

Fragen und Antworten

Welche Betriebe sind verpflichtet, Kundenbücher zu führen?

Nach den §§ 136, 163 Abs. 3 ZGB sind alle Einzelhandels- und Dienstleistungsbetriebe zum Führen von Kundenbüchern verpflichtet. Wer als Einzelhandels- oder Dienstleistungsbetrieb i. S. des ZGB gilt, richtet sich nach § 11 Abs. 2. Danach finden die Bestimmungen des ZGB über Betriebe nicht nur auf sozialistische Einzelhandels- und Dienstleistungsbetriebe Anwendung, sondern auch auf Handwerks- und andere Gewerbebetriebe. Demnach gehören also auch Kommissionshändler, private Einzelhändler und Handwerker dazu, die ihre Tätigkeit auf Grund einer Gewerbe genehmigung ausüben.

Betriebe des Einzelhandels sind zunächst alle institutionell als solche organisierten Betriebe des volkseigenen und konsumgenossenschaftlichen Einzelhandels. Dazu gehören jedoch auch andere Betriebe, die ständig eine Einzelhandelsfunktion gegenüber der Bevölkerung ausüben. Das kann für sozialistische Großhandelsbetriebe mit Konsumgütern zu treffen, soweit sie unmittelbar Waren an die Bevölkerung verkaufen, sowie für Industrie- und Landwirtschaftsbetriebe oder Produktionsmittelbetriebe (Industrieläden, Industrievertriebe, Baustoffversorgungsbetriebe, Bäuerliche Handelsgenossenschaften, VEB Minol u. ä.).

Dienstleistungsbetriebe sind alle Betriebe, die Dienstleistungen gegenüber der Bevölkerung gemäß den §§ 162 bis 232 ZGB erbringen.

Nach § 2 der AO über die Führung von Kundenbüchern in den Verkaufseinrichtungen und Gaststätten des sozialistischen Einzelhandels vom 2. Januar 1969 (GBl. II Nr. 10 S. 92) sind die Kundenbücher in jeder Verkaufsstelle und Gaststätte gut sichtbar auszulegen. In Kauf- und Warenhäusern gelten die Verkaufs- und Handelsbereiche bzw. Verkaufsabteilungen als Verkaufseinrichtungen. Die Bürger sind berechtigt, ihre Hinweise und Anregungen in das Kundenbuch einzutragen, auch wenn sie noch keinen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag abgeschlossen haben.

So kann bereits die Weigerung, einen Kauf- oder Dienstleistungsvertrag abzuschließen — so z. B. wenn einem Bürger der Eintritt in eine Gaststätte verwehrt wird — Anlaß dazu sein, daß der Bürger eine Eintragung in das Kunden- bzw. Gästebuch vornimmt. Eine Eintragung muß während der gesamten Öffnungszeiten des Betriebes möglich sein.

Die Reklamation nicht qualitätsgerechter Waren ist nicht in das Kundenbuch einzutragen, denn dazu muß jede Verkaufseinrichtung gemäß § 6 der 1. DVO zum ZGB über Rechte und Pflichten bei der Reklamation nicht qualitätsgerechter Waren vom 27. Dezember 1976 (GBl. I 1977 Nr. 2 S. 9) ein Reklamationsbuch führen. Wird dagegen eine Reklamation nicht ordnungsgemäß behandelt, dann kann dies der Bürger in das Kundenbuch eintragen.

Eintragungen im Kundenbuch sind Eingaben i. S. des Gesetzes über die Bearbeitung der Eingaben der Bürger — Eingabengesetz — vom 19. Juni 1975 (GBl. I Nr. 26 S. 461), zu denen die Betriebe Stellung zu nehmen und Schlußfolgerungen für die Verbesserung ihrer Tätigkeit zu ziehen haben. Im Geltungsbereich der KundenbuchAO ist die Stellungnahme der Betriebe entweder in das Kundenbuch aufzunehmen oder, falls dies der Bürger wünscht, ihm schriftlich mitzuteilen. Dem Kunden ist außerdem dann direkt zu antworten, wenn ersichtlich ist, daß sich sein Wohnort nicht im Versorgungsbereich der Verkaufseinrichtung oder Gaststätte befindet (§ 4 Abs. 3 der KundenbuchAO).

Prof. Dr. C. J. K.

Innerhalb welcher Fristen haben die Betriebe Eintragungen in Kundenbüchern zu beantworten?

Für alle Verkaufseinrichtungen und Gaststätten des sozialistischen Einzelhandels, die zu Betrieben des volkseigenen und konsumgenossenschaftlichen Einzelhandels sowie zu sozialistischen Großhandelsbetrieben mit Einzelhandelsfunktionen gehören, ist in § 4 Abs. 2 der AO über die Führung von Kundenbüchern in den Verkaufseinrichtungen und Gaststätten • des sozialistischen Einzelhandels vom 2. Januar 1969 (GBl. II Nr. 10 S. 92) eine Frist von 10 Tagen festgelegt worden, innerhalb der Eintragungen, die täglich gewissenhaft zu prüfen sind, zu beantworten sind.

Für alle anderen Betriebe, die Kundenbücher zu führen haben (vgl. dazu die Ausführungen in der vorstehenden Frage-Antwort), für die jedoch nicht die KundenbuchAO gilt, ergibt sich die Beantwortungsfrist aus § 7 Abs. 2 des Gesetzes über die Bearbeitung der Eingaben der Bürger — Eingabengesetz — vom 19. Juni 1975 (GBl. I Nr. 26 S. 461). Da Eintragungen in Kundenbüchern als Eingaben zu behandeln sind (vgl. § 4 Abs. 1 der KundenbuchAO), ist die Entscheidung spätestens innerhalb von vier Wochen zu treffen und dem Bürger mitzuteilen. Das kann auch innerhalb einer persönlichen Aussprache mit dem Bürger geschehen.

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, daß die Fristenregelung des Eingabengesetzes nicht die Fristenregelung in der KundenbuchAO verändert hat. Die KundenbuchAO ist gegenüber dem Eingabengesetz die für einen bestimmten gesellschaftlichen Bereich geltende speziellere Rechtsvorschrift, die auch keineswegs im Widerspruch zum höherrangigen und später erlassenen Eingabengesetz steht. Das Eingabengesetz läßt es nicht nur zu, sondern orientiert indirekt auf eine frühere Entscheidung über Eingaben, denn diese sind nach § 7 Abs. 2 spätestens innerhalb von vier Wochen zu treffen.

Ebenso wie die besondere Fristenregelung gelten für die Verkaufseinrichtungen des sozialistischen Einzelhandels die im Vergleich zum Eingabengesetz in der KundenbuchAO besonders ausgestalteten Pflichten der Leiter von Verkaufseinrichtungen und Gaststätten des sozialistischen Einzelhandels zur Behandlung und Auswertung von Eintragungen im Kundenbuch (vgl. §§ 4, 5) weiter.

Prof. Dr. C. J. K.

Welche rechtlichen Konsequenzen ergeben sich, wenn der Garantieverpflichtete einen Garantieanspruch anerkannt hat, obwohl kein Mangel vorlag oder dieser vom Käufer verursacht wurde?

Die Anerkennung eines Garantieanspruchs durch den Garantieverpflichteten setzt u. a. voraus, daß die Ware mangelhaft ist und der Käufer den Mangel nicht verursacht hat. Davon muß sich der Garantieverpflichtete überzeugt haben, wenn er gemäß § 158 Abs. 1 Satz 2 ZGB den Garantieanspruch sofort anerkennt. Hat er Zweifel über die Berechtigung des Garantieanspruchs, dann muß er innerhalb von zwei Wochen eine Entscheidung herbeiführen und diese dem Käufer mitteilen, sofern er nicht ausnahmsweise mit ihm eine längere Frist vereinbart hat. Durch diese Regelung wird der Garantieverpflichtete in die Lage versetzt, eine sachgerechte Entscheidung zu treffen.

Auch eine verantwortungsbewußte Arbeit des Garantieverpflichteten bei der Anerkennung und Erfüllung von Garantieansprüchen schließt aber nicht aus, daß er später selbst erkennt oder bei der Beanstandung der Ware in der Kooperationskette von seinem Lieferer festgestellt wird,