

Kaufentscheidung des Kunden eine wichtige Rolle.² Das trifft insbesondere für hochwertige industrielle Konsumgüter zu, speziell für neu- und weiterentwickelte Erzeugnisse. Die Information und Beratung durch den Verkäufer soll den Kunden in die Lage versetzen, besser zu beurteilen, ob die verlangte Ware seinen Wünschen und Vorstellungen entspricht.

Grundsätzlich muß die Information und Beratung des Käufers sachgerecht und so umfassend sein, daß damit seinem Informationsbedürfnis entsprochen wird. Stets ist der Kunde über die charakteristischen Gebrauchseigenschaften der Ware sowie deren Behandlung und Bedienung zu unterrichten. Bei technischen Konsumgütern kann das mit der Vorführung (einschließlich der Erprobung des Geräts durch den Kunden) verbunden sein, soweit diese nach Art und Beschaffenheit der jeweiligen Ware in der Verkaufseinrichtung möglich ist. Dabei ist der Kunde nicht nur auf die Vorzüge der Ware hinzuweisen, sondern auch auf solche Eigenschaften der Ware aufmerksam zu machen, die von den allgemeinen Erwartungen der Käufer abweichen und die ggf. als Nachteil empfunden werden können, obwohl es sich dabei nicht um Mängel handelt, die Garantiesprüche auslösen können. Ein derartiger Fall liegt z. B. vor, wenn sich ein Kassettengerät nicht von selbst abstellt, nachdem die Kassette abgelaufen ist.

Befinden sich unterschiedliche Ausführungen einer Warenart im Angebot, hat der Verkäufer den Käufer über die charakteristischen Gebrauchseigenschaften sowie über die Bedienung und Behandlung aller Modelle zu unterrichten. Dabei muß zugleich deutlich gemacht werden, worin sich die weitgehend gleichartigen Waren in wesentlicher Hinsicht unterscheiden. Das ist immer dann erforderlich, wenn der Kunde seine Kaufabsicht nur in allgemeiner Form äußert, beispielsweise erklärt, daß er eine Waschmaschine erwerben wolle, ohne einen bestimmten Gerätetyp zu verlangen. Trägt der Kunde dagegen seine Kaufabsicht so konkret vor, daß sie sich auf eine nach Typ und Modell genau bestimmte Ware bezieht, so beschränkt sich die Pflicht des Einzelhandelsbetriebs zur Information und Beratung auf diese konkrete Ware. Eine Unterrichtung des Kunden über ähnliche im Angebot befindliche Waren ist hier nur dann nötig, wenn der Kunde darüber Auskunft wünscht.

Bei der Information und Beratung kann der Einzelhandelsbetrieb davon ausgehen, daß der Käufer bestimmte Konsequenzen, die sich aus dem Kauf einer von ihm gewünschten Ware ergeben, selbst beurteilen muß. Dabei handelt es sich um solche, die der Käufer auf Grund allgemein bei den Kunden voraussetzender Erfahrungen erkennen bzw. kennen mußte. Das ist z. B. der Fall, wenn dem Käufer eine Wohnzimmerlampe beim Kauf gut gefällt, er aber später feststellt, daß sie nicht richtig zur Einrichtung seines Wohnzimmers paßt.

Damit die Einzelhandelsbetriebe die Kunden beim Kauf sachkundig und umfassend informieren und beraten können, müssen ihnen die Großhandelsbetriebe rechtzeitig branchenbezogene Werbematerialien und Gestaltungshilfen (z. B. Prospekte und Kataloge) zur Verfügung stellen. Kompetente Mitarbeiter der Großhandelsbetriebe und der Industriekombinate sollten auch in den Schulungen der Mitarbeiter der Verkaufseinrichtungen, für deren regelmäßige Durchführung die Einzelhandelsbetriebe verantwortlich sind, die notwendigen Fachkenntnisse über die Qualität der Waren, über ihre Gebrauchseigenschaften und über die Anforderungen an die Warenpflege vermitteln.

Besonderheiten bei der Nachbesserung

Die Nachbesserung nimmt unter den Garantiesprüchen eine vorrangige Stellung ein, weil sich dadurch der Mangel zu meist kurzfristig und einwandfrei beheben läßt, die volle Wiederherstellung des Gebrauchswerts der Ware in der Regel den Interessen des Käufers entspricht und sie sich auch als eine volkswirtschaftlich günstige Variante erweist, um den Garantiespruch zu erfüllen.^{3,4}

Der Einzelhandelsbetrieb kann deshalb einen vom Käufer erhobenen Garantiespruch unter den in § 152 ZGB, § 2

der (1.) DVO zum ZGB bestimmten Voraussetzungen auch dann durch Nachbesserung erfüllen, wenn sich der Käufer für einen anderen Garantiespruch (z. B. Ersatzlieferung) entschieden hat. Eine dieser Voraussetzungen ist, daß die Ware nicht schon mehr als einmal wegen schwerwiegender Mängel oder nicht bereits wiederholt wegen anderer Mängel nachgebessert wurde (§ 2 Abs. 2, 4. Strich der 1. DVO zum ZGB).

Sowohl § 152 ZGB als auch § 2 Abs. 2 der (1.) DVO zum ZGB regeln, daß der Garantieverpflichtete den Garantiespruch durch Nachbesserung erfüllen kann, wenn die Voraussetzungen dafür eingehalten werden. Es handelt sich demnach nicht um eine Rechtspflicht, in diesen Fällen nachbessern zu müssen. Eine Entscheidung des Garantieverpflichteten, nach Prüfung der konkreten Umstände des Einzelfalles einen anderen Garantiespruch als Nachbesserung zu erfüllen, obwohl die Voraussetzungen für eine nochmalige Nachbesserung gegeben sind, wäre daher nicht zu beanstanden. Davon ausgehend sind die Einzelhandelsbetriebe darauf orientiert worden, bei hochwertigen industriellen Konsumgütern — soweit die übrigen Voraussetzungen für die Nachbesserung vorliegen — nur noch dann mehr als eine Nachbesserung durchzuführen, wenn der Käufer keinen anderen Garantiespruch geltend macht. Hat er dies jedoch getan, ist von einer mehrfachen Nachbesserung grundsätzlich kein Gebrauch zu machen.

Durch diese Orientierung werden die gesetzliche Regelung sowie die auf ihrer Grundlage entwickelte Rechtsprechung nicht berührt. Sie stellt eine Anleitung für den Garantieverpflichteten dar, wie er sich im Rahmen der gesetzlichen Regelung zur Durchführung von Nachbesserungen in dem hier behandelten Fall verhalten soll.

Bearbeitung von Garantiesprüchen

Der Einzelhandelsbetrieb hat seine sich aus § 158 Abs. 1 Satz 1 ZGB ergebende Verpflichtung, den Käufer bei der Geltendmachung von Garantiesprüchen zu beraten, als Bestandteil des Kundendienstes zu erfüllen. Dazu gehört die Information über die Garantiesprüche, über die für ihre Durchsetzung notwendigen Voraussetzungen sowie über die geeignetste Form ihrer Erfüllung. Auf diese Weise kann Fragen und Meinungsverschiedenheiten, die sonst erst während der Bearbeitung von Garantiesprüchen auftreten, wirksam vorgebeugt werden. Die Beratung ist von denjenigen Mitarbeitern der Verkaufseinrichtung vorzunehmen, die zur Entscheidung über Garantiesprüche befugt sind.

Bestehen beim Verkäufer Zweifel, ob eine Qualitätsbeanstandung durch den Käufer berechtigt ist, muß er die notwendigen Schritte einleiten, um eine Klärung herbeizuführen. In schwierigen Fällen kann ein Gutachten nötig sein!¹ Da das Gutachten einer fundierten, sachgerechten Entscheidung des Verkäufers dient, obliegt es ihm, seine Einholung zu veranlassen. Es ist unzulässig, durch vorsorgliche Ablehnung der Qualitätsbeanstandung die Verantwortung für die Einholung des Gutachtens auf den Käufer zu verlagern.

Die Entscheidung über einen Garantiespruch ist gemäß § 158 Abs. 1 ZGB vom Verkäufer sofort zu treffen. Ist das wegen der Art des Mangels oder der Ware nicht möglich, muß die Entscheidung innerhalb von zwei Wochen getroffen und dem Käufer mitgeteilt werden. Wird diese Frist versäumt, gilt der Anspruch als anerkannt.

Der Verkäufer ist verpflichtet, seine Entscheidung dem Käufer mündlich oder schriftlich zu übermitteln. Es genügt nicht, daß der Verkäufer die Entscheidung zwar fristgerecht

² Vgl. hierzu auch H.-W. Teige, „Anforderungen an die Information und Beratung der Käufer“, NJ 1981, Heft 10, S. 470; B. Fahlen/H. Jaap, „Information und Beratung des Kunden - Rechtspflicht des Einzelhandels“, NJ 1982, Heft 12, S. 557; Fragen und Antworten in NJ 1983, Heft 4, S. 164.

³ Vgl. H.-W. Teige, „Rechte und Pflichten bei der Reklamation nicht qualitätsgerechter Waren“, NJ 1977, Heft 4, S. 109; H. Lehmann/G.-A. Lübchen, „Wirksame Anwendung der Garantie beim Kauf von Konsumgütern“, NJ 1980, Heft 2, S. 61; I. Tauchnitz, „Übersicht über die Rechtsprechung zur Garantie beim Kauf“, NJ 1981, Heft 12, S. 538.

⁴ Vgl. Fragen und Antworten in NJ 1978, Heft 8, S. 357.