

Unerlaubtes im Vertrag

Ungefähr 190mal hat der Verbraucherschutzverein in Berlin bislang Kleingedrucktes in Verträgen von Elektrohandwerkern und -händlern abgemahnt. Dennoch versuchen allzu tüchtige Geschäftsleute in der Branche weiterhin, Kunden mit unzulässigen Klauseln um ihr gutes Recht zu bringen.



»Ist egal, ob Sie kaufen wollen oder reparieren lassen. Hauptsache, Sie haben hinterher nichts zu reklamieren.«

Klauseln im Kleingedruckten sind unwirksam, wenn sie gegen das Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz) verstoßen. Dann gilt wieder die kundenfreundlichere Regelung des Bürgerlichen Gesetzbuchs. Doch Verbraucher müssen wissen, welche Klausel unzulässig sind. Wir haben typische Geschäftsbedingungen aus Kauf- und Reparaturverträgen der Elektrogerätebranche zusammengestellt, die alleamt unwirksam sind.

Kaufvertrag

Der technische Standard von Elektrogeräten, wie Spülmaschinen, Fernsehgeräten, Handmixern und Toastern ist hoch.

Das zeigen regelmäßig unsere Testergebnisse. Doch geht man nach den Vertragsklauseln mancher Händler, so ist es offenbar ein großes Problem, daß die teuren Stücke überhaupt die Gewährleistungszeit von sechs Monaten überleben. Denn gerade für diesen Fall gibt es unzählige Klauseln, die den Verkäufer vor berechtigten Ansprüchen seines Kunden schützen sollen.

Gewährleistungsansprüche

Zu den einfachsten Formulierungen gehören diese Klauseln:

Ware ordnungsgemäß erhalten

Oder:

Ich bestätige, die oben aufgeführten Wa-

ren in fehlerfreiem Zustand erhalten zu haben.

Bekanntlich muß der Käufer, der Gewährleistungsansprüche geltend macht, darlegen, daß der Fehler am Gerät schon zur Zeit des »Gefahrübergangs«, also bei Übergabe, vorhanden war. Das wird ihm natürlich erschwert, wenn er zuvor bestätigt hat, daß die Ware bei Lieferung einwandfrei war. Deshalb sind solche Bestätigungsklauseln unwirksam. Sie verstoßen gegen das AGB-Gesetz – und zwar auch dann, wenn diese Art der Empfangsbestätigung gesondert vom Kunden unterschrieben wird.

Rügefristen

Beanstandungen oder Umtausch nur innerhalb von drei Tagen unter Vorlage des Kassenzettels.

Oder:

Der Käufer muß den Kaufgegenstand sorgfältig prüfen und dem Verkäufer Mängelrügen unverzüglich mitteilen.

Dies muß er natürlich nicht! Zwar können dem Käufer in Allgemeinen Geschäftsbedingungen kurze Rügefristen für die Anzeige eines offensichtlichen Mangels gesetzt werden. Die oben stehenden Klauseln sind aber schon deshalb unwirksam, weil sie nicht zwischen offensichtlichen und nicht offensichtlichen Mängeln unterscheiden.

Eine Untersuchungspflicht der Ware hat der Kunde grundsätzlich nicht, selbst wenn im Kleingedruckten etwas derartiges verlangt wird. Denn das ist ja gerade das Charakteristische an offensichtlichen Mängeln: Man kann sie auch ohne Untersuchung feststellen!

Nachbesserung

Zu den gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen gehört bekanntlich das Recht, den Kaufpreis herabzusetzen (Minderung) oder den Vertrag rückgängig zu machen (Wandelung) oder – da Elektrogeräte meist Serienprodukte sind – das Recht des Käufers auf Lieferung eines mangelfreien Ersatzgeräts. Viele Händler regeln in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, daß der Kunde zunächst nur die Reparatur des mangelhaften Geräts verlangen kann (Nachbesserung). Wirksam ist eine solche Klausel allerdings nur, wenn dem Käufer zugleich das Recht vorbehalten wird, bei Fehlschlagen der Nachbesserung den Preis zu mindern oder den Kaufvertrag rückgängig zu machen. Fehlt ein solcher Vorbehalt, kann der Käufer gleich die gesetzlichen Rechte geltend machen, wenn sein neu gekauftes Gerät ausfällt. Unzulässig ist aber auch, die Reihenfolge der Gewährleistungsrechte so zu regeln:

Kann ein gewährleistungspflichtiger Mangel mit verfügbaren Ersatzteilen nicht innerhalb von sechs Wochen beseitigt werden oder lehnt der Verkäufer die Nachbesserung ab oder verzögert er sie unzumutbar, so kann der Kunde Ersatzlieferung verlangen bzw. falls diese in angemessener Frist nicht möglich ist, Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung) oder Rückgängigmachung des Kaufvertrags (Wandlung).

Schöne Aussichten für einen Käufer, wenn eine solche Klausel gültig wäre: Hat die gerade gelieferte Waschmaschine nach vier Tagen einen Defekt, muß er sechs Wochen warten, ob der Verkäufer den Mangel beseitigen kann. Und selbst wenn die Nachbesserung fehlschlägt, soll dem Kunden zunächst nur eine Ersatzlieferung zustehen. Diese Regelung ist unzulässig.

Nachbesserungskosten

Mancher Elektrohändler hat es anscheinend immer noch nicht begriffen: Die Kosten für Nachbesserungen muß der Verkäufer vollständig tragen. Unwirksam sind deshalb Klauseln, die so lauten:

Das zu reparierende Gerät muß an die Firma kostenfrei (frachtfrei) geliefert werden. Der Kunde trägt die Kosten für die Arbeitszeit.

Auch andersherum geht es nicht: Es ist unzulässig zu regeln, daß der Verkäufer bestimmte Kosten übernimmt, weil damit indirekt gesagt wird, daß alle anderen Kosten der Käufer zu tragen hat. Eine solche Klausel ist:

Der Verkäufer trägt im Rahmen der Nachbesserungsarbeiten die Transport- und Materialkosten.

Reparaturvertrag

Reparaturverträge sind aus Verbrauchersicht ein trauriges Kapitel. Wenn es Schule macht, daß Kostenvoranschläge grundsätzlich »kostenpflichtig« sind, ist kein Preisvergleich mehr möglich, um den günstigsten Handwerker zu finden. Zudem fehlt meist das technische Know-how, um zu prüfen, ob eine Reparatur ordnungsgemäß durchgeführt wurde: Ein erneuter Fehler am Gerät ist selten ein Gewährleistungsfall. Der Kunde muß meist zahlen, selbst wenn der Handwerker eigentlich nur seine vorherige Reparatur repariert hat.

Kostenvoranschlag

Kostenvoranschläge, die nicht zur Erledigung der Reparatur führen, werden mit einer Bearbeitungsgebühr berechnet.

Der Bundesgerichtshof hat 1981 entschieden, daß diese Klausel unwirksam ist (Urteil des BGH vom 3. 12. 1981, AZ: VII ZR 368/80). Nach seiner Auffassung kann der Reparaturbetrieb nur dann eine Vergütung für den Kostenvoranschlag verlangen, wenn er dies mit seinen Kunden ausdrücklich und unmißverständlich vereinbart – und zwar bevor er das Gerät annimmt. Allein mit einer Klausel im Kleingedruckten ist dies nicht zu erreichen. Zumal der Kunde die Vertragsbedingungen normalerweise erst erhält, wenn er sich mit dem Handwerker geeinigt hat.

Verbindlichkeit

Doch welchen Nutzen hat ein Kostenvoranschlag, wenn im Kleingedruckten des Reparaturvertrags steht:

Kostenvoranschläge sind in jedem Fall unverbindlich.

Diese Klausel ist unwirksam. Denn es ist möglich, daß Kunde und Handwerker bereits vereinbart haben, daß der Kostenvoranschlag verbindlich sein soll. Diese individuelle Vereinbarung darf durch Allgemeine Geschäftsbedingungen nicht »hinterücks« aufgehoben werden. Der Kunde muß darauf vertrauen können, daß die Zusage des Handwerkers Bestand hat.

Grundsätzlich können Kostenvoranschläge jedoch unverbindlich oder verbindlich vereinbart werden. Die in einem verbindlichen Kostenvoranschlag genannten Preise für bestimmte Arbeiten dürfen überhaupt nicht überschritten werden. Bei einem unverbindlichen Kostenvoranschlag gilt: Wird die Reparatur wesentlich teurer, das heißt um circa 25 Prozent, so hat der Auftraggeber das Recht, den Reparaturauftrag zu kündigen. Er muß dann allerdings einen Anteil der Vergütung für die schon geleisteten Arbeiten zahlen. Im Zweifel gilt ein Kostenvoranschlag als verbindlich. Sicherer ist es natürlich, ihn als verbindlich fest zu vereinbaren.

Reparaturumfang

Gerade bei Reparaturaufträgen ist es bekanntlich schwierig, die Art des Auftrags genau zu beschreiben. Die Ursache des Fehlers ist dem Kunden oft ebenso unbekannt wie der Werkstatt. Auch die weiteren technischen Zusammenhänge kann er nicht beurteilen. Dennoch muß er natürlich davon ausgehen können, daß tatsächlich nur soviel repariert wird, wie von ihm in Auftrag gegeben wurde. Darum ist diese Klausel unzulässig:

Nicht in Auftrag gegebene Arbeiten dürfen ohne Rückfrage ausgeführt werden,

wenn erst dann die volle Leistung des Geräts erreicht werden kann.

Wenn die Werkstatt mit der Ausführung bestimmter Arbeiten beauftragt ist, kann sie darüber Hinausgehendes nur ausführen, wenn der Kunde hierfür ebenfalls ausdrücklich einen Auftrag erteilt. Er kann zum Beispiel die Werkstatt von vornherein ermächtigen, auch weitere bei der Reparatur festgestellte Fehler zu reparieren. Unzulässig ist lediglich, allein aufgrund einer Klausel den Reparaturauftrag zu erweitern. Schließlich will die Werkstatt diese weitere Leistung bezahlt haben. Bezahlen muß der Kunde üblicherweise nur das, was er tatsächlich in Auftrag gegeben hat.

Altteile

Die bei Instandsetzung ausgebauten bzw. ersetzten größeren Teile (Röhren usw.) werden auf Wunsch zurückgegeben. Einen Rückgabe- oder Erstattungsanspruch hat der Auftraggeber nicht.

Mit dieser Klausel wird dem Kunden die Möglichkeit genommen, bei einem Streit die ersetzten Teile als Beweis für eine nicht ordnungsgemäß ausgeführte Reparatur vorzulegen. Schon deshalb sollte man grundsätzlich von der Werkstatt die Herausgabe ausgebauter Teile verlangen. Zwar gibt es auch dann keine Sicherheit dafür, daß die ausgehändigten Teile tatsächlich aus dem reparierten Gerät stammen. Aber die Werkstatt weiß, daß der Auftraggeber an den Altteilen interessiert ist und damit den Erfolg der Reparatur kontrollieren kann.

Gewährleistungsausschluß

Speziell bei Reparaturverträgen von Elektrogeräten wird versucht, dem Auftraggeber jedes Recht auf Gewährleistung zu nehmen, wenn er selbst oder andere einen Reparaturversuch am frisch reparierten Gerät machen. Dies geschieht mit Klauseln wie:

Der Anspruch auf Gewährleistung erlischt bei ohne Einverständnis des Werkunternehmers vorgenommenen Eingriffen des Kunden oder Dritten in den Reparaturgegenstand.

Normalerweise wird aber ein Reparaturversuch nicht Ursache für den neuen Mangel sein. Es ist eher umgekehrt: Das reparierte Gerät funktioniert erneut nicht mehr und der Kunde will den Grund wissen. Die Klausel hat den schönen Zweck, solche Fehlersuche zu unterbinden. Sie eröffnet der Werkstatt letztendlich die Möglichkeit, später zu behaupten, der neue Defekt habe nichts mit dem reparierten Fehler zu tun. Die Folge: Die Werkstatt muß keine Gewährleistung erbringen, sondern kann eine neue Reparatur in Rechnung stellen. Solche Klauseln sind unzulässig.