

## **Der Stand der Rechtsprechung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Textilreinigungsgewerbes\***

### **Einleitung**

Probleme der Verbraucher mit beschädigten oder verlorengegangenen Reinigungsstücken sind so alt wie das Gewerbe selbst. Kommt es zu Streitigkeiten, bilden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des deutschen Textilreinigungsverbandes die Diskussionsgrundlage. Die jetzige Fassung datiert vom 18. 3. 1982 und resultiert aus einem verlorenen Rechtsstreit des Verbandes gegen den Verbraucherschutzverein. Der Aufsatz zielt auf eine Übersicht der Rechtsprechung zu einzelnen Streitkomplexen, die dem Praktiker die Orientierung erleichtern soll.

### **1. Ausführung und Leistungsbeschreibung [1]**

Reiniger arbeiten durchweg nach der RAL 990 A2. Diese Norm beschreibt, was getan werden muß, aber nicht „wie“. Die RAL 990 A2 legt Mindestanforderungen fest, die aus Verbrauchersicht nicht das Optimum an verfügbarer Reinigungsqualität darstellen. Das Forschungsinstitut Hohenstein hat 1979 die RAL RG 990 erarbeitet, die die RAL 990 A2 mit einem qualitativen Inhalt ausfüllt. Betriebe, die sich der Überprüfung durch das Institut unterwerfen, sind berechtigt, ein Gütesiegel zu führen. Obwohl die Arbeit auf der Basis von RAL RG 990 angeblich die Reinigungsqualität um bis zu 40% anhebt und die Kosten um 20% senkt, sind nur wenige Betriebe bereit, die Prüfgebühr von DM 1000,- an das Institut zu entrichten.

Rechtsstreitigkeiten um die Mindestanforderungen der Reinigung sind bislang nicht bekannt geworden. Eine AGB-rechtliche Kontrolle müßte die Hürde des § 8 AGBG überwinden [2]. In Individualprozessen mag der Unterschied zwischen beiden Normen insofern von Bedeutung sein, als die Arbeit auf der Basis von RAL 990 A2 ein Indiz für eine Leistung minderer Qualität sein kann.

## 2. Mängel am eingelieferten Reinigungsgut

Eines der wichtigsten praktischen Probleme ist, zu klären, wer die Verantwortung für Mängel am eingelieferten Reinigungsgut trägt. Denn ist der Schaden einmal da, streiten Reiniger und Verbraucher regelmäßig darüber, ob der Mangel bereits bei der Einlieferung existierte bzw. ob der Reiniger hätte erkennen können und müssen, daß das Reinigungsgut keiner oder nur eingeschränkter Reinigung zugänglich war.

Nr. 2 der AGB hält eine sibyllinische Formel bereit: Der Kunde soll alle durch die Reinigung eintretenden Schäden selbst tragen, deren Eintritt „durch eine einfache fachmännische Warenschau“ ohne Verschulden nicht vorhergesehen werden konnte. Doch was ist eine „einfache fachmännische Warenschau“ [3], und wann liegt ein Verschulden des Reinigers vor?

Jeder Versuch einer Definition muß der Tatsache Rechnung tragen, daß die „Person hinter dem Ladentisch“ nur über begrenztes Fachwissen verfügt. Reinigungsbetriebe gehören nicht mehr per se dem Handwerk an, d. h., die Zulassungsvoraussetzungen an die Eröffnung eines Betriebes sind im Laufe der Jahrzehnte herabgeschraubt worden. Man muß nicht Meister sein, um einen Reinigungsbetrieb zu eröffnen. Die veränderte Struktur des Gewerbes kommt genau in jener Formel der einfachen fachmännischen Warenschau zum Ausdruck. Der Verbraucher sieht sich einer geschulten Person gegenüber, die aber nur über begrenzte Kenntnisse der Textilien und der Reinigungsfähigkeit verfügt. Diese Realitäten sind in der Auslegung zu berücksichtigen. Es erscheint wenig aussichtsreich, mit den Mitteln des Zivilrechts die Anforderungen an die Berufsqualifikation über die gesetzten Grenzen der Gewerbeordnung hinaus hochzuschrauben. Das heißt aber nicht, daß der Reiniger davon freigestellt wäre, hinreichend qualifizierte Personen mit der Entgegennahme des Reinigungsgutes zu betrauen.

Die zugänglichen Entscheidungen [4] der Instanzgerichte lassen eine Generalisierung der Anforderungen durchaus zu: Der Reiniger muß das Reinigungsgut bei Entgegennahme auf seine Tauglichkeit für die chemische Reinigung hin untersuchen. Dabei sind die Anforderungen um so höher, je weniger Fachwissen erforderlich ist, um eventuelle Mängel aufzudecken. So hat der Reiniger die Taschen durchzusehen und Kugelschreiber usw. herauszunehmen. Das gilt aber nur, soweit derlei Fremdkörper sich dort befinden, wo man sie normalerweise erwarten kann. Die Füllpatrone in der Gesäßtasche löst keine Haftung des Reinigers aus [5]. Umgekehrt gilt: Fehlt eine Pflegeanweisung, kann der Reiniger daraus nicht den Schluß ziehen, daß das Reinigungsgut ohne weiteres zu reinigen sei [6].

Schwieriger wird es hinsichtlich solcher Risiken, deren Beurteilung Kenntnisse über die Textilien und deren Bearbeitung voraussetzt. Bekannt geworden sind widersprüchliche Entscheidungen. Das AG Nürnberg [7] hat den Reiniger für schadensersatzpflichtig erklärt, weil das Reinigungsgut „eingelaufen“ war. Den gegenteiligen Schluß zog das Kammergericht Berlin [8], als sich das Reinigungsgut verfärbte. Eine klare Rechtsprechung existiert nicht und kann möglicherweise angesichts der Vielzahl der Stoffe auch nicht existieren. Generell gilt: Der Reiniger muß sich auf die Zusammensetzung von Textilien und deren Reinigungsfähigkeit auf dem laufenden halten. Er handelt immer dann schuldhaft und ist mithin ersatzpflichtig, wenn es sich zwischenzeitlich in der Branche herumgesprochen hat oder hätte herumsprechen müssen, daß eine bestimmte Textilie nicht in das normale Reinigungsverfahren eingegeben werden kann.

Praktisch beweisbelastet ist der Reiniger. Er muß darlegen, daß er nicht fahrlässig gehandelt hat; Maßstab für sein Verhalten ist „die einfache fachmännische Warenschau“. Das

folgt aus Nr. 2, denn der Reiniger will für ein Verschulden ausdrücklich einstehen [9]. Gleichwohl wird es im konkreten Fall sinnvoll sein, in den Verbraucherzentralen der Länder nachzufragen, inwieweit gleichlautende Schäden bereits eingetreten sind oder Wissen um das Risiko der Reinigung bestimmter Textilfasern verfügbar ist.

### **3. Rücktritt**

Das Rücktrittsrecht scheint in der Praxis keine große Rolle zu spielen. Inhaltlich deckt sich die Vorschrift mit § 323 BGB [10]. Rechtspolitisch umkämpft war zwischen den Verbraucherorganisationen und den Reinigern Satz 2 der Nr. 3. Man denke nur an die gleichgelagerte Problematik bei der Reparatur von Elektrogeräten [11]. Die Werkstatt erklärt die Reparatur für unausführbar und gibt dem Verbraucher sein Gerät im auseinandergesetzten Zustand zurück. Zwei Fragen sind zu trennen: Kann der Verbraucher Rückgabe im Urzustand verlangen, und muß der Verbraucher möglicherweise trotz der Unausführbarkeit bezahlen? Da die Rückgabe im Urzustand gerade nicht mehr möglich ist, wird sich immer die Frage nach einer Haftung stellen. Die Antwort findet sich in Nr. 2 und der dazu gegebenen Interpretation. Nur wenn den Reiniger ein Verschulden trifft, ist er ersatzpflichtig. Zahlen muß der Verbraucher für die nicht ausgeführte Reinigung hingegen nicht. Satz 2 sichert ihm eine kostenlose Rückgabe des Reinigungsgutes zu.

### **4. Rückgabe**

Satz 1 fingiert die Empfangsberechtigung desjenigen, der die Auftragsbestätigung vorlegt. Haften will der Reiniger nur, wenn ihm die fehlende Berechtigung positiv bekannt war, er das Gut aber gleichwohl herausgibt. Die Regelung verstößt eindeutig gegen § 11 Nr. 7 bzw. § 9 AGBG [12]. Der Reiniger kann sich nicht für grobe Fahrlässigkeit freizeichnen. Faktisch treten selten Schwierigkeiten auf. Hat der Verbraucher die Auftragsbestätigung nicht mehr, muß er dem Reiniger das Gut beschreiben und seine Anschrift und Adresse hinterlassen. Denn der Reiniger ist froh, wenn er das Reinigungsgut wieder los wird.

Diesem Zweck dient auch die Abhol- und Verwertungsklausel. Das OLG Köln hat die Abholklausel für unvereinbar mit dem AGBG erklärt [13]. Denn der Reiniger habe die Gefahr auch dann zu tragen, „wenn das Reinigungsgut nach Ablauf der Dreimonatsfrist durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Textilreinigungsunternehmens Schaden erlitten hat oder untergegangen ist“. Nach Bunte [14] widerspricht die Klausel dem wesentlichen Grundgedanken der §§ 372 Satz 1, 383 Abs. 2 BGB. Erstaunlich genug: Der Deutsche Textilreinigungsverband hat trotz des verlorenen Prozesses die Klausel in ihrer Substanz aufrechterhalten. Andererseits ist die Zahl der nicht abgeholtten Reinigungsstücke beträchtlich. Um dem Verbraucher seine Gewährleistungsansprüche voll zu erhalten, sollte die Abholklausel auf 6 Monate ausgedehnt werden.

Nach wie vor genügt die Verwertungsklausel nicht den Anforderungen der Rechtsprechung [15]. Nur, ob es tatsächlich sinnvoll ist, den Reiniger länger als ein Jahr an seiner Aufbewahrungspflicht festzuhalten, erscheint problematisch. Die unentgeltliche Vergabe an soziale Einrichtungen dürfte hinnehmbar sein [16].

### **5. Beanstandungen - Mängel**

Offensichtliche Mängel hat der Verbraucher innerhalb einer Woche zu rügen. Die Frist ist angemessen [17]. In der Praxis taucht die Frage auf, was offensichtliche Mängel sind.

Rechtsprechung existiert nicht. Klar ist, daß den Verbraucher keine Prüfpflicht trifft [18]. Er muß das abgeholte Gut nicht daraufhin untersuchen, ob eventuelle Schäden zu beanstanden sind. Um es an einem Beispiel deutlich zu machen: Hat sich bei der Reinigung eines Mantels das Futter verzogen, kann von einem offensichtlichen Mangel nur die Rede sein, wenn sich dadurch das äußere Erscheinungsbild des Mantels geändert hat. Der Verbraucher muß ihn nicht etwa auseinanderfalten.

Die AGB verlangen vom Kunden den Beweis, daß das mangelhafte Gut vom Reiniger verarbeitet wurde, durch Vorlage der Quittung oder eines gesonderten Zeichenetiketts. Die Vorlagepflicht verstößt gegen § 11 Nr. 15, denn dem Verbraucher wird der Beweis erschwert [19]. Auch hier stellt sich hingegen die Frage der praktischen Bedeutung. Nur der Klarstellung halber sei bemerkt, daß die Gewährleistungsansprüche bei verdeckten Mängeln in 6 Monaten verjähren.

## 6. Haftung - Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit

Weit über die Grenzen des Gewerbes hinaus hat die Haftungsbeschränkung auf das 15fache des Reinigungspreises „Berühmtheit“ erlangt - als Bollwerk gegen Versuche, die Haftung unbegrenzt auszudehnen. Seit dem Inkrafttreten des AGBG ist klar, daß die Haftungsbeschränkung, wenn überhaupt, nur im Falle der leichten Fahrlässigkeit geltend gemacht werden kann. Nur, die Gerichte scheinen übereinstimmend relevante Fallgestaltungen - Verlust und Beschädigung - als Fall der leichten Fahrlässigkeit zu begreifen [20]. Genau deshalb ist die Zulässigkeit der Haftungsbeschränkung praktisch so wichtig.

Die Gerichte haben seit Bekanntwerden der AGB immer wieder Gelegenheit gehabt, zur 15fachen Haftungsbeschränkung Stellung zu nehmen [21]. Aus der Zeit vor 1980 ist eine Reihe von widersprüchlichen instanzlichen Entscheidungen bekannt geworden [22]. Der Deutsche Textilreinigungsverband hatte sich gegen eine unbeschränkte Haftung immer mit dem Hinweis verteidigt, daß 90% aller Fälle durch die Haftungsbeschränkung abgedeckt seien. Eine volle Haftung würde den Preis der Reinigung für alle Kunden nach oben treiben. Genau dieses Argument hat der BGH in seiner Grundsatzentscheidung vom 12. 5. 1980 den Reinigern aus der Hand genommen [23]. Danach ist nämlich der Reiniger verpflichtet, einen angemessenen Interessenausgleich für alle von ihm verschuldeten Schäden herzustellen, ohne daß es hierbei auf die Höhe des Reinigungspreises entscheidend ankommt. Im konkret zu entscheidenden Fall hatte der BGH die 15fache Haftungsbeschränkung im kaufmännischen Rechtsverkehr nur deshalb für zulässig erklärt, weil der Kunde eine Versicherung über die unbegrenzte Haftung abschließen konnte. Dieses Urteil nahm der Verbraucherschutzverein zum Anlaß, um gegen die seit 1977 unverändert aufrechterhaltene 15fache Haftungsbeschränkung in den AGB der Reiniger vorzugehen. Das OLG Köln hat in seiner Entscheidung vom 3. 7. 1981 [24] die Grundsätze der BGH-Rechtsprechung angewandt und die 15fache Haftungsbeschränkung für unzulässig erklärt, weil der Kunde keine Möglichkeit hatte, wertvolle Stücke unbegrenzt zu versichern. Der Textilreinigungsverband änderte daraufhin seine AGB und bietet seither eine unbegrenzte Haftung in Form einer „Tarifwahl“ oder den „Abschluß einer Versicherung“ an.

Es hat den Anschein, als ob die 15fache Haftungsbeschränkung an Bedeutung verloren hat, sei es, daß die Kunden tatsächlich von der Wahlmöglichkeit Gebrauch machen, sei es, daß seit der BGH-Entscheidung klar sein mußte, daß der Reiniger jedenfalls dann unbegrenzt haftet, wenn er dem Kunden weder einen gesonderten Tarif noch den

Abschluß einer Versicherung anbietet. Jedenfalls sind nur noch wenige Urteile veröffentlicht worden [25]. In der Praxis der Verbraucherberatung sowie der Schieds- und Schlichtungsstellen spielt hingegen eine Rolle, welche Anforderungen an das Alternativangebot zu stellen sind, oder anders ausgedrückt: Kommt der Reiniger von der unbegrenzten Haftung frei, wenn er in seinen AGB den Wortlaut der Konditionenempfehlung übernimmt, ohne durch zusätzliche Informationen auf die Alternative Tarifwahl/Versicherung hinzuweisen?

Die neuere Kommentarliteratur zum AGBG gibt eine eindeutige Antwort: So, wie Nr. 6 abgefaßt ist, verstößt er gegen das AGBG [26]. Westphalen [27] argumentiert: „Maßgeblich ist (...), daß die in den AGB versteckte *Tarifwahl* nicht geeignet ist, für den Kunden eine ausreichende Transparenz zu erzeugen, um ihn also in den Stand zu setzen, anstelle der – unwirksamen – Haftungsbeschränkung eine – wirksame – Vollhaftung des AGB-Verwenders zu vereinbaren, sofern der Kunde dies für erforderlich hält. Denn im Grunde genommen bietet der AGB-Verwender hier lediglich zwei Klauselalternativen an. Demgegenüber erfordert eine *Tarifwahl*, daß die alternative Wahlmöglichkeit nicht nur – versteckt – in den AGB-Klauseln enthalten ist, weil der Kunde diese erfahrungsgemäß ohnehin nicht zur Kenntnis nimmt. Vielmehr bedingt eine wirksame *Tarifwahl*, daß dem Kunden die alternativen Wahlmöglichkeiten – bei Vertragsschluß – eindeutig und erkennbar transparent sind, was eine individualvertragliche Komponente der Tarifwahl erfordert (...).“

Doch auch die Rechtsprechung hat sich mit der Problematik befaßt. Der Verbraucherschutzverein hat im Anschluß an das OLG Köln-Urteil ein Berliner Reinigungsunternehmen abgemahnt, um genau die zu behandelnde Streitfrage zu klären. Das Urteil ist in der Literatur nicht genügend beachtet worden. Denn das Kammergericht Berlin [28] hat die Anforderungen an die Hinweispflicht konkretisiert. Danach reicht der Hinweis in den AGB mit Sicherheit nicht aus. Vielmehr muß der Reiniger den Verbraucher über die Haftungsbeschränkung, die damit verbundenen Risiken und die Alternative Tarifwahl/Versicherung aufklären und im Auftragsformular in leicht nachvollziehbarer Form deutlich machen, was der Verbraucher zu tun hat, wenn er die 15fache Haftungsbeschränkung ausschließen will. Nicht eingelassen hat sich das Kammergericht hingegen auf die Frage, ob es überhaupt mit § 9 AGBG zu vereinbaren ist, die unbeschränkte Haftung von dem Abschluß einer Versicherung bzw. dem Angebot einer Tarifwahl abhängig zu machen.

Schwierigkeiten bereitet in der Praxis die Beschränkung auf den „Zeitwert“. Der Verbraucher muß nach den vorliegenden Formularen der Reiniger, die den Abschluß einer Versicherung anbieten, den Kaufpreis nennen. Dies erweckt den Eindruck, als ob der Verbraucher im Schadensfall den Neuwert erstattet erhält. Tatsächlich schuldet der Reiniger nach § 249 Satz 2 BGB Wertersatz [29]. Maßgebend ist der Zeitpunkt der Erfüllung. Die Gerichte neigen im Einklang mit der überwiegenden Kommentarliteratur dazu, den Zeitwert als die objektiv meßbare Größe für den geschuldeten Wertersatz zugrunde zu legen. Hensen [30] argumentiert demgegenüber, daß der Kunde das Reinigungsgut nicht verkaufen, sondern weiterbenutzen will, der Zeitwert also am Kaufpreis zu orientieren sei. Lösen ließe sich das Problem, wenn ähnlich wie bei der Hausratsversicherung die Möglichkeit bestünde, sich jedenfalls für einen begrenzten Zeitraum auf den Neuwert des Reinigungsgutes zu versichern. Dies hätte allerdings eine Anhebung der Versicherungsprämien zur Folge.

\* Die AGB der Reiniger sind in allen einschlägigen Kommentaren zum AGB-Gesetz dargestellt und in einer gesonderten Rubrik erfaßt, vgl. darüber hinaus Bunte, Handbuch der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, 1982, 348 ff., und Micklitz, Der Reparaturvertrag, 1984.

- [1] Micklitz, a. a. O., Fn. 1, 248 ff. und 276 ff.
- [2] Speziell zu RAL 990 und RAL R6 990 Micklitz, a. a. O., Fn. 1, 277, 278; allgemein zur Problematik der Kontrolle v. Leistungsbeschreibungen nach dem AGBG siehe die einschlägigen Kommentierungen zu § 8.
- [3] Micklitz, a. a. O., Fn. 1, 279 ff.; Westphalen in Löwe/Westphalen, Chemisch-Reinigung III 38.1 Rdnr. 1.
- [4] AG Nürnberg, NJW 1977, 1200; KG, DB 1979, 2360; AG Lübbecke, MDR 1979, 1024; LG Ansbach, NJW 1979, 769; AG Bonn, VersR 1980, 880; AG München, BB 1980, 178; AG Flensburg, MDR 1980, 319; neuerdings AG Nordhorn, NJW-RR 1986, 58 und LG Freiburg, NJW-RR 1987, 89.
- [5] AG Krefeld (laut Kreipe Wäschereiforschungsanstalt Krefeld).
- [6] LG Freiburg, NJW-RR 1987, 89.
- [7] NJW 1977, 1200.
- [8] DB 1979, 2360.
- [9] So Hensen in Ulmer/Brandner/Hensen, AGBG, 5. Aufl., Anhang §§ 9-11 Rdnr. 271; ähnlich Westphalen III 38.1, Rdnr. 1 „im Fall (des) substantiierten Bestreitens“.
- [10] So Hensen, Rdnr. 272.
- [11] Micklitz, a. a. O., Fn. 1, 271 ff.
- [12] Hensen, Rdnr. 272, unter Bezugnahme auf Wolf in Wolf/Horn/Lindacher, § 9 T 24 mit Nachweisen aus der Rechtsprechung.
- [13] ZIP 1981, 1103 ff.
- [14] A. a. O., Fn. 1, 350 (unter 5.); ebenso Westphalen III 38.1, Rdnr. 4, 5; anders Hensen, Rdnr. 272.
- [15] OLG Köln, ZIP 1981, 1104; zustimmend i. S. des Urteils vor allem Westphalen III 38.1, Rdnr. 6 mit ausführlicher Begründung; ebenso Palandt/Heinrichs, 46. Aufl., § 9 AGBG, Anm. 7c; anders Hensen, Rdnr. 272.
- [16] Anders aber Westphalen III 38.1; Rdnr. 6.
- [17] Allgemeine Meinung; sie ist im Anschluß an das Verbandsklageverfahren auf eine Woche verlängert worden.
- [18] Allgemeine Meinung; ausführlicher Micklitz, a. a. O., Fn. 1, 339 ff.
- [19] Hensen, Rdnr. 272; Wolf, § 9 T 25.
- [20] Siehe die Nachweise in Fn. 4.
- [21] Dazu Micklitz, a. a. O., Fn. 1, 74 ff.
- [22] Unwirksam: AG Nürnberg, NJW 1977, 1200; LG Ansbach, NJW 1979, 769 ff.; AG Lübbecke, MDR 1979, 1024; AG Bonn, VersR 1980, 850; AG München, BB 1980, 178; wirksam: LG Bochum, VersR 1962, 968; AG Stuttgart, VersR 1970, 824; KG Berlin, DB 1979, 2360.
- [23] BB 1980, 1011, mit Anm. Micklitz, BB 1980, 1821 ff.
- [24] OLG Köln, ZIP 1981, 1103 ff.
- [25] Zuletzt AG Nordhorn, NJW-RR 1986, 58.
- [26] Hensen, Rdnr. 272; Wolf, § 9 T 26; Palandt/Heinrichs, § 9 Anm. 7c; Westphalen III 38.1, Rdnr. 11-12.
- [27] III 38.1, Rdnr. 12.
- [28] Abgedruckt in diesem Heft, Seite 282.
- [29] Westphalen III 38.1, Rdnr. 11 m. w. N.
- [30] Hensen, Rdnr. 271 (4. Auflage).