

Kunden am kürzeren Hebel

Verbraucher sind überhöhten Rechnungen von Handwerkern und Kundendienstern oft nahezu schutzlos ausgeliefert. Zu diesem Schluß kommt jedenfalls das von der EG-Kommission und dem Bundesjustizministerien geförderte Forschungsprojekt »Neue Formen der Verbraucherberatung«. Wir sagen Ihnen deshalb, was Sie beim Reparaturvertrag unbedingt beachten sollten. Wir zeigen aber auch, wie die Position des Verbrauchers verbessert werden kann.

Was macht der mündige Verbraucher, wenn er eine neue Waschmaschine kaufen will? Er wird sich informieren, welches Gerät seinen Ansprüchen genügt und Preise vergleichen. Was aber macht eben dieser Verbraucher, wenn er seine Waschmaschine reparieren lassen muß? – Er hofft wie ein Bräutigam am Hochzeitstag auf ein gütiges Schicksal.

In keinem anderen Bereich ist König Kunde so entthront und machtlos, wie beim Umgang mit einer Werkstatt. Die Probleme beginnen schon beim Preisvergleich. Beauftragt man die Werkstatt mit den niedrigsten Stundensätzen, so ist dies keine Garantie für eine preiswerte Repa-

ratur. Denn oft haben Nebenkosten durchschlagende Wirkung. Das sind dann Kosten für Fahrten und Kleinteile, für Rüstzeit und Rechnungserstellung, für Schmutzarbeit, Barzahlung und irgendwelche Phantasieposten.

Ist erst einmal ein Vertrag mit einem Reparaturdienst abgeschlossen worden, hat der Verbraucher auch rechtlich schlechte Karten. Das für ihn geltende Werkvertragsrecht ist nach Ansicht von Experten verbraucherfeindlich und weltfremd. Seine im Bürgerlichen Gesetzbuch vorgesehenen Rechte sind zudem meist schon im Kleingedruckten der Reparaturbedingungen untergegangen. Seinen

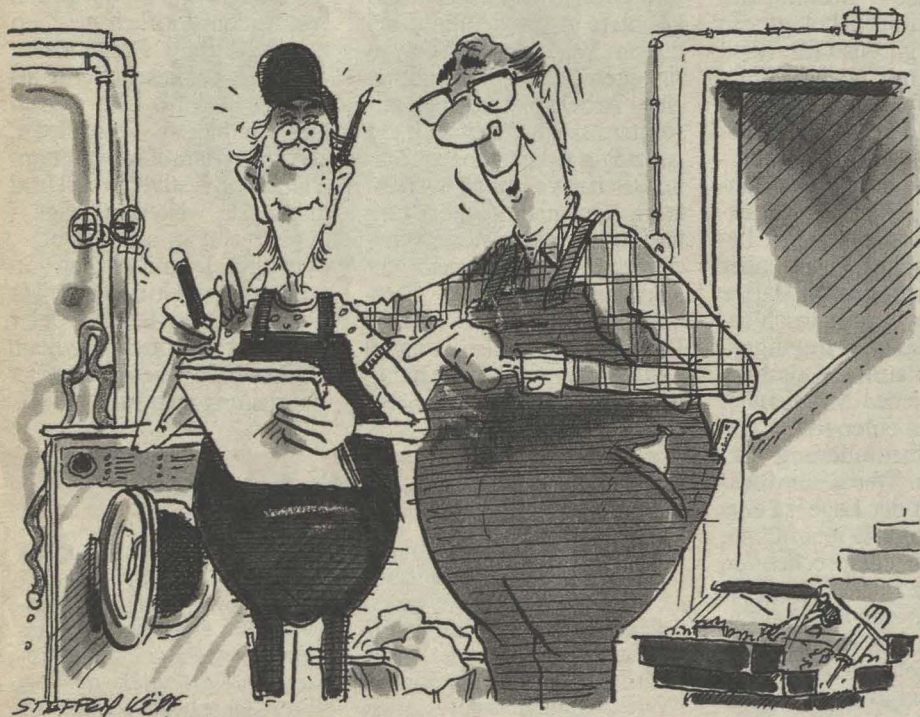
Verdacht, vom Handwerker übervorteilt worden zu sein, kann er mangels technischem Sachverstand kaum belegen.

Ein Beispiel: Ein gerade repariertes Gerät zeigt nach kurzer Zeit wieder den gleichen Fehler. Auf dem Papier kann der Kunde reklamieren, denn die Reparatur einer Reparatur geht eigentlich zu Lasten der Werkstatt. Doch im allgemeinen ist es der Verbraucher, der noch einmal zur Kasse gebeten wird. Die gängigen Begründungen der Werkstatt: Der Fehler hatte mehrere Ursachen, bei der Erstreparatur ist nur ein Teil davon beseitigt worden, durch die Erstreparatur ist ein anderes Teil in Mitleidenschaft gezogen worden oder im Gerät befindet sich ein schleichend unentdeckter Fehler, der das gerade neu eingebaute Teil ständig wieder zerstört. Normalerweise kann der Kunde ohne Hilfe eines Sachverständigen diese Argumente nicht entkräften. Wie soll er da noch seinen Anspruch auf Gewährleistung durchsetzen?

Streitfälle

Für viele alltägliche Probleme geben weder Gesetz noch Rechtsprechung praktische Lösungsmöglichkeiten. Das zeigen typische Verbraucherbeschwerden, die in der Verbraucherzentrale Hamburg gesammelt und ausgewertet wurden.

Immer wieder gibt es Streit um den Preis. Selbst wenn ein Circa-Preis vorab geschätzt wurde, ist der Kunde vor bösen Überraschungen nicht sicher. Die Rechtsberater der Verbraucherzentrale haben insbesondere bei Fernsehreparaturen den Eindruck, daß dieser Circa-Preis durchgängig um 30 Prozent überschritten wird. Viel besser stellt indes der im Bürgerlichen Gesetzbuch geregelte unverbindliche Kostenvoranschlag den Kunden auch nicht: denn bei Vorlage eines Kostenvoranschlags gelten Über-



»Denk dran: Reparieren kann jeder. Erst beim Rechnungschreiben zeigt sich der wahre Könner!«

schreitungen von bis zu 20 Prozent noch als unerheblich. Und für den Kostenvoranschlag muß mittlerweile oft genug extra bezahlt werden.

Ärger macht regelmäßig die Berechnung der Arbeitszeit. So soll beispielsweise für zwei Handwerker bei einer Hausreparatur der gleiche Stundensatz gezahlt werden, obwohl einer von ihnen noch in der Ausbildung ist. Führt der Lehrling die Reparatur in der Werkstatt zum Stundensatz des Meisters aus, merkt es der Verbraucher nicht einmal.

Horrende Rechnungen bringen Werkstätten oft in den Verdacht, ihre technische Übermacht auszunutzen, um falsche Fehlerdiagnosen zu stellen. Exemplarisch ist der Fall vom angeblich defekten Autoauspuff, dessen Reparatur einige hundert Mark kosten soll, obwohl sich vielleicht nur Halterungen gelöst haben. Ein Schaden, den eine seriöse Werkstatt für ein paar Mark erledigt. Doch leider ist nicht jeder Trick so leicht durchschaubar und nicht jeder technische Fehler auch vom Laien nachvollziehbar.

Handwerker haben im allgemeinen wenig Interesse daran, daß sie einen engen Arbeitsauftrag bekommen. Müssen sie keinen Kostenvoranschlag beachten oder gibt der Kunde keine Preisobergrenze an, ist der Reparaturauftrag quasi eine Blankovollmacht. Doch selbst wenn Preisgrenzen gesetzt wurden, versuchen manche Werkstätten mit eigenmächtig erweiterten Aufträgen, den Kunden kräftiger zur Kasse zu bitten. Es werden Arbeiten gemacht, die angeblich gerade notwendig waren oder bald sowieso angefallen wären. Das sogenannte Pfandrecht des Werkunternehmers wird bei Werkstattreparaturen quasi zum Faustrecht: Weigert sich der Kunde, die überhöhte Rechnung zu zahlen, bekommt er sein Gerät nicht zurück.

Urteile

Wenn die Buchstaben des Gesetzes eine Situation nicht klären, ist es erst einmal Aufgabe der Gerichte, das Recht so »fortzubilden«, daß damit die anstehenden Probleme gelöst werden können. Zwar gibt es wichtige höchstrichterliche Entscheidungen im Werkvertragsrecht, doch auf den Reparaturvertrag, den »Werkvertrag des kleinen Mannes«, sind sie im allgemeinen nicht anwendbar. Lediglich der Einfallsreichtum der Erfinder von Klauseln im Kleingedruckten wurde bislang eingedämmt. So entschied der Bundesgerichtshof 1984, daß die Klausel »Fahrzeiten gelten als Arbeitszeiten« unwirksam ist. Mit diesem Dreh haben pfiffige Handwerker die Möglichkeit geschaffen, Fahrtkosten doppelt zu kassieren: Einmal als Kraftfahrzeugkosten, einmal als erbrachte Arbeitszeit.

Doch nun müssen sie zumindest einen Abschlag vornehmen, denn Nebenkosten dürfen bei Reparaturen nur nach dem tatsächlichen Aufwand berechnet werden. Im Arbeitslohn sind aber auch Posten wie Unternehmengewinn und der Risikozuschlag für etwaige Gewährleistungsansprüche verrechnet. Daher kam aus Karlsruhe das »Aus«. (Urteil des BGH vom 5. 6. 1984, AZ: X ZR 75/83)

Daß für Kostenvorschläge gezahlt werden muß, ist vom Bundesgerichtshof nicht beanstandet worden. Er hat lediglich entschieden, daß ein Kunde vorab aufgeklärt werden muß, daß es ihn etwas kostet, wenn er wissen will, wie teuer eine Reparatur wird. (Urteil des BGH vom 3. 12. 1981, AZ: VII ZR 368/80)

Andere, ebenfalls dubiose Klauseln betreffen die Preisgestaltung, die vom Anwendungsbereich des Gesetzes zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz) nicht erfaßt werden, das den Verbraucher vor Fußangeln im Kleingedruckten schützen soll. So hat das Oberlandesgericht Frankfurt beispielsweise die Bedingung »angefangene Stunden werden als volle gerechnet« für gültig erklärt.

Auch scheinen die Gerichte nichts dagegen zu haben, daß Pauschalen für bestimmte Kosten erhoben werden, beispielsweise für An- und Abfahrten. Ob Kleinteile auch pauschal abgerechnet werden dürfen, ist noch nicht geprüft worden. Ein Handwerker macht sich allerdings strafbar, so das Oberlandesgericht Bamberg, wenn er für rein handwerkliche Arbeiten ohne Ersatz- oder Kleinteile dennoch eine Kleinteile-Pauschale auf die Rechnung setzt. (Urteil des OLG Bamberg vom 26. 11. 1981, AZ: Ws 424/81)

Ein Lichtblick ist es indes, daß die Gerichte sich im großen und ganzen einig sind, wenn es um sogenannte Bestätigungsklauseln geht. Zum einen soll der Kunde mit seiner Unterschrift billigen, daß er mit der Art der Berechnung der Nebenkosten einverstanden ist. Zum anderen muß er ohne Prüfungsmöglichkeiten bestätigen, daß die Reparatur ordnungsgemäß durchgeführt wurde. Das Ziel dieser Aktion: Die Beweislast soll zu Ungunsten des Kunden umgekehrt werden. Rechtlich werden solche Klauseln zwar durchweg als wirkungslos angesehen, psychologisch erfüllen sie aber ihren Zweck: Nur selbstbewußte Verbraucher werden trotz dieser von ihnen unterschriebenen Bestätigung reklamieren!

Tips

Es ist eindeutig der Kunde, der beim Reparaturvertrag am kürzeren Hebel sitzt. Absichern kann er sich nur, wenn er einen exakten Auftrag gibt, anhand eines Ko-

stenvoranschlags eine Preisobergrenze nennen kann und die Berechnungsmethoden sowie alle möglichen Nebenkostenposten kennt. Gibt es Streit, sollte er am besten die Rechnung gar nicht oder nur zum Teil zahlen. Denn – so die Erfahrung der Verbraucherzentrale Hamburg – viele Handwerker lassen überhaupt nicht mehr mit sich verhandeln, wenn sie das Geld erst einmal in der Kasse haben. Sie verweisen dann stur auf den oft domigen Rechtsweg – wohlwissend, daß kaum einer der unzufriedenen Kunden ihn einschlagen wird. Da die Reparaturdienste die reparierten Gegenstände meist als Pfand einbehalten, wenn nicht gezahlt wird, ist allerdings dieses Druckmittel für den Kunden selbst nicht immer sinnvoll.

Lösungen

Im Rahmen des Forschungsprojekts »Neue Wege der Verbraucherberatung« hat man sich auch Gedanken gemacht, wie die rechtliche Situation für den Kunden in Zukunft erträglicher werden kann. Der Lösungsvorschlag des Gutachters Dr. Hans Micklitz vom Zentrum für europäische Rechtspolitik in Bremen, für den keine Gesetzesänderung notwendig ist und der sich mit dem geltenden Zivilrecht vereinbaren läßt: Durch die Technisierung und Rationalisierung im Reparaturhandwerk ist es möglich, für den überwiegenden Teil der verlangten Reparaturen in kurzer Zeit einen Kostenvoranschlag zu erstellen. Denn üblich sind Routine- beziehungsweise Standardreparaturen. Anhand seiner Erfahrung, aber auch mit Hilfe interner Informationen des Geräteherstellers kann der Handwerker schnell die technische Ursache des beschriebenen Fehlers ausmachen. Mit standardisierten Arbeitswerten, wie sie beispielsweise schon viele Kraftfahrzeugwerkstätten haben, läßt sich ziemlich exakt vorab ein Preis festlegen. Ausgangspunkt ist ein effektiver Stundenlohn, der alle Kosten – auch die Nebenkosten – einbezieht. Das Resultat: Der Verbraucher kann Reparaturpreise vergleichen und gibt mit seinem Auftrag dem Handwerker keinen Freibrief.

Von den Standardreparaturen unterscheiden sich die Spezialreparaturen. Hier sind die Fehler am Gerät und die Kosten ihrer Beseitigung nur mit erheblichem Aufwand feststellbar. Den Handwerker trifft die Pflicht, den Verbraucher eingehend über dieses Risiko zu beraten. Ist dies nicht möglich, kann der Kunde einen Kostenvoranschlag anfordern, den er dann ausnahmsweise bezahlen muß. Sinn gibt die Unterscheidung zwischen Standard- und Spezialreparatur natürlich nur, wenn der Handwerker die Beweislast für die Reparatur trägt. Denn sonst besteht die Gefahr, daß immer nur Spezialreparaturen anfallen.