Vermittlung von Anschlüssen technischer Haushalts- und Küchengeräte, die Verkürzung der Bearbeitungszeiten bei Änderungen an Kleidungsstücken sowie beim Gardinennähen. Hierzu bedarf es einer engen Zusammenarbeit der Einzelhandelsbetriebe mit den Dienstleistungseinrichtungen.

Fortschritte sind bei der Kundendirektbelieferung durch den Großhandel und die Produktionsbetriebe mit Möbeln und technischen Konsumgütern zu verzeichnen. Das gelang insbesondere durch den konzentrierten Einsatz von Fachkräften für die Montage und von Fahrzeugen der jeweiligen Fuhrparks. Zu sichern ist noch eine bessere Termintreue und die Erhöhung des Anteils der Anlieferung außerhalb der Arbeitszeit der Kunden.

#### *Anleitung und Kontrolle der Handelsorgane und -betriebe*

Der Verbesserung der Verkaufskultur dient auch die ständige Anleitung und Kontrolle der Verkaufseinrichtungen. Die Leiter der Handelsbetriebe sind verpflichtet, Eingaben und Hinweise der Bürger über die Anwendung des Kaufrechts gründlich auszuwerten und die sich daraus ergebenden Schwerpunkte den übergeordneten Organen mitzuteilen. Die Leiter dieser Organe haben mindestens einmal im Quartal die Einhaltung der Bestimmungen des Kaufrechts in den Handelsbetrieben und ihren Verkaufseinrichtungen überprüfen zu lassen. Außerdem haben die Leiter der Organe und Betriebe in den Rechenschaftslegungen vor den jeweils übergeordneten Organen die Arbeit auf dem Gebiet des Kaufrechts einzuschätzen. Diese Aufgaben (Über-

prüfungen und Rechenschaftslegungen) werden jedoch noch nicht überall erfüllt.

Eine wertvolle Hilfe für die Mitarbeiter der Handelsbetriebe einschließlich der Verkaufseinrichtungen bei der Anwendung der Kaufrechtsbestimmungen sind auch die in der „Neuen Justiz“ und in anderen Zeitschriften („Handelswoche“, „Der Handel“, „Gastronomie“, „Konsum-Genossenschafter“) behandelten Probleme. Es wurde ständig zu aktuellen Fragen des Kaufrechts Stellung genommen, was eine einheitliche Handhabung der Kaufrechtsvorschriften in den Handelsbetrieben sichern half und zugleich die Qualifizierungsmaßnahmen gut ergänzte.

#### *Zum Reklamationsbuch*

Nach § 6 der DVO zum ZGB über Rechte und Pflichten bei der Reklamation nicht qualitätsgerechter Waren vom 27. Dezember 1976 (GBl. 1977 I S. 9) ist jede beim Verkäufer vorgetragene Beanstandung über die mangelhafte Qualität einer Ware in ein Reklamationsbuch einzutragen. Diese Bücher werden noch nicht in allen Verkaufseinrichtungen zufriedenstellend geführt. Auffassungen, daß z. B. nicht alle in der DVO genannten Anforderungen zu erfassen sind oder daß bei der sofortigen Entscheidung über eine Reklamation eine Eintragung nicht erforderlich sei, widersprechen den Rechtsvorschriften. Das Nichteintragen von Reklamationen kann u. U. zu Beweisschwierigkeiten führen, wenn der Käufer sich später gegen die Entscheidung des Verkäufers wendet. Außerdem haben diese Angaben große Bedeutung für evtl. wirtschaftsrechtliche Forderungen gegenüber dem Großhandel oder der Produktion. Eine gute Arbeitsgrundlage für die Erfassung von Kundenreklamationen ist das als Vordruck verwendete „Reklamationsbuch für die Verkaufseinrichtung“, das in den Einrichtungen des sozialistischen Einzelhandels verwendet wird.

## Erläuterungen zum Arbeitsgesetzbuch

### Die Aus- und Weiterbildung der Werktätigen

*Prof. Dr. WERA THIEL, Sektion Rechtswissenschaft der Humboldt-Universität Berlin*

Bildung des werktätigen Volkes ist Ergebnis der sozialistischen Eigentums- und Machtverhältnisse, gehört zu den unverzichtbaren Werten des Sozialismus und ist gleichzeitig wesentliche Voraussetzung für die weitere Gestaltung der entwickelten sozialistischen Gesellschaft. Das AGB widmet der Verwirklichung des in der Verfassung (Art. 17, 25, 26) verankerten Rechts auf Bildung, insbesondere durch die Aus- und Weiterbildung der Werktätigen im Rahmen des Arbeitsrechtsverhältnisses, große Aufmerksamkeit. Das wird u. a. daran deutlich, daß die rechtliche Ausgestaltung der Aus- und Weiterbildung im Vergleich zur früheren Regelung einen wesentlich größeren Umfang einnimmt. Dabei sind die in der Praxis bereits erprobten und bewährten Bestimmungen über den Qualifizierungsvertrag<sup>1</sup> in das 7. Kapitel eingearbeitet worden.

#### *Ziele der Aus- und Weiterbildung*

Die Aus- und Weiterbildung dient der Erhöhung des Nutzeffekts der Arbeit (§ 145 Abs. 1 Satz 1 und 2).<sup>2</sup> Die zur Erfüllung der Hauptaufgabe des Sozialismus notwendige höhere Qualität und Effektivität der Arbeit wird auch durch höhere Bildung und damit durch Erweiterung der

schöpferischen Fähigkeiten der Werktätigen erreicht. Das immer stärkere Eindringen der Wissenschaft in die Produktions- und Leitungsbereiche erfordert umfangreichere Kenntnisse und ständigen Wissenszuwachs der Werktätigen. Die Arbeit im Sozialismus und die wissenschaftlich-technische Revolution fördern Wissen und Bildung auf einer jeweils höheren Entwicklungsstufe. Sowohl der Charakter der Arbeit als auch ihr Inhalt verändern sich ständig. Das führt zu veränderten Arbeitsbedingungen und zu veränderten Arbeitsaufgaben.

Die kontinuierliche Weiterbildung wird im Sozialismus zunehmend zur Lebensgewohnheit der Werktätigen. Dabei geht es aber nicht um Bildung oder mehr Wissen schlechthin, sondern um solche Kenntnisse, die zur qualitativ besseren Erfüllung der Arbeitsaufgaben des einzelnen und der gesellschaftlichen Erfordernisse insgesamt benötigt werden.

Die Aus- und Weiterbildung befähigt die Werktätigen, mit größerer Sachkenntnis schöpferisch an der Leitung des Betriebes teilzunehmen (§ 145 Abs. 1 Satz 3). Die Beziehungen von Macht und Bildung, von Mitgestaltung und Bildung sind in unserem Staat keine allgemeinen Deklarationen. Höhere Bildung trägt zum geistigen Wachstum der Arbeiterklasse und jedes einzelnen Werktätigen bei. Sie bewirkt, daß die Werktätigen dem Interesse eines hohen Nutzeffekts der Arbeit sachkundig und diszipliniert entscheiden können. Ohne eine hohe Bildung sind sie nicht in der Lage, die umfangreichen Mitwirkungsrechte, die das AGB fixiert<sup>3</sup>, in der geforderten Qualität wahrzunehmen. Die Aus- und Weiterbildung muß die notwendigen Voraussetzungen für die Erfüllung dieser wichtigen Auf-