

konsequente Sicherung der abgeschlossenen Wirtschaftsverträge und die Ahndung von Vertragsverletzungen. Zugleich ist und bleibt auf dem zentralen Gebiet der betrieblichen Vorbeugungsarbeit, der Sicherung der Qualität der Waren und Leistungen, entscheidend, wie die Produktions- und Handelsbetriebe ihrer gemeinsamen Verantwortung für die Entwicklung, Produktion und Bereitstellung bedarfsgerechter Erzeugnisse, die Erhaltung der Qualität beim Warenumsatz sowie bei der Beratung und Betreuung der Kunden gerecht werden.*¹²⁵

Verantwortung der Betriebe zur Konfliktüberwindung bei Kundenreklamationen

Bei der Verhinderung der Ausweitung eines Konflikts in Form des Auftretens eines Mangels der gekauften Ware während der Garantiezeit durch eine möglichst optimale Variante der Konfliktüberwindung haben die Kooperationsbeziehungen der Einzelhandelsbetriebe mit den Produktions- bzw. Außenhandelsbetrieben sowie den Betrieben des Großhandels unmittelbare Bedeutung:

1. Bei einer Reihe von Industriewaren, insbesondere bei hochwertigen technischen Konsumgütern, kann es dem Verkaufspersonal manchmal nicht möglich sein, einzuschätzen, ob die Voraussetzungen für die Gewährung von Garantieansprüchen vorliegen, ob eine Nachbesserung möglich ist und ob diese in der gesetzlichen Frist (*§ 3 der 1. DVO zum ZGB) realisiert werden kann. Um auch in solchen Fällen den rechtlichen Anforderungen an die ordnungsgemäße Bearbeitung und Entscheidung von Kundenreklamationen zu entsprechen, bedarf es der Zusammenarbeit mit einer Vertragswerkstatt bzw. mit dem Hersteller, sofern nicht ausnahmsweise der Handelsbetrieb über eigene Reparaturkapazitäten verfügt

2. In der Regel ist die Nachbesserung die günstigste Lösungsvariante für den Rechtskonflikt, weil sie sowohl die am Gebrauchswert orientierten Interessen des Käufers als auch die volkswirtschaftlichen Erfordernisse berücksichtigt. Sie setzt jedoch voraus, daß ausreichende Vertragswerkstätten zur Verfügung stehen. Die Verantwortung für die Lösung dieser Frage ist im Vertragsgesetz eindeutig bestimmt: die Hersteller haben für ihre Erzeugnisse zur Sicherung der Instandhaltung im Rahmen und auch außerhalb der Garantie den erforderlichen Kundendienst zu organisieren sowie die planmäßige Bereitstellung von Ersatz-, Verschleiß- und Zubehörteilen in der festgelegten Frist zu sichern (§ 44 Abs. 1 VG).⁶⁷

Bei importierten Konsumgütern trifft diese Verpflichtung den Außenhandelsbetrieb. Zu ihrer Realisierung haben die Wirtschaftseinheiten der Produktion bzw. deren Kundendienstbetriebe (Industrievertrieb) in Abstimmung mit den örtlichen Staatsorganen und den Handelsbetrieben eigene Kundendiensteinrichtungen zu unterhalten oder Verträge über die Instandsetzung und Wartung mit Vertragswerkstätten gemäß §§ 9, 10 der 4. DVO zum VG — Wirtschaftsverträge zur Versorgung der Bevölkerung — vom 25. März 1982 (GBl. I Nr. 16 S. 339) abzuschließen. Die Vertragswerkstätten bzw. die Hersteller selbst sind ausdrücklich verpflichtet, die von den Handelsbetrieben auf Grund von Garantieforderungen angezeigten Mängel innerhalb eines Zeitraums zu realisieren, der dem Verkäufer die Einhaltung der zivilrechtlichen Nachbesserungsfristen ermöglicht (§ 12 Abs. 2 der 4. DVO zum VG).

In der Praxis hat es sich bewährt, solche mit der Bearbeitung von Käuferreklamationen zusammenhängenden Fragen in Dreiecksverträgen zu regeln. Derartige Verträge wurden auf zentraler Ebene zwischen den Kombinate der Produktion und den wirtschaftsleitenden Organen der Produktion und des Handels (einschließlich der HO-Hauptdirektion) abgeschlossen; sie sind die Grundlage für die Konkretisierung der Verträge zwischen den Produktions- und Handelsbetrieben in den Bezirken.[?]

In den Dreiecksverträgen wird insbesondere geregelt:

- wo die Reparaturen durchgeführt werden (einschließlich Nachweisführung über den Verbleib der Waren);

- durch wen und in welchem Rhythmus die zu reparierenden Konsumgüter an die Vertragswerkstätten anzuliefern und abzuholen sind bzw. aus den Verkaufseinrichtungen, den Großhandelsbetrieben und, wenn es sich um schwerlästige oder sperrige Konsumgüter handelt, ggf. aus den Wohnungen der Kunden abgeholt werden;
- auf welche Art und Weise über die durchzuführenden Reparaturen informiert wird (Einrichtung eines Lagermelde-systems);
- wie die Sanktionsregelungen zu handhaben sind.

In diese Vereinbarungen sind darüber hinaus die im Vertragsgesetz nicht enthaltene Verpflichtung der Vertragswerkstätten aufgenommen, das Vorliegen eines zu Garantieansprüchen berechtigenden Mangels innerhalb einer Frist zu prüfen, die es der Verkaufseinrichtung ermöglicht, die Entscheidung über die Reklamation in dem in § 158 Abs. 1 ZGB bestimmten Zeitraum (2 Wochen) zu treffen.

In den Branchen bzw. in den Territorien, in denen aus unterschiedlichen Gründen die genannte Lösungsvariante noch nicht angewendet werden kann, müssen die Einzahlsbetriebe und ihre Organe im Zusammenwirken mit den zuständigen Fachabteilungen der örtlichen Staatsorgane verstärkt eigene Initiativen zur entsprechenden Einbeziehung der im Territorium verfügbaren Dienstleistungskapazitäten entwickeln.

Anforderungen an die örtlichen Staatsorgane bei der Verhütung von Vertragsverletzungen in den Versorgungsbeziehungen

Die örtlichen Volksvertretungen und ihre Räte tragen in ihrem Territorium die Verantwortung für die Sicherung einer stabilen, kontinuierlichen und störungsfreien Versorgung der Bevölkerung mit Konsumgütern und Dienstleistungen (vgl. §§ 2 Abs. 3, 25, 39, 59, 60 GöV). Sie haben auch die Durchsetzung der sozialistischen Gesetzmäßigkeit zu gewährleisten und Maßnahmen zur Verhütung von Rechtsverletzungen, insbesondere zur Beseitigung ihrer Ursachen und Bedingungen, zu ergreifen (vgl. §§ 34 Abs. 1, 48 Abs. 1 und 68 Abs. 1 und 2 GöV). Das schließt u. E. die Verhütung von zivilrechtlichen Vertragsverletzungen in den Versorgungsbeziehungen der Bürger und die Koordinierung entsprechender Maßnahmen ein.

Von den Aufgaben der örtlichen Staatsorgane, die auf die qualitätsgerechte, fristgemäße und störungsfreie Erfüllung der Kauf- und Dienstleistungsverträge durch die Betriebe und Bürger gerichtet sind, müssen vor allem folgende hervorgehoben werden:

1. Wie die örtlichen Volksvertretungen und ihre Räte ihre Verantwortung für die Versorgung der Bevölkerung mit Konsumgütern und Dienstleistungen wahrnehmen, wird prinzipiell in ihren Beschlüssen sichtbar. Gibt es Mängel in den Versorgungsbeziehungen, dann müssen sich die zu deren Beseitigung ergriffenen Maßnahmen der örtlichen Staatsorgane in diesen Beschlüssen widerspiegeln.
2. Die örtlichen Volksvertretungen und ihre Räte haben darauf hinzuwirken, daß die Betriebe solche Bedingungen schaffen, die
 - den Umfang und das Leistungsvolumen bei der Versorgung der Bevölkerung mit Konsumgütern und Dienstleistungen erhöhen,
 - eine bewußte, planmäßige Tätigkeit der Werkstätten in den Versorgungsbetrieben aller Eigentumsformen sichern und deren schöpferische Aktivität fördern,

5 Dabei geht es vor allem um diejenigen Anforderungen, wie sie in der VO über die Entwicklung und Sicherung der Qualität der Erzeugnisse vom 1. Dezember 1983 (GBl. I Nr. 37 S. 405) bestimmt werden.

6 Vgl. E. Süß/G. Treufeldt, „Inhalt und Erfüllung der Leistungsverträge“, Wirtschaftsrecht 1982, Heft 2, S. 83 ff. (84).

7 Vgl. hierzu H. Lehmann/G.-A. Lübchen, „Wirksamere Anwendung der Garantie beim Kauf von Konsumgütern“, NJ 1980, Heft 2, S. 61 ff. (62); W. Lindemann, Die Funktion und Aufgaben des Zivilrechts bei der staatlich-rechtlichen Sicherung einer bedarfsgerechten, speziell Sortiments- und qualitätsgerechten Versorgung der Bevölkerung mit Industriewaren, Diss. A, Potsdam-Babelsberg 1980, S. 142 ff.