

Erfahrungen aus der Praxis

Pflichten des Einzelhandels bei der Durchsetzung von Ansprüchen aus der Zusatzgarantie

Dem Hersteller als Garantiegeber obliegt gemäß § 150 ZGB die rechtliche Verpflichtung, die dem Käufer mit der Zusatzgarantie gewährten Rechte zu erfüllen und die in diesem Zusammenhang notwendigen Entscheidungen zu treffen (vgl. R. Wüstneck/C. Rietz, NJ 1978, Heft 4, S. 150 ff.). Die bei der Zusatzgarantie in aller Regel übliche Nachbesserung läßt der Hersteller im allgemeinen in Vertragswerkstätten und Kundendienstbetrieben durchführen.

Daraus folgt, daß gegenüber dem Hersteller alle Ansprüche aus der Zusatzgarantie und bei Vertragswerkstätten oder Kundendienstbetrieben die Ansprüche auf Nachbesserung geltend gemacht werden können. Über die Anerkennung der Verpflichtung zur Durchführung einer bei der Vertragswerkstatt oder dem Kundendienstbetrieb geltend gemachten Nachbesserung entscheiden diese selbst. Die Berechtigung dazu ergibt sich aus den zwischen ihnen und dem Hersteller abgeschlossenen Vereinbarungen und ist die Voraussetzung dafür, um überhaupt nachbessern zu können. Ob und in welchem Umfang neben der Nachbesserung noch weitere Ansprüche aus der Zusatzgarantie von Vertragswerkstätten oder Kundendienstbetrieben erfüllt werden, hängt davon ab, welche weiteren Befugnisse der Hersteller ihnen übertragen hat.

Ansprüche aus der Zusatzgarantie können mit Wirkung gegen den Hersteller auch beim Verkäufer, also beim Einzelhandelsbetrieb, geltend gemacht werden (§ 150 Abs. 4 ZGB). Da dieser selbst keine Leistungen aus der Zusatzgarantie zu erbringen hat, kann er auch nicht über eine Anerkennung oder Ablehnung der aus der Zusatzgarantie geltend gemachten Ansprüche entscheiden. Seine Rechtspflicht besteht darin, den Hersteller bzw. die Vertragswerkstatt oder den Kundendienstbetrieb darüber zu informieren, welche Ansprüche der Käufer aus der Zusatzgarantie geltend macht. Dazu gehört, daß dem Hersteller, der Vertragswerkstatt oder dem Kundendienstbetrieb die vom Käufer erhobenen Ansprüche unverzüglich und vollständig mitgeteilt werden.

Kommt der Einzelhandelsbetrieb dieser Verpflichtung nur unvollkommen oder verspätet nach, dann tritt allein dadurch zunächst keine Benachteiligung des Käufers in der Hinsicht ein, daß er einen generellen Rechtsverlust erleidet. Dies verhindern die Rechtswirkungen, die sich aus der Geltendmachung des Anspruchs beim Einzelhandelsbetrieb gegen den Hersteller ergeben. Der Anspruch gilt danach in dem Umfang und zu dem Zeitpunkt auch als dem Hersteller, der Vertragswerkstatt oder dem Kundendienstbetrieb angezeigt, wie er beim Einzelhandelsbetrieb geltend gemacht worden ist.

Dennoch können durch eine nachlässige Arbeit des Einzelhandelsbetriebes Rechte der Käufer beeinträchtigt werden. Dies ist z. B. dann der Fall, wenn der Einzelhandelsbetrieb die Unterrichtung des Herstellers, der Vertragswerkstatt bzw. des Kundendienstbetriebes derart verzögert, daß durch eine Nachbesserung zu diesem späteren Zeitpunkt die berechtigten Interessen des Käufers in unzumutbarer Weise beeinträchtigt werden (§ 13 ZGB).

In solchen Fällen ist zu prüfen, ob der Einzelhandelsbetrieb selbst für die dem Bürger dadurch entstehenden Nachteile einzutreten hat. Das kann die Erstattung des Kaufpreises der Ware, die Kosten für eine Nachbesserung oder den Betrag der Minderung des Kaufpreises betreffen.

Bei Rückzahlung des Kaufpreises kann der Einzelhandelsbetrieb die Aushändigung der nicht qualitätsgerechten Ware verlangen. In all diesen Fällen ergibt sich aber die Verantwortlichkeit des Einzelhandelsbetriebes nicht aus der Zusatzgarantie, sondern aus der Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der Erfüllung von Ansprüchen aus der Zusatzgarantie obliegenden Rechtspflichten gemäß § 150 Abs. 4 letzter Halbsatz ZGB. Sie ist damit Ausdruck einer Schadenersatzpflicht.

Obwohl der Einzelhandelsbetrieb über die Berechtigung von Ansprüchen aus der Zusatzgarantie nicht zu entscheiden hat, muß er den Käufer, der bei ihm solche Ansprüche gegen den Hersteller geltend macht, gemäß § 158 Abs. 1 Satz 1 ZGB über die notwendigen Maßnahmen für die weitere Behandlung der Ansprüche beraten. Dabei hat er ihn u. a. auch darüber zu informieren, durch wen (Vertragswerkstatt, Kundendienstbetrieb oder Hersteller) die Garantieleistung (in der Regel die Nachbesserung) am zweckmäßigsten zu erfüllen ist. Will sich der Käufer im Ergebnis einer solchen Beratung wegen seiner Ansprüche selbst mit der Vertragswerkstatt, dem Kundendienstbetrieb oder dem Hersteller in Verbindung setzen, dann ist dagegen nichts einzuwenden.

Wünscht der Käufer eine Beratung zu inhaltlichen Aspekten seiner Ansprüche aus der Zusatzgarantie, dann hat dem der Einzelhandelsbetrieb gleichfalls zu entsprechen. Diese Beratung entbindet ihn jedoch nicht davon, die Vertragswerkstatt, den Kundendienstbetrieb oder den Hersteller von den geltend gemachten Ansprüchen zu unterrichten, um eine Entscheidung durch diese zu ermöglichen. Nur wenn der Käufer ausdrücklich erklärt, daß er eine solche Unterrichtung nicht mehr für erforderlich hält, kann der Einzelhandelsbetrieb darauf verzichten. Er muß dies aber im Reklamationsbuch festhalten, in das generell auch die beim Einzelhandelsbetrieb gegen den Hersteller geltend gemachten Ansprüche aus der Zusatzgarantie aufzunehmen sind (vgl. § 6 Abs. 1 Buchst. d, e 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]). Dadurch können später auftretende Zweifelsfragen eindeutiger geklärt werden.

Möbel oder andere sperrige bzw. schwerlastige Konsumgüter sind von der Vertragswerkstatt, dem Kundendienstbetrieb oder dem Hersteller abzuholen und zurückzuliefern, wenn sie am Aufstellungsort nicht repariert werden können. Das gilt auch, soweit eine Ersatzlieferung für die Ware oder ihre Rückführung bei einer Preisrückzahlung erforderlich wird (§ 155 Abs. 3 ZGB).

Handelt es sich nicht um Möbel oder andere sperrige bzw. schwerlastige Konsumgüter, dann kann der Käufer mit dem Einzelhandelsbetrieb im Rahmen des Kundendienstes die Weiterleitung an die Vertragswerkstatt, den Kundendienstbetrieb oder den Hersteller vereinbaren. Hat sich der Einzelhandelsbetrieb dazu bereit erklärt, dann begründet das für ihn eine Versendungsspflicht. Er muß dann z. B. gewährleisten, daß die Ware mit der gebotenen Sorgfalt verpackt und unverzüglich versandt wird. Für Beschädigungen und Verluste, die dadurch entstehen, daß die Ware mangelhaft verpackt war, muß der Einzelhandelsbetrieb einstehen. Die Gefahr für den Verlust bzw. die Vernichtung oder Beschädigung trägt ab Entgegennahme der Ware durch den Einzelhandelsbetrieb bis zu ihrer Aushändigung an den Käufer der Hersteller (§ 155 Abs. 2 ZGB).

Kommt der Einzelhandelsbetrieb seiner Versendungsspflicht verspätet oder überhaupt nicht nach, muß er dem Käufer für alle Nachteile einstehen, die dadurch hinsichtlich der Durchsetzung seiner Ansprüche aus der Zusatzgarantie entstehen. Dabei handelt es sich in der Regel um ähnliche Fälle, wie sie oben bereits im Zusammenhang mit der