

Dr. Hans-W. Micklitz

Der Schutz des Verbrauchers vor
ungerechtfertigten Handwerker- und
Kundendienstforderungen

Bremen, Oktober 1985

IMPRESSUM:

VERFASSEN: Hans-Wolfgang Micklitz

**HERAUSGEBER /
REDAKTION /
VERTRIEB:** Zentrum für Europäische Rechtspolitik
an der Universität Bremen
Universitätsallee, GW 1
2800 Bremen / F.R.G.
Tel.: 0421 / 218 2247

HERSTELLUNG: Druckerei an der Universität Bremen

SCHUTZGEBÜHR: DM 8,--

I S S N: 0176 - 4780

c

Hans-Wolfgang Micklitz, ZERP, Bremen

Vorwort

Der Abschlußbericht basiert auf dem Forschungsprojekt "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung"- Projektleiter Prof.Dr. Udo Reifner -, das vom Bundesjustizministerium und der Kommission der Europäischen Gemeinschaften gefördert wurde. Wir danken beiden Institutionen, namentlich Herrn Dr. Stempel und Herrn v. Kempfski, sowie Herrn Sidney Freedmann. Inhaltlich war das Forschungsprojekt verbunden mit einem Lehrprojekt an der Hochschule für Wirtschaft und Politik. Er wäre nicht zustande gekommen ohne die aktive Unterstützung der Verbraucherzentrale Hamburg. Besonderen Dank schulde ich der Leiterin der Rechtsabteilung, Frau Ass. Edda Castello, dem Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Hamburg, Herrn Ass. Nicolaus Jürgens sowie der Stellvertretenden Geschäftsführerin, Frau Ass. Eva Heider. Die Semesterarbeiten der Studenten der Hochschule für Wirtschaft und Politik sind in den Bericht eingeflossen. Nennen möchte ich Herrn Helmut Schacht (Kundendienste), Herrn Rainer Hirsch (Gas-/Sanitärhandwerk) sowie Bernd Horst (Radio-/Fernsehtechnikerhandwerk). Von den Mitarbeitern des Forschungsprojekts ist Michael Volkmer hervorzuheben, der die empirische Untersuchung durchgeführt und die Teile C III 1 - 6 sowie D VII bearbeitet hat. Die Organisationsberatung lag in den Händen von Christina Rößler.

Schließlich schulde ich Gretchen Herzfeld Dank, die mit ihrem Humor dazu beigetragen hat, den Abschlußbericht zügig zu vollenden.

| | Seite |
|--|-------|
| Einleitung: Großer Ärger - keine Wirkung | 10 |
| A. Handwerkerreklamationen in der bisherigen Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg | 13 |
| I. Entwicklung und Dunkelziffer der Beschwerden | 13 |
| II. Die betroffenen Verbraucher | 16 |
| III. Die Behandlung von Verbraucherbeschwerden gegen Hand- werker in der Praxis | 17 |
| 1. Unsicherheit der Rechtsberatungskräfte | 17 |
| 2. Ursachen der Unsicherheit aus der Sicht der Bera- tungskräfte | 18 |
| a) Rechtliche Ursachen | 18 |
| b) Technische Ursachen | 19 |
| c) Tatsächliche Ursachen | 19 |
| 3. Bewältigung der Unsicherheit | 19 |
| a) Pragmatisches Vorgehen | 20 |
| b) Außerrechtliche Handlungsstrategien | 21 |
| c) Individualisierung der Verbraucherbeschwerden | 22 |
| d) Persönlicher Kontakt zur Beschwerdeabteilung | 23 |
| e) Institutionelle Hilfestellung der Verbraucher- zentrale | 24 |
| B. Überblick über die Aktionen im Handwerk - Ablauf und Metho- de | 24 |
| I. Schwerpunktaktivitäten | 24 |
| 1. Kennenlernen der Rechtsberatung | 25 |
| 2. Tage des Handwerks - Handwerksberatung | 27 |
| 3. Preisvergleich in drei Branchen | 28 |
| 4. EDV-Analyse von Rechnungen | 31 |
| 5. Presse- und Medienreaktionen | 33 |
| II. Handwerksaktion des Projekts "Neue Formen der Ver- braucherrechtsberatung" - Ablaufplan | 35 |

| | Seite |
|---|-------|
| III. Methodische Anmerkungen zur Repräsentativität und Quellenlage von Verbraucherbeschwerden | 39 |
| 1. Verbraucherbeschwerden als Grundlage der Analyse | 39 |
| 2. Externe Quellenlage zu Verbraucherbeschwerden | 42 |
| 3. Verbraucherbeschwerden als Ausgangspunkt von Eigenerhebungen | 45 |
| 4. Repräsentativität der Verbraucherbeschwerden | 49 |
| C. Die Probleme im Handwerk - Auswertung der Verbraucherbeschwerden und der Preiserhebungsaktion | 49 |
| I. Der gemeinsame Bezugspunkt aller Probleme im Handwerk - Die Preis-/Leistungsbestimmung | 50 |
| 1. Das Produkt - Die "individuelle" (?) Reparaturleistung | 50 |
| 2. Die Funktion der Technik | 51 |
| 3. Organisierter Einfluß auf das Preis-/Leistungsverhältnis durch Branchenverbände und Hersteller | 53 |
| 4. Stellenwert betriebswirtschaftlicher Erkenntnisse im Handwerk und im Kundendienst | 56 |
| 5. Risikoabwälzung der Hersteller auf das Handwerk | 57 |
| II. Verbraucherreklamationen in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg | 59 |
| 1. Der Reparaturpreis | 59 |
| a) Überschreitung von Circapreisangaben | 59 |
| b) Berechnung überhöhter Arbeitszeit | 62 |
| c) Überhöhte Reparaturpreise | 64 |
| 2. Die Reparaturleistung | 67 |
| a) Unbestimmbarkeit des Auftrages | 67 |
| b) Erweiterung des Auftrages | 68 |
| 3. Der Kostenvoranschlag | 70 |
| a) Praktische Bedeutung | 71 |
| b) Der kostenpflichtige Kostenvoranschlag | 72 |
| c) Überschreitung des rechtsverbindlichen Kostenvoranschlages | 73 |

| | Seite |
|---|-------|
| 4. Die verzögerte Reparatur | 74 |
| a) Fehlende Ersatzteile | 75 |
| b) Gerät beim Hersteller | 75 |
| 5. Der Folgefehler | 76 |
| a) Kostenpflichtigkeit | 76 |
| b) Ausweichstrategie: Verrechnung der Folgefehlerkosten mit einer Neuanschaffung | 78 |
| c) Der Ausweg: Abschluß einer Reparaturversicherung | 79 |
| 6. Die "unzulässige" Ausübung des Pfandrechts | 81 |
| a) Werkstattreparaturen | 82 |
| b) Reparaturen in der Wohnung | 83 |
| c) Werkunternehmerpfandrecht und Stammkundschaft | 83 |
| 7. Die Nebenkosten | 84 |
| a) Höhe der Nebenkosten | 84 |
| b) Berechnung der Wegezeit als Arbeitszeit | 85 |
| c) Berechnung der Anfahrtkosten ab Werkstatt | 86 |
| d) Phantasieposten | 87 |
| e) Doppelberechnung von Fahrtkosten | 87 |
| 8. Die Transparenz der Rechnungen | 88 |
| a) Scheinrationalität | 88 |
| b) Pauschalbeträge | 89 |
| c) Unvollständigkeit | 89 |
| | |
| III. Preisvergleich Reparaturkosten im Handwerksbereich | 90 |
| | |
| 1. Das Erhebungsinstrument | 91 |
| 2. Kosten für eine Stunde Arbeit | 92 |
| 3. Nebenkosten | 94 |
| 4. Die Kosten für eine Normalreparatur | 99 |
| 5. Kosten für die kleinste Reparatur | 101 |
| 6. Einschätzung der Ergebnisse des Preisvergleichs | 103 |
| 7. Die Preisauszeichnung | 105 |
| | |
| IV. Die Anbieterstruktur im Reparaturhandwerk - Ansatzpunkte für eine verbraucherorientierte Analyse | 108 |
| | |
| 1. Branchen statt Firmen | 109 |
| 2. Die Strukturschwäche des Reparaturhandwerks - Bewältigungsstrategien der Anbieter und Chancen für den Ausbau des Verbraucherschutzes | 110 |

| | Seite |
|---|-------|
| a) Der rationale Kern der Verbrauchersympathie - Die sinkende gesamtwirtschaftliche Bedeutung des Handwerks | 110 |
| b) Die Ausweichstrategie des Gas-/Sanitär- und Radio-/Fernsehhandwerks - Die Bindung des Verbrauchers an den Betrieb | 114 |
| c) Die Ausweichstrategie der Kundendienstbetriebe - Die Bindung des Verbrauchers an die Marke | 120 |
| d) Die Wirkungen der Selbstbindung - Qualitätsverlust oder Qualitätssicherung? | 123 |
| e) Der Rationalisierungsdruck - Möglichkeiten einer Kontrolle von Preisberechnungsmethoden | 127 |
| 3. Ambivalente Wirkungen von betriebswirtschaftlichen Unterstützungsleistungen durch die Branchenorganisationen des Handwerks | 129 |
| a) Der organisatorischen Rahmen - Garant einer "störungsfreien" Entwicklung | 129 |
| b) Transparenz durch Betriebs- und Branchenvergleiche | 132 |
| c) Preis-/Leistungskontrolle mittels Kalkulations-schemata | 134 |
| d) Implementation des Verbraucherfortschritts durch Betriebsberatungen | 140 |
| 4. Auswirkungen der strukturellen Defizite auf das Beschwerdemanagement von Handwerksbetrieben und Branchenorganisationen | 141 |
| a) Einfluß der betriebswirtschaftlichen Defizite auf das individuelle Beschwerdemanagement | 142 |
| b) Institutionelles Selbstverständnis der Interessenorganisationen des Handwerks im Spiegelbild des kollektiven Beschwerdemanagements | 146 |
| c) Beschwerdemanagement und Verbraucherschutz | 150 |
| V. Rechtliche Ansätze zur Problemlösung | 151 |
| 1. Problemlösungen BGB und im AGB-Gesetz | 153 |
| a) Argumentationsmuster im BGB | 153 |
| b) Lichtblick AGB-Gesetz | 155 |

| | Seite |
|---|---------|
| 2. Problemlösungen im UWG und in der (alten) Preisangabenverordnung | 158 |
| a) Chancen kollektiver Kontrolle | 158 |
| b) Kontrollinhalt: Die "traurige" Geschichte der Musterpreisverzeichnisse | 161 |
| 3. Problemlösungen im GWB | 164 |
| a) Staatliche Unterstützung von rechtlich zulässigen Kooperationsformen | 165 |
| b) Die Stickelliste - kartellrechtlich unbedenklich, zivilrechtlich angreifbar? | 166 |
| 4. Die rechtspolitische Diskussion im Werkvertragsrecht | 168 |
| IV. Wettbewerb und Markttransparenz im Reparaturhandwerk | 172 |
| 1. Wettbewerb und Verbraucher | 172 |
| 2. Statt Preiswettbewerb Preistransparenz? | 176 |
| D. Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung im Handwerk | 177 |
| I. Die Stellvertreterfunktion der Verbraucherzentrale Hamburg | 177 |
| 1. Verbrauchermacht durch organisiertes Handeln | 178 |
| 2. Widerspruch zwischen dem Konzept organisiertes Handeln und dem der selbsthilfeorientierten Beratung? | 179 |
| 3. Strukturelle Voraussetzungen für organisiertes Handeln in der Verbraucherzentrale | 180 |
| II. Strategien zur Beeinflussung des Anbieterverhaltens | 182 |
| 1. Informationen für die Anbieter | 182 |
| 2. Druck durch rechtliche Aktionen | 183 |
| 3. Druck durch den Einsatz von Medien | 184 |
| III. Ziele für den Ausbau der Rechtsberatung | 184 |
| 1. Organisiertes Handeln versus - und individuelle Rechtsberatung | 184 |
| 2. Dreiteilung der Beratung | 185 |

| | Seite |
|---|-------|
| E. Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung in der Praxis | 187 |
| I. Branchenbezogene Beratung | 187 |
| 1. Handwerksbezogene Aktenführung | 188 |
| 2. Die sachlichen Bedingungen der Beratung | 188 |
| 3. Rechtsberatung als wechselseitiger Informations- prozeß | 189 |
| II. Standardisierung und Formulareinsatz | 190 |
| 1. Entwicklung des Fragebogens für die Tage des Hand- werks | 190 |
| a) Probleme der Preisgestaltung | 191 |
| b) Probleme der Leistungsbestimmung | 193 |
| c) Probleme bei Reklamationen | 193 |
| d) Stand der Standardisierung im Fragebogen | 194 |
| 2. Erfahrung im Einsatz des Fragebogens | 194 |
| 3. Entwicklung des Preiserhebungsbogens | 195 |
| a) Hypothesen zur Preisberechnungsmethode | 196 |
| b) Doppelfunktion des Formulars Beobachtungsbogen - Preisauszeichnung und Handwerkerrechnungen - Erhebungsbogen | 197 |
| 4. Erfahrung im Einsatz des Erhebungsbogens | 197 |
| a) Erfahrungen der Preiserhebungsaktion | 198 |
| b) Rechnungsüberprüfung und Beratung | 198 |
| III. Rechtliche Vorbereitung und Auswertung der Schwer- punktaktivitäten | 200 |
| 1. Werklohn und Preistransparenz im Reparaturhandwerk | 201 |
| 2. Die Preisauszeichnungsverpflichtung im Reparatur- gewerbe | 202 |
| 3. Beratungspflichten der Reparaturwerkstätten | 203 |

| | Seite |
|--|-------|
| IV. Schwerpunktaktivitäten | 205 |
| 1. Tage des Handwerks | 206 |
| a) Zieldefinition der Handwerkstage | 206 |
| b) Zentrale - /dezentrale Beratung | 207 |
| c) Information der Verbraucher über die Medien | 207 |
| d) Organisation der Handwerkstage | 208 |
| e) Evaluation | 211 |
| 2. Preiserhebungsaktion | 212 |
| a) Mobilisierung der Verbraucher durch Umsetzung der Ergebnisse in den Medien | 213 |
| b) Auswertung des tatsächlichen Ablaufs und Reso- nanz bei den Verbrauchern | 213 |
| V. Öffentlichkeitsarbeit | 215 |
| 1. Determinanten für die Erzielung von Presseinter- esse | 216 |
| 2. Funktion der Medien in der Mobilisierung der Ver- braucher | 216 |
| VI. Kooperation und Koordination | 217 |
| 1. Projekt und Verbraucherzentrale Hamburg | 217 |
| 2. Kooperation des Projekts - Verbraucherzentrale Hamburg mit anderen Verbraucherorganisationen | 219 |
| 3. Wirtschaftsverbände und Handwerkskammer | 220 |
| 4. Gewerkschaften | 221 |
| VII. Broschüre "Handwerkerreklamationen" | 222 |
| F. Resultate und Reaktion | 224 |
| I. Die Verbraucherseite | 224 |
| 1. Wirkung für die Betroffenen | 224 |
| 2. Veränderungen in der Verbraucherzentrale Hamburg | 229 |

| | Seite |
|---|-------|
| II. Die Anbieterseite | 231 |
| 1. Reaktion der Anbieterseite | 231 |
| 2. Verhaltensänderungen der Anbieter | 233 |
| III. Auswirkungen auf Rechtsprechung und Rechtswissenschaft | 233 |
| 1. Rechtswissenschaft | 234 |
| 2. Rechtsprechung | 235 |
| G. Rechts- und verbraucherpolitische Folgerungen | 236 |

Einleitung:

Großer Ärger - keine Wirkung

Ärger mit Handwerkern ist so alt wie das Gewerbe selbst. Konfrontiert mit unzulänglichen Reparaturen, mobilisieren Verbraucher viel Kraft und Energie, um sich über den Handwerker auszulassen. Sie rufen nicht nur bei der Verbraucherzentrale an, sie schreiben manchmal sogar umfangreiche Briefe, die in keinem Verhältnis zu dem finanziellen Verlust stehen. Nur, der Ärger verfliegt schnell, weil der Erfolg der Beschwerde auf sich warten läßt.

Ärger mit Handwerkern ist nicht nur ein beliebtes Thema für Karikaturen und Zeitschriften; Ärger mit Handwerkern ist auch immer wieder Gegenstand von Belletristik gewesen. Mark Twain's Geschichte "Meine Uhr - eine kleine lehrreiche Geschichte" beschreibt mit sarkastischen Einwürfen die Erfahrungen des Ich-Erzählers, der seine ihm liebgewordene Uhr von einem Uhrmacher zum anderen trägt, immer wieder neue Fehlerdiagnosen zugeraunt erhält; mal ist die Uhr lediglich verschmutzt, mal ist das Federgehäuse "geschwollen", dann ist der Hauptbolzen kaputt, schließlich das Stechschloß nicht in Ordnung. Die Schlußbemerkung läßt an den Uhrmachern kein gutes Haar:

Mein Onkel William - inzwischen, ach verstorben - sagte immer, ein gutes Pferd sei nur so lange ein gutes Pferd, bis es einmal durchgegangen wäre, und eine gute Uhr sei nur so lange eine gute Uhr, bis sie den Handwerkern zur Reparatur in die Hände fiel. Und er hat sich immer den Kopf darüber zerbrochen, was aus all den gescheiterten Kesselflickern, Büchsenmachern, Schustern, Grobschmieden und Maschinisten würde, aber nie konnte ihm das einer sagen."

Weniger literarisch denn journalistisch ist die Geschichte von Jochen Becher "Die Legende von der deutschen Tüchtigkeit", die Readers Digest¹ entnommen ist. Angereichert um einige Daten über spektakuläre Rückrufaktionen des Volkswagenwerkes bzw. des Versandhauses Josef Neckermann, geht es dem Verfasser vor allem um eine Kritik der deutschen Qualitätsarbeit.

1) Februar 1972, 43 ff.

"Deutsche Gründlichkeit war sprichwörtlich, preußische Pflichterfüllung vorbildlich. Doch aus den lobenden Reimen, mit denen man einst ehrbares Tagewerk besang, ist ein Klaglied geworden. Ob Autos, Fernseher, oder Wasserhähne, ob Industrie, Handwerk oder Dienstleistung, im ganzen Land wächst der Ärger über schludrige Arbeit, unverschämte Preise und endlose Wartezeiten. Fleiß, Treue, Zuverlässigkeit, Gediegenheit, Pünktlichkeit, Perfektion und Qualität scheinen nichts mehr zu gelten".

Haarsträubende Fallgeschichten dienen dazu, die Einschätzung zu untermauern. Anders als Mark Twain schließt der Verfasser des Artikels mit einem Aufruf an die betroffenen Verbraucher, sich gegen diese Mißstände zur Wehr zu setzen.

In einer Unzahl von Witzen schließlich bleibt an den Handwerkerkern kaum ein gutes Haar. Besonders bissig schien uns folgender zu sein:

"Der Handwerksmeister zum Gesellen: "Schreib mal eben die Rechnung aus. Die Reparatur kostet DM 93,--. Am besten, du rundest gleich auf DM 100,-- auf - oder warte mal: schreib DM 112,--, dann sieht es nicht so aufgerundet aus!"

Witze, Karikaturen, journalistische Abhandlungen und belletristische Essays dokumentieren in den ihnen ureigenen Formen die relevanten Probleme im Umgang mit Handwerkern: zu hohe Preise, keine Fehlerdiagnosen, die Handwerker kommen nicht, wenn man sie ruft Diese Umstände dürften nahezu Allgemeinwissen sein. Kaum anders verhält es sich mit den Reaktionen des Handwerkers auf die häufig emotional vorgetragene Beschwerde des Verbrauchers hin. Sicherlich nicht symptomatisch, gleichwohl aber bezeichnend, ist der Brief, den die Firma Otto Heineke, Büromaschinen, auf die Beschwerde einer Dolmetscherin verfaßt hat, die an ihrer unlängst erworbenen Schreibmaschine kein gutes Haar ließ.

"Sehr geehrte Frau M.,

nach Lektüre Ihres dreiseitigen Schreibens frage ich mich ernsthaft verschiedene Dinge.

.....und alle Ihre Reklamationen laufen darauf hinaus, daß Sie die Knöpfe, die links sind, lieber rechts hätten. Oder daß Sie zwar ein Korrekturband haben möchten, aber die schwarze Farbe darf sich nicht vom

Papier lösen lassen. Das ist eben nicht möglich. Man kann nicht gleichzeitig rückwärts und vorwärts fahren. Eines geht nur zur Zeit.

Und auf die Gefahr hin, daß Sie dieses jetzt als frech von mir empfinden: ich füge diesem Schreiben einen Kugelschreiber bei. Benutzen Sie den bitte in Zukunft.

Aber beachten Sie bitte, die Mine verschwindet nur dann, wenn man den dafür vorgesehen Knopf am oberen Teil des Kugelschreibers drückt.

Wenn man den Klipp bewegt, dann passiert nichts, wenn Sie das aber möchten, dann kaufen Sie sich einen anderen Kugelschreiber.

Mit vorzüglicher Hochachtung"

Die Zitate könnten den Eindruck entstehen lassen, als ob unvereinbare Interessen aufeinander prallen: Der Verbraucher, der sich vehement gegen das ihm angetane Unrecht zur Wehr setzt und der Handwerker, der sich seinerseits ungerecht behandelt fühlt. Eine gütliche Einigung oder gar eine zufriedenstellende Lösung scheint in einer derart aufgeladenen emotionalen Atmosphäre kaum möglich zu sein. Der Eindruck indessen täuscht. Verbraucher zeigen trotz aller Erregung eine gewisse Sympathie für die Schwierigkeiten der Handwerker, den Kunden zufrieden zu stellen. Das Gefühl des Kunden, es mit einem kleinen Handwerksbetrieb und nicht mit einem anonymen Großunternehmen zu tun zu haben, mag ihn dazu bewegen, seine Reklamation nicht bis zum Ende zu verfolgen. Jenseits von schwer nachweisbaren emotionalen Einstellungen der Verbraucher gegenüber dem Handwerk, dürfte für deren Zurückhaltung die vergleichsweise geringe finanzielle Last des Reparaturauftrages sein. Aus sozialwissenschaftlichen Erhebungen² wissen wir, daß das Engagement des Kunden, seine Rechte zu verfolgen direkt abhängig ist von der Höhe der Summe, um die die Parteien sich streiten.

Das Projekt Handwerk hatte sich die Aufgabe gestellt, die kleinen Probleme des Alltags im Umgang mit Handwerkern aufzugreifen und nach Wegen zu suchen, die zu einer wirklichen Verbesserung des bisherigen Rechtszustandes führen. Denn aus der Praxis entstand der Eindruck, daß ohne wesentlichen Erfolg in den letzten Jahren immer wieder identische Fallkonstellationen

2) Nachweise bei U. Reifner, et al, ZVP 1980, 212 ff. - Ansatzpunkte für eine selbsthilferorientierte Verbraucherberatung - Ergebnisse einer empirischen Untersuchung

mit identischen Mitteln behandelt wurden, ohne daß je ein wirklicher Fortschritt zu erzielen gewesen ist.

Eine Umsetzung dieses Ziels hatte von zwei wesentlichen Voraussetzungen auszugehen: Das "Durchhaltevermögen" des Verbrauchers in der Wahrnehmung seiner Rechte war nicht hoch einzuschätzen, gleichzeitig verlangt die dem Handwerk entgegengebrachte Sympathie des Verbrauchers, nach kooperativen und nicht nach konfrontativen Strategien Ausschau zu halten.

A. Handwerkerreklamationen in der bisherigen Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg.

I. Entwicklung und Dunkelziffer der Beschwerden

Eine signifikante Häufung von Handwerkerbeschwerden hat es in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg nie gegeben. Als repräsentativ sind die Ergebnisse der Voruntersuchung anzusehen, wonach 4,9% der Beschwerden auf Handwerker entfielen. Bei einer Gesamtzahl von 20.000 Beschwerden, die die Verbraucherzentrale Hamburg jährlich zu bearbeiten hat, entfallen ca. 1.000 auf Handwerkerreklamationen. Einen besonderen Schwerpunkt nehmen Telefonberatungen ein.

Tabelle 53: Sachgebiet des Verbraucherproblems

(Angaben in Prozent)

| Kategorie | Interviews | Tel.Int. | schr.Anfr. | Gesamtstichpr. |
|---------------------|------------|----------|------------|----------------|
| Elektrogeräte | 3,4 | 4,2 | 4,2 | 3,9 |
| Heizung | 2,3 | 5,6 | 3,1 | 3,5 |
| Möbel | 8,0 | 1,4 | 2,1 | 3,9 |
| Radio/TV | 9,2 | 5,6 | 4,2 | 6,3 |
| Foto/Optik | 1,1 | 4,2 | 2,1 | 2,4 |
| Uhr, Schmuck | 2,3 | 2,8 | 1,0 | 2,0 |
| Textilien | 3,4 | 9,7 | 6,3 | 6,3 |
| Schuhe, Leder | 3,4 | 5,6 | 1,0 | 3,1 |
| Pelze | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 0,4 |
| Zeitschriftenabos | 13,8 | 2,8 | 2,1 | 6,3 |
| Buchclubs | 6,9 | 4,2 | 9,4 | 7,1 |
| Reinigung | 1,1 | 2,8 | 2,1 | 2,0 |
| Haus allgemein | 6,9 | 5,6 | 2,1 | 4,7 |
| Gesundheitsprodukte | 1,1 | 0,0 | 2,1 | 1,2 |
| Fenster | 0,0 | 2,8 | 3,1 | 2,0 |
| Kleinprodukte | 4,6 | 4,2 | 10,4 | 6,7 |
| Ausbildung | 3,4 | 0,0 | 5,2 | 3,1 |
| Urlaubsreisen | 8,0 | 8,3 | 7,3 | 7,8 |
| Auto | 2,3 | 4,2 | 2,1 | 2,7 |
| Versicherung | 5,7 | 5,6 | 4,2 | 5,1 |
| Kredite | 3,4 | 0,0 | 7,3 | 3,9 |
| sonstiges | 9,2 | 20,8 | 17,7 | 15,7 |
| | n=87 | n=72 | n=96 | n=255 |
| | (100%) | (100%) | (100%) | (100%) |

Innerhalb der Handwerkerbeschwerden läßt sich keine Häufung bestimmter Produktgruppen feststellen. 4,2% der Nennungen be-

3) abgedruckt in M. Volkmer Die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg, Verbraucherprobleme, Handlungspotentiale und soziale Herkunft der ratsuchenden Verbraucher Auswertung der empirischen Voruntersuchung Juni 1983, 82 VZ-HH Recht 1/83

trafen Elektrogeräte, 6,3% Radio- und Fernsehgeräte, 2,7% Autos, 2,0% Fenster und 6,9% Sanitärinstallationen, die allerdings zusammen mit "Haus allgemein" erfaßt wurden. Selbst diese Angaben sind jedoch einschränkend zu interpretieren, da nicht hinreichend deutlich zwischen Kauf- und Werkvertrag unterschieden ist. Immerhin läßt sich feststellen, daß Probleme mit Radio und Fernsehen mit 6,3% der Nennungen am oberen Ende der insgesamt breiten Skala einzuordnen sind.

Tabelle 6³: Konfliktgegner

(Angaben in Prozent)

| Kategorie | Besucher | Tel.int. | schr.Anfr. | Gesamtstichpr. |
|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Kaufhaus | 9,2 | 7,5 | 5,4 | 7,3 |
| Filialgeschäft | 6,9 | 4,5 | 6,5 | 6,1 |
| Markengeschäft | 8,0 | 6,0 | 2,2 | 5,3 |
| Einzelgeschäft | 26,4 | 28,4 | 18,5 | 24,0 |
| Versicherung | 5,7 | 6,0 | 3,3 | 4,9 |
| Versandh.-Verl. | 24,1 | 10,4 | 19,6 | 18,7 |
| Hersteller | 2,3 | 6,0 | 7,6 | 5,3 |
| Bank | 1,1 | 0,0 | 6,5 | 2,8 |
| Handwerker | 3,4 | 7,5 | 4,3 | 4,9 |
| sonst.Dienstl.ungen | 8,0 | 11,9 | 10,9 | 10,2 |
| Verein | 1,1 | 0,0 | 4,3 | 2,0 |
| unbekannt | 1,1 | 1,5 | 1,1 | 1,2 |
| sonstiger | 2,3 | 10,4 | 9,8 | 7,3 |
| | n=87 (=100%) | n=67 (=100%) | n=92 (=100%) | n=246 (=100%) |

Da eine gesonderte Auswertung der Verbraucherbeschwerden im Handwerksbereich im Unterschied zur Buchclubproblematik, ange-

3) abgedruckt in M. Volkmer Die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg, Verbraucherprobleme, Handlungspotentiale und soziale Herkunft der ratsuchenden Verbraucher Auswertung der empirischen Voruntersuchung Juni 1983, 82 VZ-HH Recht 1/83

sichts der fehlenden Signifikanz der Reklamationen, nicht sinnvoll durchführbar zu sein schien, entschloß sich der Verfasser, aktiv an der allgemeinen Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg teilzunehmen, um Einblick in die tatsächliche Zahl der Handwerkerprobleme, die Art der Probleme, sowie die Art der Behandlung zu gewinnen. Vom Frühjahr 1982 ab, nach Abschluß der empirischen Voruntersuchung, übernahm der Verfasser für ein halbes Jahr jeden Mittwoch vormittag die Rechtsberatung von Verbrauchern und zwar telefonisch wie persönlich.

II. Die betroffenen Verbraucher

Ein spezielles Soziogramm für von Handwerkerbeschwerden betroffene Verbraucher haben wir nicht erstellt. Sowohl die Zahl der in der Voruntersuchung befragten Verbraucher, als auch die Zahl der in den Schwerpunktaktivitäten Angesprochenen reicht nicht aus, um Aussagen über die sozio-strukturellen Merkmale von Verbrauchern zu machen, die mit Handwerkern im Streit liegen. Auf der Basis des spärlichen Informationsmaterials läßt sich mit aller Vorsicht die These wagen, daß signifikante Abweichungen von der in der Voruntersuchung festgestellten Besucherstruktur nicht vorliegen⁴.

Als Beschwerdeführer dominieren Personen zwischen 21 und 45 Jahren, die in einem Angestelltenverhältnis stehen, zumeist über DM 2.000,-- verdienen und über eine höhere Schulbildung verfügen. Jedoch dürften für die sozio-strukturelle Verteilung der Beschwerdeführer bei Handwerkerreklamationen abweichend von der generellen Analyse gesonderte Gründe zu berücksichtigen sein. Denn innerhalb der sozialen Schichtung sind die Zugangschancen, sich zur Reparatur fremder Hilfe zu bedienen, ungleich verteilt. Ausgehend von der Hypothese, daß die Angehörigen einer bestimmten Berufssparte untereinander verstärkt Kontakt halten, ist anzunehmen, daß Handwerker bessere Chancen besitzen, in ihrem Bekanntenkreis einen Radio-/Fernsehtechniker bzw. einen Sanitärtechniker zu finden, der ihnen aus der Klemme hilft. Indirekt bestätigt wird dieses Ergebnis in verschiedenen Untersuchungen zur Struktur der Auftraggeber von

4) dazu M. Volkmer a.a.O. Fn 3, 36

Schwarzarbeiten⁵. Arbeitnehmer sind an der Auftragsvergabe jeweils überproportional beteiligt.

Wissenschaftlich abgesicherte Indizien, die diese These belegen, konnten wir im Rahmen der Durchführung des Projekts Handwerk nicht ermitteln. Subjektive Erfahrungen von Beratern aus der Rechtsberatung bestätigen indessen diese Einschätzung. Eine Vielzahl gerade der telefonisch geführten Beschwerden werden während der Arbeitszeit vom Büro des Beschwerdeführers aus getätigt. Auffällig ist auch die Eloquenz der Beschwerdeführer, die als Indiz für die Schichtzugehörigkeit verstanden werden darf.

III. Die Behandlung von Verbraucherbeschwerden gegen Handwerker in der Praxis

Nachfolgend geht es um die Bestandsaufnahme der Praxis der Verbraucherberatung, bevor das Projekt sich der Problematik annahm. Die bereits in der Beschreibung des Ist-Zustandes auftretenden Probleme haben für eine Vielzahl der Tätigkeitsfelder symptomatischen Charakter. Die Probleme im Umgang mit Handwerkerbeschwerden sind den Beratern durchaus bewußt, ebenso wie die aus den Problemen heraus entwickelten Handlungsstrategien. Sie haben jedoch bislang nur in Ansätzen zu einer Umstrukturierung der Beratungspraxis geführt. Woran es vor allem fehlt, ist eine Ursachenanalyse bzw. eine systematische Klärung der Probleme im Umgang mit Verbraucherbeschwerden.

1. Unsicherheit der Rechtsberatungskräfte

Hervorstechendes Merkmal der Behandlung von Verbraucherbeschwerden gegen Handwerker ist Unsicherheit. Die Berater wissen häufig nicht, wie sie reagieren sollen. Ihre Unsicherheit äußert sich in einer gewissen Orientierungslosigkeit. Dem Verbraucher gegenüber kann diese Orientierungslosigkeit nur bedingt offengelegt werden. Es ist deshalb nur zu verständlich, wenn die Rechtsberater ihre Unsicherheit durch einen pragmati-

5) siehe H.-W. Micklitz, Der Reparaturvertrag, München 1984, 143 ff mit NWen

schen Umgang mit Verbraucherbeschwerden zu kompensieren suchen. Dieser Pragmatismus hat eine Klassifizierung von Verbraucherbeschwerden zufolge in solche, in denen "was zu machen ist" und solche, "in denen nichts zu machen ist". Der Verbraucher kommt nicht in die Rechtsberatung, um sich seine Rechtlosigkeit bestätigen zu lassen. Verbraucherzentralen erfüllen gerade im Handwerksbereich eine Auffangfunktion. Beschwerden gelangen nur und ausschließlich zur Verbraucherzentrale, ein Anwalt wird wegen derartiger Kleinigkeiten regelmäßig nicht aufgesucht. Der Erwartungsdruck der Verbraucher erzeugt seinerseits bei den Beratungskräften einen starken Handlungsdruck. Eine Lösung des Verbraucherproblems muß deshalb auch dann gefunden werden, wenn es eigentlich gar keine gibt. Damit verlassen die Berater aber notwendig eine gesicherte und abzusichernde Argumentationsgrundlage. Der Handlungsdruck verstärkt die Unsicherheit der Beratungskräfte.

2. Ursachen der Unsicherheit aus der Sicht der Beratungskräfte

Rechtsberatungskräfte registrieren ihre eigene Unsicherheit durchaus. Sie führen sie auf drei Komponenten zurück: Rechtlich bedingte Unsicherheit, technisch bedingte Unsicherheit und faktisch bedingte Unsicherheit, die aus der ungünstigen Beweislage des Verbrauchers resultiert.

a) Rechtliche Ursachen

Unsicherheiten in der Beurteilung anstehender Rechtsprobleme werden gerade von Juristen empfunden, die ausnahmslos in der Verbraucherzentrale Hamburg die Rechtsberatung übernommen haben. Sie halten das geltende Werkvertragsrecht für wenig geeignet, Alltagsprobleme mit Handwerkern einer Lösung zuzuführen. Soweit das Werkvertragsrecht sich überhaupt auf Verbraucherbeschwerden mit Handwerkern unmittelbar übertragen läßt, erweist es sich in der alltäglichen Rechtsberatung entweder als verbraucherfeindlich oder als weltfremd. Die Beratungskräfte haben aus ihrer Sicht deshalb nur die Wahl zwischen untauglichen oder gar keinen Rechtsregeln.

b) Technische Ursachen

Die Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden gegen Handwerker ist untrennbar mit der Technizität des Produkts verknüpft. Das Verhältnis von Recht und Technik wird in der Behandlung von Verbraucherbeschwerden gegen Handwerker unabhängig vom Zeitpunkt relevant, zu dem der Verbraucher sein Hilfeersuchen vorbringt. Den Rechtsberatern fehlt jede Kompetenz zu beurteilen, ob die über den Verbraucher transportierten Argumente des Handwerkers stichhaltig sind oder ob sie lediglich ein Scheinargument darstellen, um den eigenen Vorteil zu sichern. Umgekehrt setzt jeder Lösungsvorschlag eine Reaktion auf die Technizität des Produktes voraus. Ob er will oder nicht, der Berater muß in seine Lösungsvorschläge technische Beurteilungskriterien einbeziehen.

c) Tatsächliche Ursachen

Außerordentlich erschwert wird die Suche nach Lösungsmustern den Beratungskräften dadurch, daß Verträge zwischen Handwerkern und Verbrauchern regelmäßig mündlich und unter Ausschluß irgendwelcher Zeugen geschlossen werden. Es liegen also keine objektiv nachprüfbaren Daten vor, die der Berater zur Grundlage seiner Entscheidung machen könnte. Er muß sich auf die Information des Verbrauchers einstellen, die aller Erfahrung nach relativ einseitig ist. Verbraucher neigen in ihrer ersten Erregung dazu, den Sachverhalt verkürzt darzustellen. Die Folge ist eine erschwerte Ausgangsposition des Beraters im Falle der Kontaktaufnahme mit dem Handwerker. Denn er muß in seinen Lösungsvorschlägen der nicht auszuschließenden Unvollständigkeit der Information Rechnung tragen.

3. Bewältigung der Unsicherheit

Die Alltäglichkeit des Problems, jeder Berater muß damit rechnen, tagtäglich und möglicherweise mehrfach mit einem Handwerkerproblem befaßt zu werden, nötigt die Beratungskräfte dazu, stereotype Verhaltens- und Lösungsmuster zu entwickeln. Diese gehen weit über den engen Rahmen der rechtlich vorgesehenen Möglichkeiten hinaus.

a) Pragmatisches Vorgehen

Die erste Frage des Rechtsberaters, der sich mit einem Handwerkerproblem konfrontiert sieht, lautet: Haben Sie schon bezahlt? Falls ja, was aller Erfahrung nach meistens der Fall ist, werden die Erfolgsaussichten einer Beschwerde gering eingeschätzt. Handwerker reagieren auf ein ihnen "hinterhergeschicktes" Reklamations schreiben der Verbraucherzentrale entweder gar nicht oder hinhaltend. Für die Berater stellt sich deshalb die Frage, ob ein Engagement im Falle der Bezahlung überhaupt noch lohnt. Es soll Rechtsberater geben, die an dieser Stelle das Gespräch mit dem Verbraucher unter Hinweis auf die Erfolglosigkeit bereits abbrechen. Die Motivation des Beraters, sich in die Auseinandersetzung einzuschalten, wird zusätzlich durch den Aufwand geschmälert, den er betreiben muß, um überhaupt vom Handwerker gehört zu werden. Denn die Formulierung einer Beschwerde nötigt zu einer präzisen Darstellung des Sachverhalts, sowie zu einer rechtlichen Analyse. Beide Komponenten sind jedoch mit einer erheblichen Unsicherheit behaftet. Es ist deshalb nachvollziehbar, wenn Rechtsberatungskräfte Arbeitsaufwand und möglichen Erfolg zueinander ins Verhältnis setzen.

Ganz anders verhält es sich, wenn der Verbraucher ausnahmsweise noch nicht gezahlt hat. Verbraucher und Berater können weit größeren Druck auf eine ordnungsgemäße Durchführung der Reparatur ausüben. Der Berater kann die einseitige Darstellung des Sachverhaltes durch den Verbraucher zum Ausgangspunkt eines Lösungsvorschlages machen, ohne riskieren zu müssen, vom Handwerker überhaupt nicht wahrgenommen zu werden. Mit dem Druckmittel der nicht bezahlten Rechnung kann er für den Verbraucher vorteilhafte Lösungen selbst dann erreichen, wenn sie von seiner Rechtsposition nur bedingt getragen wird. Handwerksbetriebe wehren sich gegen "Falsche Selbstjustiz"⁶:

"Wurden zum Beispiel nach Ansicht des Auftraggebers zu viele Arbeitsstunden berechnet, so kann man in diesem Fall keinesfalls die Sache selbst in die Hand nehmen.

6) aus Branchennachweis '85/86 Herausgeber und Verleger VBV-Verlagsgesellschaft, Postfach 6144, 3000 Hannover, 848

Es ist rechtlich nicht zu vertreten, einen gewissen Betrag von der Rechnung abzuziehen und dem Betrieb dieses damit zu begründen, daß angeblich zu viele Arbeitsstunden verrechnet worden sind."

Die wenigen Worte über die unterschiedliche Behandlung von Verbraucherbeschwerden im Falle der Zahlung bzw. der Nichtzahlung dürften die zentrale Funktion des Werkunternehmerpfandrechts hinreichend klargemacht haben.

b) Außerrechtliche Handlungsstrategien

Als Hypothese läßt sich formulieren: Rechtliche Unsicherheit, ein diffuser Sachverhalt und mangelnde Kompetenz in der Beurteilung technischer Probleme drängen den Berater in seiner Suche nach Lösungsstrategien geradezu aus dem Recht heraus. Die an die Zahlung/Nichtzahlung geknüpfte Erfolgsaussicht spiegelt sich nur bedingt im Einsatz der angesetzten Lösungsstrategie wider. Hat der Verbraucher nicht gezahlt, bedarf es einer rechtlichen Überprüfung der Fallkonstellation nur insoweit, als die Plausibilität des Vorbringens hinreichend abzusichern ist. Eine nähere rechtliche Überprüfung wäre angesichts der Unsicherheiten in der rechtlichen Beurteilung nicht nur schwierig, sondern auch praktisch überflüssig, da der Verbraucher den Handwerker unter Handlungszwang setzen kann. Hat der Verbraucher dagegen gezahlt, wäre ansich eine rechtlich detaillierte Analyse notwendig, um die Ansprüche des Verbrauchers zu untermauern. Genau diese ist jedoch oft genug gar nicht zu leisten. Verkürzt auf den Zusammenhang der Ausübung ökonomischer Macht und den Einsatz von Recht ist folgende Aussage möglich: Kann der Verbraucher Macht ausüben, weil er seine Rechnung noch nicht bezahlt hat, bedarf es des Einsatzes von Recht nur bedingt; genau umgekehrt verhält es sich, wenn er das ökonomische Druckmittel bereits aus der Hand gegeben hat. Hier bedürfte es des Einsatzes von Recht, dieses versagt jedoch angesichts der fehlenden Möglichkeit, Druck auszuüben.

Die außerrechtlichen Handlungsstrategien zeigen ein unterschiedliches Bild, je nachdem, um welche Fallkonstellation es sich handelt. Kann der Berater Druck ausüben, wird er bemüht sein, in der Auseinandersetzung mit dem Handwerker das durch-

zusetzen, was er für rechtens hält. Diese Strategie ist insofern außerrechtlich, als der Standpunkt des Rechtsberaters nicht über rechtliche Vorschriften oder eindeutige Gerichtsentscheidungen abgesichert werden kann. Im Vakuum der Rechtsunsicherheit formuliert der Rechtsberater de facto einseitig Verbraucherrecht. Dieser Weg scheidet im Fall der Zahlung selbstverständlich aus, da es an dem notwendigen Druckmittel fehlt. Eine einseitig verbraucherfreundliche Interpretation der geltenden Werkvertragsregeln trägt nicht dazu bei, die Bereitschaft des Handwerkers zu erhöhen, sich auf eine "hinterhergeschickte" Beschwerde einzulassen. Als einziger Ausweg bietet sich an, an die Kulanz des Handwerkers zu appellieren. Rechtliche, tatsächliche und technische Unsicherheit des Beraters dominieren in einem Lösungsversuch, dessen Verankerung der Berater weder im Recht noch in der Technik beurteilen kann. Gerade diese Unsicherheit ist aber möglicherweise die einzige Chance des Beraters, den Handwerker zu einer nachträglichen Korrektur zu bewegen. Denn er kann sich an den Handwerker wenden, ohne ihn von der Rechtswidrigkeit seines Tuns überzeugen zu müssen. Eine eventuelle Ausgleichszahlung des Handwerkers erscheint dann dem Verbraucher gegenüber als generöse Kulanzleistung ohne Rechtsverpflichtung. Der Verbraucher wiederum ist ohnehin froh, wenn er mit seinem Beschwerdeverlangen überhaupt und sei es auch nur im Ansatz durchdringt. Bei sich mag er die Rückzahlung eines Teilbetrages als Schuld eingeständnis des Handwerkers verbuchen.

c) Individualisierung der Verbraucherbeschwerden

Die Rechtsberatungskräfte der Verbraucherzentrale Hamburg haben bislang Verbraucherprobleme mit Handwerkern als individualisierte Fragestellung begriffen. Gesucht wird nach der dem einzelnen Verbraucher nützlichen Handlungsstrategie. Die fehlende systematische Aufarbeitung der verschiedenen Komponenten, die für die Unsicherheit der Beratungskräfte maßgeblich sind, ist mit der Individualisierung der Verbraucherbeschwerden untrennbar verknüpft. Ein Ausbrechen aus dem individualisierten Vorgehen ist nur im Wege der Absprache zwischen Kollegen über die Auswahl der Lösungsstrategie möglich.

Die Individualisierung der Verbraucherbeschwerde zeigt sich in der innerorganisatorischen Bewältigung des Reklamationsanfalls. Die Aktenführung ist notwendig verbraucherbezogen. Es ist deshalb unmöglich, sich mit einem Blick in den Aktenschrank darüber zu orientieren, ob der Beschwerdegegner des gerade anwesenden Verbrauchers bereits mehrfach Adressat von Reklamationen gewesen ist. Weniger bürotechnisch denn innerorganisatorischer Natur ist die fehlende Zusammenarbeit zwischen der Produkt- und der Rechtsberatung. Die Produktberatung erhält nämlich infolge des Kontakts zu einzelnen Verbrauchern, die sich über die Eigenschaften bestimmter Geräte erkundigen, Informationen, die in der Rechtsberatung entscheidungserheblich werden könnten.

d) Persönlicher Kontakt zur Beschwerdeabteilung

Die Unsicherheit der Beratungskräfte, rechtliche Lösungen anbieten zu können wie auch die Ohnmacht gegenüber technischen Argumenten des Handwerkers haben eine spezielle Form der Bearbeitung von Verbraucherbeschwerden hervorgebracht, die von einer Vielzahl gerade größerer Reparaturbetriebe unterstützt, gefördert und teilweise sogar initiiert wird. Alteingesessene Beratungskräfte verfügen über einen zumindest telefonisch-persönlichen Kontakt zum Leiter von Beschwerdeabteilungen größerer Fachbetriebe, die eine Reparaturwerkstatt unterhalten oder zu Kundendienstbetrieben, den sie vor allem dann bemühen, wenn es infolge der bereits geleisteten Zahlung am nötigen Drohpotential des Verbrauchers fehlt. Teilweise und hier bestehen innerhalb der Beratungskräfte durchaus Konvergenzen, wird der Kontakt auch dann bemüht, wenn die Erfolgsaussichten günstig zu beurteilen sind. Die unterschiedliche Vorgehensweise spiegelt ein verschiedenes Selbstverständnis wider. Ein Teil der Beratungskräfte sieht sein Ziel darin, kooperative Lösungen zu suchen, die dem individuell betroffenen Verbraucher helfen. Soweit Beratungskräfte die Einschaltung firmeninterner Beschwerdeabteilungen ablehnen, deutet dies auf eine höhere Konfliktbereitschaft mit der Handwerkerschaft hin. Überspitzt formuliert, besteht bei ihnen die Tendenz, eine dem individuellen Verbraucher förderliche Strategie nicht einzusetzen, um für das Kollektiv eine grundsätzliche Bereinigung der Problemlage zu erreichen.

e) Institutionelle Hilfestellung der Verbraucherzentrale

Wenn es auch an einer systematischen Aufarbeitung der rechtlichen, technischen sowie tatsächlichen Unsicherheitsfaktoren in der Behandlung von Verbraucherbeschwerden mit Handwerkern fehlte, so waren jedoch Ansätze von institutionellen Hilfeleistungen erkennbar. Eine wichtige Änderung in der Aktenführung geschah mit der gesonderten Klassifizierung der "grünen" Kopien. Hier handelt es sich um Durchschläge von Schreiben an Anbieter, die in einem gesonderten Ordner systematisiert wurden. Als Klassifikation diente zunächst der Name des Anbieters, später dann der Branchenbezug. Anhand der Kopien ist es möglich, sich ein Bild über parallel liegende Fälle zu verschaffen. Es setzt jedoch ein individuelles Engagement des Rechtsberaters voraus. Eine allgemein zugängliche Auswertung existiert nicht.

Eine wichtige übergreifende Informationsgrundlage bieten die in unregelmäßigen Abständen erscheinenden Infobriefe, in der brennende Probleme oder wichtige Entscheidungen knapp geschildert und allen Beratungskräften zugänglich gemacht werden. Die bislang von einzelnen Beratern praktizierte Kompilierung von individuellem Erfahrungswissen zu eigenem Nutzen wurde so durchbrochen. Ein Sachverzeichnis zu den Infobriefen erleichtert den Beratungskräften darüber hinaus, sich in der Vielzahl der verbreiteten Informationen zurechtzufinden.

B. Überblick über die Aktionen im Handwerk - Ablauf und Methode

I. Schwerpunktaktivitäten

Anhand der Schwerpunktaktivitäten läßt sich die Vorgehensweise im Projekt rekonstruieren. Soweit zum Verständnis des Ablaufes notwendig, ist es deshalb geboten, in knapper Form Ergebnisse einfließen zu lassen, um die einzelnen Schritte zu erklären.

1. Kennenlernen der Rechtsberatung

Die bescheidene Materiallage, die wir mit Eintritt des Projekts in die Verbraucherzentrale Hamburg vorfanden und die sich durch die Voruntersuchung nicht wesentlich aufbessern ließ, machte es erforderlich darüber nachzudenken, wie es möglich ist, einen Einblick in die bei der Rechtsberatung anlaufenden Handwerkerbeschwerden zu gewinnen. Zwei Wege boten sich an: die bei der Verbraucherzentrale Hamburg beschäftigten Vollzeitkräfte oder Honorarkräfte zu bitten, Handwerkerbeschwerden an das Projekt weiterzuleiten oder sich von seiten des Projekts aktiv in die Rechtsberatung einzuschalten. Der erste Weg schien wenig erfolgversprechend, weil die Beratungskräfte mit der täglichen Arbeit ohnehin bereits stark belastet sind. Eine Weiterleitung von Beschwerden aus dem Handwerkerbereich, vielleicht ergänzt um eine knappe Skizze der geführten Gespräche, hätte für die Beratungskräfte eine zusätzliche Arbeitsbelastung bedeutet, die umso schwerer wiegt, als die beiden anderen Themenbereiche Kredit und Buchclub ihnen bereits einen verstärkten Arbeitseinsatz abverlangten. Rein sachlich sprach gegen die indirekte Form der Materialsammlung, daß mehr als die Hälfte der Handwerkerbeschwerden per Telefon geäußert werden. Ein schriftlicher Vorgang, etwa ein Brief der Verbraucherzentrale an den Beschwerdegegner des Verbrauchers entwickelt sich nur in seltenen Fällen aus einer telefonischen Beratung. Denn erforderlich ist dazu eine Übersendung der Unterlagen von seiten des Verbrauchers. Insofern hätte das Projektwissen um den Beschwerdeanfall im Handwerksbereich nur aufgebessert werden können, wenn die Beratungskräfte eine knappe Fallgeschichte schriftlich angefertigt hätten. Nicht zuletzt aus atmosphärischen Gründen, das Projekt kam von "außen" in die Beratungstätigkeit hinein, haben wir uns entschlossen, aktiv an der Rechtsberatung teilzunehmen.

Die Bereitschaft zur Mitarbeit an der Rechtsberatung hatte eine doppelte Konsequenz. Um überhaupt an Information von Verbrauchern heranzukommen, die mit Handwerkern im Streite liegen, war es notwendig, gleichzeitig die Arbeitsbelastung der allgemeinen Rechtsberatung auf sich zu nehmen. Der Projektberater mußte also die "normalen" Arbeitsaufgaben eines Beraters wahrnehmen, d.h. Telefonate entgegennehmen, vor allem aber

Briefe schreiben, den Eingang überwachen, auf eventuelle Antwortbriefe der Beschwerdegegner reagieren etc. Gleichzeitig und zusätzlich zu der allgemeinen Beratungstätigkeit mußte der Projektberater einlaufende Verbraucherbeschwerden mit Handwerkern herausziehen und in irgendeiner Form festhalten, um sie zu einem späteren Zeitpunkt für das Projekt verwerten zu können.

Der Projektberater hat im Zeitraum eines knappen halben Jahres auf diese Weise ca. 43 Fälle zusammengetragen und in Fallgeschichten festgehalten⁷. Diese Sammlung erhebt keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit, selbst nicht für den Zeitraum der geleisteten Beratungstätigkeit. Zusammengetragen wurden diejenigen Fälle, die relevant und interessant schienen, um in den weiteren geplanten Ablauf des Projektes integriert werden zu können. Abweichend von der sonstigen Rechtsberatung hat der Berater einlaufenden Verbraucherbeschwerden mit Handwerkern besondere Aufmerksamkeit gewidmet. Über eine knappe Skizze der Fallgeschichte hinaus hat der Projektberater versucht, interessantes Material auch dann anzufordern, wenn eine weitere Auseinandersetzung mit dem Beschwerdegegner des Verbrauchers sich aus den verschiedensten Gründen bereits erledigt hatte. Aus dem Zusammenhang zur allgemeinen Beratungstätigkeit ergab sich zwingend die Notwendigkeit einer aktiven Einschaltung in die Streitsituation zwischen Verbraucher und Handwerker. So war es in einzelnen Fällen notwendig, Briefe zu schreiben bzw. Reaktionen der Gegenseite herauszufordern, um die angefallene Problematik vertiefen zu können. Hierbei wurde doppelgleisig verfahren. Einerseits wurde versucht, Hintergrundwissen über die kollektive Problematik des Einzelfalls zusammenzutragen, gleichzeitig jedoch mußte in der laufenden Auseinandersetzung den Interessen des jeweils betroffenen Verbrauchers Rechnung getragen werden. Rückblickend betrachtet zeigte sich, daß eine doppelgleisige Strategie nur bis zu einem bestimmten Punkt durchzuhalten war. Eine Weiterverfolgung der projektbezogenen Strategie hätte es erforderlich gemacht, die individu-

7) H.-W. Micklitz, M. Volkmer Materialien und Dokumente zum Projekt-Themenbereich Handwerk, Dezember 1983 VZ-HH Recht 5/83

ellen Interessen des Betroffenen zurückzustellen zugunsten einer Weiterverfolgung im Allgemeininteresse von Verbrauchern, die mit einer ähnlichen Konfliktsituation fertig werden müssen. Einen solchen "Mißbrauch" haben wir vermieden, indem wir von einer weiteren Verschärfung des Konfliktes mit dem Handwerker abgesehen und eine konsensuale Lösung im individuellen Falle angestrebt haben.

2. Tage des Handwerks - Handwerksberatung

Um über eine repräsentative Datenbasis zu einzelnen Problembereichen zu signifikanten Aussagen zu gelangen, wurde ein Aufruf an alle Hamburger Verbraucher zu Tagen des Handwerks verfaßt. Es existieren zwar ungefähr jährlich 1000 Anfragen in der Verbraucherzentrale Hamburg zu diesem Problembereich, davon allerdings nur ein Bruchteil in Form schriftlich bearbeiteter Fälle. Dies liegt daran, daß die meisten Angaben telefonisch vorgebracht werden und die Betroffenheit der Verbraucher nicht ausreicht, persönlich in dieser Angelegenheit aktiv zu werden. Mangelnde Problemrelevanz in Form geringer individueller Betroffenheit beeinflusste auch das Erreichen der angestrebten Ziele im Rahmen der Handwerkstage. Sowohl die Presse-Resonanz als auch die Anzahl der Besucher blieben deutlich hinter den Erwartungen zurück. Der Aufruf wurde nur in zwei Stadtteilzeitungen mit Datumsangabe⁸ abgedruckt und im Hamburger Abendblatt⁹ gab es einen Artikel ohne konkrete Datumsangaben zu den Beratungstagen. Insgesamt kamen lediglich 18 Verbraucher während der Tage des Handwerks zur Beratung. Eine geringe Problembetroffenheit wird aus der Tatsache deutlich, daß der Anteil der berufstätigen Ratsuchenden signifikant niedriger war als unter dem sonstigen Klientel der Verbraucherzentrale. Mehr als jeder zweite Ratsuchende war Rentner. Angesprochen werden mit derartigen öffentlichen Aufrufen also Verbraucher, die über genügend Zeitressourcen verfügen. Der Grad

8) Winterhuder Wochenblatt v. 1. Juni 1983 und Elbe Wochenblatt v. 1. Juni 1983

9) Hamburger Abendblatt v. 4.6.83 Kurzmitteilung über die Stadtteil-Beratung und v. 7.6.83 über die Beratung in der VZ

der Betroffenheit bei Reparaturproblemen reicht anscheinend nicht aus, um Verbraucher zu mobilisieren, die über wenig Zeitressourcen verfügen, sprich also Arbeiter oder Angestellte. Hier zeigt sich ein deutlicher Unterschied zur Kreditaktion. Die Tatsache, daß Verbraucher im Reparaturbereich lediglich anlaßbezogen zur Rechtsberatung kommen, hat auch Einfluß auf mögliche Vorgehensweisen in diesem Bereich. Gruppenberatung und andere Formen, die sich vor allen Dingen an die Aktivität der Verbraucher wenden, sind nicht zu bevorzugen. Jedenfalls ergab sich, daß zur Gewinnung statistischer gesicherter Aussagen in diesem Bereich auf andere Methoden zurückgegriffen werden müßte. Eine systematische Auswertung des Reklamationsaufkommens alleine aus einer Verbraucherzentrale reicht nicht aus, um Aussagen über Regelmäßigkeit des Verhaltens einzelner Reparaturbetriebe zu gewinnen.

3. Preisvergleich in drei Branchen

In drei Branchen Radio - Fernsehen, Kundendienst und Gas-Sanitärreparatur wurden anhand zufällig ausgesuchter Betriebe in Hamburg und Umgebung jeweils bei 30 Betrieben telefonisch und/oder persönlich die Reparaturpreise und die Abrechnungsmodalitäten ermittelt. Die Verweigerungsquote war mit Ausnahme des Bereichs des Kundendienstes recht hoch, so daß insgesamt fast 130 Interviews geführt werden mußten, um für jede Branche 30 repräsentative Untersuchungseinheiten zu erhalten. Erfragt wurde der Nettostundenlohn, die kleinste Zeiteinheit, die auf jeden Fall dem Verbraucher in Rechnung gestellt wird, alle Nebenkosten sowie die jeweilige Berechnungsmethode der Reparaturbetriebe für die einzelnen Kostenbestandteile. Ergebnis: Bei den Lohnkosten wurde festgestellt, daß grundsätzlich zwei Berechnungsmethoden angewandt werden.

(1) Eine Berechnung nach vorher definierten Einheiten (Arbeitswerte, Verrechnungseinheiten, Kundendienststeinheiten oder ähnliches),

(2) Eine Berechnung nach Stundensätzen wie Meisterstunde, Gesellenstunde oder Normalstunde.

Bei der Berechnung der Anfahrtkosten wurden 5 Berechnungsmethoden ermittelt, innerhalb derer es allerdings wiederum Differenzierungen gibt:

- (1) Anfahrtkosten als Fahrtkostenpauschale
- (2) Anfahrtkosten nach gefahrenen Kilometern bzw. eine Abrechnung der gefahrenen Kilometer nach vorher definierten Kilometerzonen.
- (3) Anfahrtkosten werden als Fahrzeit = Wegezeit als Arbeitszeit berechnet
- (4) Anfahrtkosten als eine Kombination aus Fahrtkostenpauschale und Wegezeit als Arbeitszeit
- (5) Die Anfahrtkosten aus einer Kombination einer Berechnung nach gefahrenen Kilometern und der Berechnung der Wegezeit als Arbeitszeit.

Kleinteilekosten, Rüstzeiten, Verwaltungs-, Barzahlungskosten sowie eine Rechnungserstellungsgebühr waren weitere Nebenkosten, die mit ganz unterschiedlichen Häufigkeiten in Rechnung gestellt werden. Diese Beträge nehmen beitragsmäßig betrachtet gegenüber den Hauptbestandteilen Lohnkosten sowie Anfahrtkosten einen geringen Stellenwert ein. Rechnet man aufgrund der festgestellten Modalitäten einmal hoch, wieviele verschiedene Berechnungsmodalitäten möglich sind, so kommt man bei 100 befragten Handwerkern auf eine Zahl von 40 verschiedenen Modalitäten. Auch wenn aufgrund von Standardisierung im branchengleichen Verhalten sich dieses Ziel vielleicht auf 10 reduziert, so bleibt doch die Frage, auf welcher Basis ein Preisvergleich durchzuführen ist. Der Stundenlohn kann auf keinen Fall dieser Vergleichsmaßstab sein, denn es werden nicht die Nebenkosten berücksichtigt. Jeder Handwerks- und Reparaturbetrieb hat die Möglichkeit, die Nebenkosten entweder in den Stundenlohn einzukalkulieren oder ihn gesondert auszuweisen. Bei einer einseitig auf den Stundenlohn fixierten Betrachtung würden diejenigen Betriebe bevorzugt, die ihre Nebenkosten besonders stark ausdifferenzieren und sie deshalb nicht in die Berechnung des Stundenlohnes mit einbeziehen. Dieses trifft vor allem auf den Kundendienst großer Firmen zu. Einen Ansatzpunkt für einen Preisvergleich kann nur die Verbindung des Stundenlohnes mit der Berechnung der Nebenkosten bilden. Zudem bedarf ein Preisvergleich einer standardisierten Grundlage.

Für diese standardisierte Grundlage müssen zwei Reparaturen deutlich unterschieden werden. Eine Reparatur ist die Reparatur beim Hersteller. Zu dieser Reparatur bringt der Verbraucher das Gerät selbst hin und holt es wieder ab. Da bei dieser Reparatur die wichtigsten Nebenkosten, nämlich Fahrtkosten, nicht anfallen, könnte ein Vergleich der Stundenlöhne unter Einbeziehung sämtlicher anderer Nebenkosten (Kleinteilepauschale, Rechnungserstellungsgebühr und ähnliches mehr) zum Erfolg führen. Bei einem Preisvergleich einer Reparatur, die im Haus des Verbrauchers durchgeführt wird, bei der also Fahrtkosten anfallen, ist bei einem Preisvergleich notwendig die verschiedene Berechnungsmodalität mit zu berücksichtigen, denn diese Kosten machen in vielen Fällen bis zu 50% und mehr einzelner Rechnungen aus. Sie fallen dann, wenn die eigentliche Reparatur nur wenige Minuten dauert, besonders ins Gewicht.

In Anlehnung an die Berechnung von Krediten und ihren Preisvergleichen über den effektiven Jahreszins haben wir die Effektivstunde definiert: Die Effektivstunde ist eine Reparatur von einer Dauer von 60 Minuten, zu der eine Anfahrt von 15 Minuten Dauer = 30 Kilometer notwendig ist. Zusätzlich werden bei dieser Effektivstunde sämtliche anderen Nebenkosten, soweit sie vom jeweiligen Handwerker erhoben werden, mit einbezogen. Der Preis für eine solche Effektivstunde ist unabhängig davon, wie die individuelle Abrechnungsmodalität des einzelnen Handwerksbetriebes sich gestaltet, auf jeden Fall zu ermitteln. Der Preis einer Effektivstunde bezieht sich auf eine Reparatur, die im Hause des Verbrauchers durchgeführt wird. Diesen Effektivstundenlohn haben wir aufgrund der erhaltenen Angaben für Betriebe in den drei untersuchten Branchen errechnet.

| Branche | Fälle | niedrigster Preis | höchster Preis | Durchschnitts- preis |
|-------------------|-------|----------------------|-------------------|-------------------------|
| Gas | | | | |
| Sanitär | 20 | 45,-- | 84,-- | 64,-- |
| Radio | | | | |
| Fernsehen | 23 | 40,-- | 78,-- | 64,-- |
| Kunden- dienst | 25 | 62,-- | 110,-- | 84,-- |

Die Ergebnisse zeigen, daß Schwankungen bis zu 90% bei der Reparaturausführung in jeder Branche möglich sind. Die Ergebnisse belegen die Erkenntnisse aus der Rechtsberatungstätigkeit der Verbraucherzentralen, die die Willkür und Subjektivität der Rechnungsgestaltung kritisiert und deren Nachvollziehbarkeit gefordert hatten. Die großen Preisdifferenzen können sicherlich nicht mit einer unterschiedlichen Geschicklichkeit einzelner Handwerksbetriebe erklärt werden. Vielmehr ergeben sich aus den Ergebnissen Strategien für die Verbraucherrechtsberatung sowohl präventiv (Stichwort Preisvergleich vor einer Reparatur) als auch für eine kritische Durchleuchtung von Rechnungen (Stichwort üblicher Preis).

4. EDV-Analyse von Rechnungen

Als wichtigstes Ergebnis ließ sich im Anschluß an den Preisvergleich in drei Branchen feststellen: es gibt eine statistisch abgesicherte Methode, den Reparaturpreis für verschiedene Handwerksbetriebe zu vergleichen. Unabhängig davon, welche konkrete Berechnungs- oder Abrechnungsmethode angewandt wird, besteht eine Möglichkeit, die Preise verschiedenster Betriebe anhand des definierten Effektivstundensatzes zu vergleichen. Der Effektivstundensatz ist der Preis für eine Reparatur, die eine Stunde dauert, zu der der Handwerker eine Anfahrt von 15 km zu 30 Minuten Anfahrdauer zurückzulegen hat, bei der keine Ersatzteilkosten, aber alle anderen Nebenkosten (Kleinteilepauschale, Rechnungserstellungsgebühren etc.) be-

rechnet werden. Für diesen Effektivstundensatz gibt es für den Hamburger Raum in den drei Branchen annähernd repräsentative Vergleichspreise. Für die Beratung wurde ein EDV-Programm entwickelt, das ermöglicht, für jede Rechnung einen Effektivstundensatz zu ermitteln, vorausgesetzt, daß von dem entsprechenden Reparaturbetrieb alle notwendigen Angaben getätigt wurden. Notwendige Angaben sind einzeln ausgewiesen: Preis für die Arbeit, Preis für Anfahrtkosten, Preis für alle anderen Nebenkosten sowie abgerechnete bzw. in Rechnung gestellte Arbeitszeit, abgerechnete bzw. in Rechnung gestellte Anfahrtdauer bzw. in Rechnung gestellte Kilometer oder Kilometerzonen sowie selbstverständlich gesondert ausgewiesene Ersatzteilkosten, die zur Berechnung des Effektivstundensatzes nicht herangezogen werden. Nach Veröffentlichung der Ergebnisse des Preisvergleiches wurden an die Verbraucherzentrale Hamburg über 200 Anfragen gesandt, in denen Verbraucher nach einer Checkliste ersuchten, die es ermöglichte, den Preis vor einer Reparatur zu vergleichen. Mehrere Verbraucher übersandten auch Reparaturrechnungen mit der Bitte um ihre Prüfung. Das hierzu entwickelte Programm ist folgendermaßen strukturiert: Aufgrund der Angaben, die auf der Rechnung vorzufinden sind, wird, soweit dies möglich ist, der Effektivstundensatz für den entsprechenden Betrieb berechnet. Dieser Effektivstundensatz wird anschließend mit den bisherigen Mittelwerten verglichen, sofern für die entsprechende Branche Vergleichswerte vorliegen. Ferner wird eine rechnerische Überprüfung der Handwerkerrechnung auf drei Ebenen durchgeführt:

- (1) die richtige Berechnung der Kosten innerhalb der einzelnen Kostenbestandteile
- (2) hinsichtlich der Addition
- (3) hinsichtlich der Berechnung der Mehrwertsteuer.

Bei der bisher vorgenommenen Überprüfung von Rechnungen mit Hilfe des Programms zeigte sich, daß häufig die abgerechneten Leistungen nicht ausreichend gekennzeichnet sind. Bei derlei Rechnungen findet die EDV-Analyse ihre Grenzen. Hier ist es möglich, die Mißstände der Rechnung aufzuführen, die im weiteren Beratungsgeschehen noch geklärt werden müssen. So bietet insgesamt betrachtet die EDV-Analyse von Handwerksrechnungen

eine wichtige Hilfe bei der Rechtsberatung, die sie allerdings nicht ersetzen kann. Die notwendige Einordnung, ob der entsprechende Reparaturbetrieb teuer oder günstig ist, kann mit Hilfe dieses Vergleichstests erfolgen. Auch Fälle von wucherischen Preisen sind zu erkennen und zu belegen.

5. Presse- und Medienreaktion

Die Presse reagiert außerordentlich zurückhaltend, wenn sie von der Verbraucherzentrale dazu eingesetzt werden soll, die Verbraucher gegen die Handwerker zu mobilisieren. Der Grund wurde im Zwiegespräch offen ausgesprochen. Die Zeitungen befürchten einen Rückgang der Anzeigen, die in erster Linie von mittelständisch orientierten Unternehmen aufgegeben werden. Man will die Finanzierungsquelle nicht durch eine leichtfertig geäußerte Kritik an den Finanziers aufs Spiel setzen. Es macht halt einen Unterschied, ob die Verbraucherzentrale Mißstände in der Kreditwirtschaft, im Zeitschriftenvertrieb oder Ärger mit Handwerkern anprangert. Dies schließt nicht aus, daß Presseaktionen im Einzelfall doch initiiert werden können und auch zu Erfolg führen. Eine Schlüsselstellung nimmt im Raum Hamburg dabei die Bild-Zeitung ein. Als diese die Ergebnisse des Preisvergleichs veröffentlichte und die Verbraucher aufrief, sich bei der Verbraucherzentrale Hamburg eine Checkliste zu besorgen, liefen die Telefondrähte heiß. Innerhalb von zwei Tagen hatten sich 200 Verbraucher gemeldet, denen die EDV-mäßig aufbereitete Checkliste zugeschickt wurde. Das Projekt hatte die Adresse der Anrufer notiert, ihnen die Checkliste zugeschickt und sie gleichzeitig gebeten, evtl. noch vorhandene Rechnungen zur Überprüfung zuzusenden. Das Nachhaken brachte indessen keinen nennenswerten Erfolg. Der Grund für die Bereitschaft der Bild-Zeitung, in der Aktion Preisvergleich mitzuziehen, könnte in der rein marktwirtschaftlichen Orientierung der Schwerpunktaktivität liegen. Denn es kann nichts Anstößiges sein, Preise zu erheben und Verbrauchern die Möglichkeit zu geben, sich vor Erteilung einer Reparatur über den Preis zu informieren.

Etwas freundlicher gestaltete sich die Zusammenarbeit mit dem Radio und dem Fernsehen. So war es möglich, im NDR sowohl über

die Tage des Handwerks als auch über die Ergebnisse der Preis-erhebungsaktion ein Interview unterzubringen. Allerdings dürfte dies weitgehend auf den guten persönlichen Kontakten zwischen einzelnen Mitarbeitern der Rechtsberatungsabteilung der VZ Hamburg und Journalisten des NDR zurückzuführen sein. Ein voller Erfolg war auch die Zusammenarbeit mit dem Fernsehen. Es gelang, mit Vertretern der Hamburger Handwerkskammer, der Innung und des Projekts über die Ergebnisse des Preisvergleichs und deren verbraucherpolitische Konsequenzen im Regionalprogramm eine Sendung zu gestalten. Der Sympathiebonus, den das Handwerk in der Presse genießt, wirkte sich in der Fernsehsendung nicht aus. Offensichtlich erhöht die ökonomische Unabhängigkeit vor den Kritisierten die Bereitschaft der Fernsehjournalisten, sich der Probleme von Verbrauchern mit Handwerkern anzunehmen. Nicht zu unterschätzen ist auch deren individuelle Betroffenheit.

II. Handwerksaktion des Projekts "Neue Formen der Verbraucher- rechtsberatung" - Ablaufplan

Presse und Öffentlichkeitsarbeit

Organisation und Inhalt der Rechtsberatung

Anbieteraktion

Kooperation, Koordination, Schulung

Rechtliche Aktionen

1982 Kennenlernen der VZ-Rechtsberatung und Vorbereitung der
Aktion

Jun. Teilnahme an der Einzelberatung, Materialsammlung

Okt. Auswertung der Beratungssersuchen, vor allem nach
juristischen Problemfeldern

Nov.

20. Telefontip der Verbraucher-Zentrale; Thema: Kunden-
dienste - lohnt sich die Reparatur

1983 Durchführung der Aktionen

Mai Entwurf zu "Tagen des Handwerks"
Verabschiedung eines Termin- und Organisationsplans
mit VZ-Formularen; Entwicklung eines Reparatur-
erfassungsbogens; Vollmacht- und Datenschutzformu-
lar; Merkblätter "Fehlende Unterlagen"; "Reparatu-
ren ohne Reue"

27. Presseinformation an lokal erscheinende Wochenblätter
zum Aufruf zur Handwerksberatung in den Stadtteilen
Altona und Winterhude

Juni

2. Presseinformation an die Hamburger Presse zum gesamten "Terminfahrplan" der Handwerkstage

REAKTION: Insgesamt vier Notizen in lokalen Wochenzei-
tungen

6. Aktionstag in der "Motte" in Hamburg-Altona und im "Info Winterhude" in Hamburg-Winterhude

(insgesamt 6 Ratsuchende)

Ablauf: Einzelberatung und Problem- und Sozial-
statistikaufnahme anhand der vorbereiteten
Materialien

7. Beratungsnachmittage in der Verbraucher-Zentrale
Hamburg (insgesamt 14 Ratsuchende bis einschl.
9.6.)

Ablauf: Einzelberatung und Problem- und Sozial-
statistikaufnahme anhand der vorbereiteten
Materialien

8. Zusätzliche Presseerklärung an Hamburger Zeitungen auf-
grund der geringen Resonanz

Reaktion: Eine Kurzmitteilung ohne aktionsbezogene
Terminnung

14. Schriftwechsel der Verbraucher-Zentrale für die
vorgebrachten Einzelfälle mit den jeweiligen be-
troffenen Anbietern

Nov. Vorbereitung des Preisvergleichs und der Preisausgangskontrolle

- Statistische Auswertung aller angesammelten Reklamationen im Reparaturbereich
- Zusammenstellung von Branchenlisten und Adressenverzeichnissen
- Durchführung einer Zufallsauswahl
- Erstellung eines Preiserhebungsbogens für Reparaturpreise
- Erstellung eines juristischen Gutachtens zu den Problemen bei Handwerkerreparaturen

28. Pretest des Preisvergleichsbogens bei einer anderen Branche

29. Telefonische Befragung von je 30 Betrieben in den Branchen Kundendienst, Radio-/Fernsehreparatur sowie Gas und Installation

Betriebsbegehung (Preisaushang) und Interviews zu den Preisen und Berechnungsmethoden in den drei Branchen bei ca. 40 Betrieben

Dez.

1. Abschluß der Aktion

8. Fernsehsendung mit Vertretern der Hamburger Handwerkskammer und des Projekts über die Ergebnisse des Preisvergleichs und verbraucherpolitischer Konsequenzen hieraus im NDR-Regionalprogramm

Beginn einer Abmahnaktion der Verbraucher-Zentrale Hamburg gegen Handwerksbetriebe, die gegen die Preisauszeichnungsverordnung verstoßen

1984

Jan.

23. Gespräch in der VZ-Hamburg mit Vertretern der Hamburger Handwerkskammer zu allen Problemen, die durch den Preisvergleich und die Reklamationsauswertung bekannt geworden waren

Feb. Vorbereitung eines Musterprozesses gegen die Firma Weichert, die Wucherpreise für Fernsehreparaturen verlangt.

Grundlage: Preisvergleiche und eine Bewertung von Preisdifferenzen mit Hilfe der Reparaturreffektivstunde

3 Verbraucher, bei denen Reparaturen von dieser Firma durchgeführt wurden, sind bereit, gerichtlich Rückforderungen geltend zu machen.

Ende der Abmahnaktion infolge der Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts zur Preisangabenverordnung.

Juni

24. Beteiligung an der Sendung des Hessischen Rundfunks, bei der eine Stunde lang die Möglichkeit bestand, Fragen von Anrufern, die Probleme mit Handwerkern hatten, zu beantworten.

1985

Mai

4. Fernsehsendung im NDR Regionalprogramm - Rufen Sie uns an - zum Thema "Ärger mit Handwerkern und Kundendienst" unter Beteiligung der Handwerkskammer Hamburg, der Verbraucherzentrale Hamburg und des Projekts.

III. Methodische Anmerkungen zur Repräsentativität und Quellenlage von Verbraucherbeschwerden

1. Verbraucherbeschwerden als Grundlage der Analyse

Das gesamte Forschungsprojekt hatte sich zum Ziel gesetzt, die Verbraucherbeschwerden zum Ausgangspunkt "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" zu erheben. Insofern mußte es primäre Aufgabe des Projekts sein, an Verbraucherbeschwerden mit Handwerkern heranzukommen. Die 43 in der Rechtsberatung des Projektberaters gesammelten Fälle dienten diesem Ziel ebenso, wie die 18 in den Tagen des Handwerks angefallenen Beschwerden.

Den Ausgangspunkt aller Aktivitäten bildeten jene 43 schriftlich niedergelegten Fallgeschichten, die sich ohne Anspruch auf Repräsentativität in drei Gruppen von Problemschwerpunkten einteilen lassen:

- (1) Probleme in der Reparaturanbahnung
- (2) Probleme mit der Reparaturrechnung
- (3) Probleme mit Folgefehlern

ad 3: Probleme mit Folgefehlern

In dieser Konstellation zeigen sich deutlich technische bedingte Grenzen der Verbraucherberatung. Als Grundmuster sei der Fall Nr. 38¹⁰ der Einzelanalyse dargestellt:

10) H.-W. Micklitz, M. Volkmer (Fn 7), 12

Falldarstellung:

Herr R. läßt bei der Fernsehreparaturwerkstatt G. seinen Fernseher insgesamt dreimal innerhalb von 2 Monaten reparieren. Bei der dritten Reparatur weigert sich der Verbraucher, den Rechnungsbetrag zu zahlen und hatte sogar mit einem Selbstreparaturversuch Erfolg. Die Reparaturfirma behauptet ihrerseits, daß in allen Fällen verschiedene Fehler aufgetreten seien und verweigert eine Gewährleistung verbunden mit der Aufforderung an den Verbraucher, alle drei Rechnungen zu begleichen. Da in allen Formularen die gleichen Chiffren für die Reparaturleistung angegeben sind, läßt sich der Vorwurf des Verbrauchers erhärten, es müsse sich bei allen drei Reparaturversuchen um einen identischen Fehler handeln. Eine derart sich verdichtende Verdachtsgrundlage ist allerdings in den meisten Konstellationen, in denen es um Folgefehler geht, nicht gegeben. Als Beleg mag Nr. 18¹¹ der Einzelanalyse erhalten: Bei einer Fernsehreparatur innerhalb eines Monats mußte das Gerät zweimal repariert werden. Die Kosten lagen deutlich über dem DM 200,--. Aus der Sicht des Verbrauchers stellte sich der Fehler - kein Bild - als identisch dar. In der detaillierten EDV-erstellten Rechnung wurde dem Verbraucher berichtet, einmal sei die horizontale, einmal die vertikale Endstufe ausgemessen und repariert worden. Zweifel sind angebracht, ob es sich tatsächlich um verschiedene Fehler handelt. In der ersten Rechnung wurden dem Verbraucher zusätzlich DM 15,16 für die Einstellung der vertikalen Endstufe berechnet, die bei der zweiten Reparatur als fehlerhaft diagnostiziert wurde. Der technisch unkundige Rechtsberater ist mit derlei Begrifflichkeiten bei weitem überfordert.

ad 2: Probleme mit der Reparaturanbahnung

Den Hauptansatzpunkt für eine Verbraucherbeschwerde bildet die Überschreitung des bei Vertragsschluß angegebenen Circapreises in der Endabrechnung. Der Verbraucher steht im Streitfall vor einem doppelten Problem, er trägt die Beweislast für eine Behauptung des Handwerkers, die dieser zumeist nur mündlich ge-

11) H.-W. Micklitz, M. Volkmer (Fn 7), 7

tätigt hat. Folgender Sachverhalt verdeutlicht die Problematik: Einzelfallanalyse Nr. 6¹².

Falldarstellung:

Frau P. gab ihren Wagen zur Inspektion. Sie erfuhr telefonisch, daß die Kosten für Wartung und notwendig werdende Reparaturen DM 500,-- betragen sollten. Bei der Abholung des Wagens waren dann DM 1.000,-- zu zahlen. Auf ein Schreiben der Verbraucherzentrale hin äußerte sich die Werkstatt folgendermaßen: Preise in dieser Höhe seien von ihr telefonisch durchgegeben worden. Es müsse sich um ein Mißverständnis handeln. So oder ähnlich reagieren Handwerksbetriebe, wenn Verbraucher versuchen, sie an den einmal geäußerten Circapreisen festzuhalten.

ad 1: Probleme mit der Reparaturrechnung

Der mangelnde Informationsgehalt der Reparaturrechnung bezieht sich auf zwei Bereiche: auf die ausgeführte Arbeit und auf die Beschreibung und Nachvollziehbarkeit der dafür in Rechnung gestellten Kosten. Als Beispiel für die erste Behauptung lassen sich nennen: "Fehler in der Hochfrequenzstufe behoben" oder "Ventil ausgewechselt plus Türschloß gängig gemacht" oder einfach "FFF geprüft, FR zugelötet und kein Fehler feststellbar" oder "ein Modul AT-Montage". Hinsichtlich der zweiten Behauptung gilt es zu unterscheiden. Häufig ist die Leistung für den konkreten Arbeitsschritt als Folge fehlender Angaben nicht nachvollziehbar: "Kosten für Arbeit = DM 70,-- = 20 AW". Die Dauer eines Arbeitswertes bleibt außen vor. Der Verbraucher kann nicht feststellen, wieviel Arbeitszeit tatsächlich in Rechnung gestellt worden ist. Ihm fehlt jede Möglichkeit der Überprüfung, auch wenn er daneben gestanden hätte und die Zeit der Anwesenheit des Monteurs oder Technikers registriert hätte. Als weitere Problemvariante ist die Vermischung von Arbeitsleistung mit Nebenkosten zu nennen. Beispiel: "Arbeitsstunde incl. Fahrzeitpauschale = DM 42,--". Dem Verbraucher ist es nicht möglich, die Kosten für die geleistete Arbeit,

12) H.-W. Micklitz, M. Volkmer (Fn 7), 4

geschweige für die in Rechnung gestellte Arbeitszeit oder die Fahrzeitpauschale festzustellen.

Recht unsystematisch und wenig abgesichert lieferte die Analyse der gesammelten Fallgeschichten aus der Beratungstätigkeit gleichwohl einen Einblick in die Problemstruktur von Beschwerden gegen Handwerker¹³.

2. Externe Quellenlage zu Verbraucherbeschwerden

Der Verfasser hat an anderer Stelle die Quellenlage eingehend analysiert¹⁴. An zusätzlichen Informationen stehen die Untersuchung von Bruhn¹⁵, Konsumentenzufriedenheit und Beschwerden, die Strukturuntersuchung in den Elektrohandwerken vom Institut für technische Betriebsführung im Handwerk¹⁶, sowie die Statistiken der einschlägigen Schieds- und Schlichtungsstellen¹⁷ zur Verfügung. Dem Projekt gelangte eine der Universität Mannheim durchgeführte Untersuchung zu den Kundendienstbetrieben zur Kenntnis, eine Kontaktaufnahme zu dem Projektleiter scheiterte jedoch. Insofern konnten die Ergebnisse der Untersuchung nicht verwertet werden.

Die Quellenlage ist recht bescheiden. Gewisse Anhaltspunkte können aus dem weit besser erforschten Bereich von Verbraucherbeschwerden gegen Kfz-Reparaturwerkstätten abgeleitet werden. Als absolut dominierendes Problemfeld zeigt sich in sämtlichen Untersuchungen einschließlich solchen zur Kraftfahr-

13) vgl. den ersten Ansatz zur Systematisierung in H.-W. Micklitz, M. Volkmer /Fn 7), 16-19

14) (Fn 6), 256 ff, 333 ff

15) M. Bruhn, Konsumentenzufriedenheit und Beschwerden, Schriften zum Marketing, Bd 4 Hrsg. Meffert, 1982

16) Institut für technische Betriebsführung im Handwerk Strukturuntersuchung in den Elektrohandwerken, Band I: Situation heute - Einflüsse und Auswirkungen, Band II: Chancen für morgen - Entwicklung und Personalbereich, Band III: Absatzentwicklung in Zahlen, 1977 - zitiert ITB Elektrohandwerk, Bd I, II, III

17) Schiedsstellen - eine Hilfe für den Verbraucher, Verbraucher-Rundschau, Heft 11/1982 und Schieds- und Schlichtungsstellen für Verbraucher - Eine kritische Bestandsaufnahme DRiZ 1983, 119 ff

zeugbranche die Preis-/Leistungsbestimmung im Zeitpunkt der Auftragserteilung.

Für das Kfz-Handwerk ergibt sich dieser Schluß aus der Branchenstrukturuntersuchung des Instituts für technische Betriebsführung zur Situation des Kfz-Handwerks¹⁸. Dort wurden als Grundlage für die "Analyse der Kundenstruktur und des Kundenverhaltens von Vertragswerkstätten sowie Beurteilung dieser Kundenbetriebe aus Kundensicht" im Raum Baden-Württemberg Kfz-Werkstätten und deren Kunden ausgewählt¹⁹. Die Erhebung umfaßt insgesamt 68 Betriebe und 641 Kunden. Inhaltlich im engen Zusammenhang steht die Befragung um das "Verhalten und Meinungsbild der deutschen Autofahrer zur Reparatur und Wartung ihrer Fahrzeuge"²⁰. Teilweise differenziertere Angaben, die aber an der Grundtendenz des Beschwerdeaufkommens nichts ändern, finden sich im Forschungsbericht des Instituts für technische Betriebsführung zum Reparatur- und Wartungsverhalten der deutschen Autofahrer²¹, im DAT-Kundendienstreport²² zu den Kundendienstgewohnheiten der deutschen Autofahrer sowie in

18) Institut für technische Betriebsführung im Handwerk, Forschungsstelle des Deutschen Handwerksinstituts e.V., Strukturuntersuchung im Kraftfahrzeuggewerbe, Band I: Situation heute, Band II: Perspektive für morgen, 1975. Im Auftrag des Zentralverbandes des Kraftfahrzeughandwerks - zitiert ITB Kraftfahrzeuggewerbe Bd I und Bd II

19) ITB Kraftfahrzeuggewerbe Bd I, 238 ff

20) ITB Kraftfahrzeuggewerbe Bd II, 123 ff

21) Eine Repräsentativumfrage im Auftrag des Zentralverbandes des Kraftfahrzeughandwerks 1977

22) Die Kundendienstgewohnheiten der deutschen Autofahrer 1982

der Untersuchung von Panzer²³ über den Markt für PKW - Wartungs- und Reparaturleistungen.

Identisch aufgebaut ist die Branchenstrukturuntersuchung des Instituts für technische Betriebsführung zur Situation im Elektrohandwerk. In einem ersten Schritt wird die Beurteilung der Betriebe aus Verbrauchersicht erforscht²⁴. Die Befragung wurde mit standardisierten Fragebögen sowohl in schriftlicher als auch in mündlicher Form durchgeführt - im Kfz-Handwerk wurden die Kunden nur mündlich befragt. Die Befragung erfolgte von Mitte Juni bis Ende August 1977 in jeweils 10 Großräumen der Bundesrepublik Deutschland. Für die Fachgruppe Radio-/Fernsehtechniker wurden 1.965 Befragungen durchgeführt. Die empirische Erhebung diente als Grundlage für die konkreter gefaßte Fragestellung nach der "Beurteilung der Leistungsbereitschaft und Leistungsfähigkeit der Radio- und Fernsehtechnikerbetriebe durch die befragten Privathaushalte"²⁵.

Wesentliche Aussagen über Fernsehgeräte und Autoreparaturen enthält die Arbeit von Bruhn²⁶. Im Mittelpunkt der empirischen Erhebung steht bei ihm die Erfassung des Beschwerdeverhaltens von Konsumenten im Produktbereich Fernsehgeräte und dem Dienstleistungsbereich Autoreparaturen. Um repräsentative Ergebnisse zu erhalten, wurden im September/Okttober 1980 in Bezug auf Fernsehgeräte 2.017 Personen befragt, wovon 421 sogenannte Problemfälle waren; bei Autoreparaturen 4.050 Personen mit 352 Problemfällen. In Bezug auf Autoreparaturen läßt sich Bruhns Untersuchung ohne weiteres mit den beiden Branchenstrukturuntersuchungen vergleichen, bei den über Fernsehgeräte gewonnenen Daten ist das nicht der Fall. Denn Bruhn fragt nach Problemen von Verbrauchern mit dem Produkt Fernsehgerät, nicht nach der Erfahrung mit Fernsehgerätereparaturen. Seine Fragestellung ist weiter, da die gesamte Kaufsituation

23) S. Panzer, Der Markt für PKW-Wartungs- und Reparaturleistungen in der Bundesrepublik Deutschland, 1981

24) ITB - Elektrohandwerk Bd I, 188 ff

25) ITB - Elektrohandwerk Bd II, 52 ff

26) besprochen von H. Kasper in JCP 1983, 493 ff und U. Reifner, M. Volkmer in Zeitschrift für Rechtssoziologie 1985, 140 ff

in die Erhebung und Bewertung einfließt. Die Schiedsstellenstatistik für das Kfz-Handwerk unterstreicht die zentrale Bedeutung unklar gefaßter Arbeitsaufträge. Wiewohl im Elektrobereich kein derart ausgebautes Schiedsstellennetz besteht, bestätigen Erfahrungsberichte die gefundene Einschätzung²⁷.

Schließlich untermauert die von Weyers²⁸ vorgenommene Analyse von ca. 300 in NJW-Fundheften registrierten Entscheidungen zum Werkvertragsrecht die Relevanz des Problemkomplexes Preis-/Leistungsbestimmung. Nahezu die Hälfte aller Entscheidungen, die allerdings zu etwa 3/4 aus dem Baurecht stammen, sind dem genannten Problemfeld zuzuordnen.

3. Verbraucherbeschwerden als Ausgangspunkt von Eigenerhebungen

Externe Quellenlage wie auch einschlägige Vorarbeiten des Verfassers im Werkvertragsrecht hatten sich zu einem Vorverständnis verdichtet. Danach konnte eines der wichtigsten im Projekt zu erforschenden Probleme nur die Problematik der Preis-/Leistungsbestimmung sein. Die in der Rechtsberatung gesammelten und ausgewerteten 43 Fallgeschichten bestätigten denn auch wie nicht anders zu erwarten war, die aus der Literatur abgeleitete Analyse der Beschwerdegründe. Doch zeigten sich, so wenig repräsentativ die Zusammenstellung auch sein mochte, weitere Problemfelder, die sich für eine Vertiefung anboten: die Nebenkosten der Reparatur, der kostenpflichtige Folgefehler sowie angesichts höchstrichterlicher Entscheidungen etwas weniger überraschend der kostenpflichtige Kostenvoranschlag. Auf der Grundlage der Vorarbeiten, der externen empirischen Erhebungen, sowie der Auswertung der 43 gesammelten Fälle wurde für die "Tage des Handwerks" ein Fragebogen entwickelt, der schwerpunktmäßig 5 Sachkomplexe umfaßte: den Vertragsschluß,

27) H.-W. Micklitz (Fn 6), 177 ff

28) H.-L. Weyers, Welche Ergänzungen und Fortentwicklungen sind im Werkvertragsrecht im Hinblick auf die technischen, wirtschaftlichen und juristischen Weiterentwicklungen der Rechtswirklichkeit geboten, in: Gutachten und Vorschläge zur Überarbeitung des Schuldrechts 1981 Band II, 1115 ff.: siehe dazu H.-W. Micklitz, Reform des Werkvertragsrechts, ZRP 1984, 239 ff.(242)

die Auftragsenerweiterung, den Kostenvoranschlag, die Modalitäten der Preisberechnung einschließlich der Nebenkosten, den kostenpflichtigen Folgefehler.

Die unerwartet geringe Resonanz der Tage des Handwerks, nur insgesamt 18 Verbraucher fanden den Weg zu zwei Außenstellen der Verbraucherzentrale sowie zur Hauptstelle innerhalb einer Woche, zwangen das Projekt, nach neuen Wegen zu suchen, um die Materialbasis zu verbreitern.

Zunächst wurden aus den 43 Fallgeschichten diejenigen ausgewählt, die vom Sachverhalt und von den Kenntnissen der Hintergrundproblematik her für einen Vergleich mit den in den Tagen des Handwerks angefallenen Beschwerden in Frage kamen. Anschließend wurden die geeigneten Fälle, soweit möglich, in den zu den Tagen des Handwerks entwickelten Fragebogen übertragen. So wurde es möglich, ca. 50 ausführlich schriftlich bearbeitete Reklamationen aus dem ersten Halbjahr 1983 einer näheren Untersuchung zu unterziehen. Eine computermäßige Auswertung der 50 Fälle rückte erstmals die Modalitäten der Preisberechnung in den Vordergrund kritischer Betrachtung²⁹.

Generell wurde in den Beschwerden die Undurchschaubarkeit der Handwerkerrechnungen beklagt, die es dem Verbraucher unmöglich mache, die Zusammensetzung der Kosten nachzuvollziehen und zu überprüfen. Bei jeder vierten reklamierten Rechnung war es nicht möglich, den Preis für die geleistete Arbeit des Handwerkers bzw. für die geforderten Fahrtkosten zu ermitteln. Alle Kostenbestandteile und ihre Preise waren nur bei gut der Hälfte der untersuchten Rechnungen ablesbar, der Rest der Rechnungen wies in mindestens einem Bestandteil Mängel auf. Stundenlöhne konnten nur bei der Hälfte aller untersuchten Handwerkerrechnungen herausgefunden werden, obwohl noch bei über 70% aller Rechnungen ein Preis für die geleistete Arbeit ablesbar war. Entweder fehlten Angaben über die Reparaturdauer oder es gab keinen Umrechnungsschlüssel für verwendete Kundendienst-/Verrechnungseinheiten und Arbeitswerte oder es hieß einfach: "Preis für Arbeit DM 50,--". Da in der Hälfte aller

29) eine Auswertung findet sich in H.-W. Micklitz, M. Volkmer (Fn 7), 49 ff

untersuchten Handwerkerrechnungen kein Stundenlohn ermittelt war, muß als Resümé der Abrechnungen des Arbeitslohns festgehalten werden, daß bei einem solch wichtigen Rechnungsbestandteil im Handwerkerreparaturbereich für den Verbraucher offensichtlich keine ausreichende Transparenz besteht.

Noch verbraucherunfreundlicher stellt sich die Situation dar, wenn die Berechnung der Fahrkosten näher untersucht wird. Einige Handwerker rechnen nach Kilometern ab, andere nach Zonen, wieder andere nehmen Fahrkostenpauschalen. Noch andere berechnen sogar Lohnkosten auf die aufgewendete Fahrtzeit. Bei den insgesamt 60 untersuchten Rechnungen haben wir im Projekt die tatsächliche Entfernung zwischen dem Handwersitz und der Kundenwohnung anhand des Hamburger Stadtplans mit einer Genauigkeit von ± 2 Kilometern ermittelt. Diese tatsächlichen Entfernungen haben wir mit den gesamten abgerechneten Fahrkosten, soweit diese anhand der Rechnungen feststellbar waren, in Beziehung gesetzt.

Ergebnis: Ein tatsächlich gefahrener Kilometer eines Handwerkers kostet den Verbraucher dann, wenn Fahrkosten berechnet werden, im Schnitt zwischen DM 1,50 und DM 3,--. Die billigsten tatsächlichen Kilometerpreise lagen bei dieser nicht repräsentativen Stichprobe unter DM 1,--, der Spitzenreiter bei DM 11,83. Die teuren Kilometerpreise waren vor allem in den Rechnungen zu finden, in denen für die Anfahrt ein zusätzlicher Stundenlohn verlangt wurde. Die kleinsten Abrechnungseinheiten sind meist eine Viertelstunde. Bei kurzen Anfahrtwegen entstehen unglaubliche Kilometerpreise, so daß die Beseitigung eines einfachen Fehlers am Fernseher nur mit sehr viel Glück unter DM 100,-- zu erreichen ist.

Um die festgestellten Defizite in der Transparenz der Handwerkerrechnung statistisch gesichert untersuchen zu können, hat das Projekt "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" aufgrund der oben dargestellten Ergebnisse aus den reklamierten Handwerkerrechnungen einen Preisvergleich initiiert, der in den drei "Hauptbereichen" Radio-/Fernsehreparatur, Kundendienst weiße Ware sowie Gas-/Sanitärreparaturen Ende November/Anfang Dezember 1983 durchgeführt wurde. Mit diesem Entschluß,

selbst als Projekt bzw. Verbraucherzentrale die Initiative zu ergreifen, zogen wir die Konsequenzen aus dem fehlgeschlagenen Versuch, mittels der "Tage des Handwerks" Verbraucher zu mobilisieren. Die Projektprämisse, Verbraucherbeschwerde als Ausgangspunkt für die Suche nach "Neuen Formen der Verbraucherrechtsberatung", erwies sich im Projektthemenbereich Handwerk als nicht tragfähig. Zwar bildeten Verbraucherbeschwerden den Ausgangspunkt für die Preiserhebung insofern, als wir erst durch eine Analyse von Reklamationsfällen auf die Problematik der Modalitäten der Preisberechnung aufmerksam gemacht wurden. Jedoch ließen sich nicht genügend Verbraucher mobilisieren, um auf der Basis der von Verbrauchern selbst vorgebrachten Beschwerden eine repräsentative Auswertung der Preismodalitäten entwickeln zu können.

In der Preiserhebungsaktion war methodisch der Versuch angelegt, mittelbar an die Verbraucher heranzukommen. Der Prozeß sollte folgendermaßen ablaufen: Es war geplant, die Ergebnisse der Preiserhebungsaktion sofort computermäßig auszuwerten und mit den relevanten Aussagen an Presse und Medien heranzutreten, verbunden mit dem Aufruf, der Verbraucherzentrale Hamburg bzw. dem Projekt noch nicht bezahlte oder auch erledigte Rechnungen zur Überprüfung zuzuschicken. Denn die Einführung des Effektivstundenlohns hat es möglich gemacht, ein Modell zu entwickeln, um trotz unterschiedlichster Berechnungsmodalitäten des Arbeitslohns sowie der Nebenkosten Rechnungen untereinander branchenspezifisch zu vergleichen³⁰. Insofern hätte dem Verbraucher mitgeteilt werden können, ob der von ihm beauftragte Handwerker besonders teuer bzw. besonders günstig ist, welche Rechnungsmodalitäten sich in seinem Vertrag finden und wie sie sich rechtlich einordnen lassen³¹. Methodisch bleibt festzuhalten, daß über die Verbindung Veröffentlichung der Ergebnisse der Preiserhebungsaktion - Aufruf an die Verbraucher die Initiative wieder an die Beschwerdeführer zurückgegeben werden sollte.

30) s.o. B I 3

31) zu den Gründen für das Scheitern s. unter E IV 2b

4. Repräsentativität der Verbraucherbeschwerden

Lediglich die Preiserhebungsaktion erhebt Anspruch auf Repräsentativität. Weder die Auswertung der 43 gesammelten Fälle, noch die Analyse von 50 Fragebögen kann wissenschaftlich abgesicherten repräsentativen Erfordernissen genügen. Die gesammelten Fallgeschichten und herangezogenen Erfahrungsberichte sind jedoch mehr als nur "Anecdotal Evidence". Denn ihre Verwertung beruht auf theoretisch gesicherten Erkenntnissen.

C Die Probleme im Handwerk - Auswertung der Verbraucherbeschwerden und der Preiserhebungsaktion

Die nachfolgenden Ausführungen zielen auf eine Darstellung der "materiellen" Seite der Projektaktivitäten. Gemeint ist die umfassende Darstellung der während der Dauer des Projekts gesammelten Erfahrungen über Verbraucherbeschwerden gegen Handwerker. Parallele Untersuchungen wurden für den Bereich des Konsumentenkredits und der Buchclubs erstellt.

Als Einstieg haben wir eine knappe Skizze der sozioökonomischen Hintergründe der Preis-/Leistungsproblematik im Handwerk gewählt (I). Eine systematische Zuordnung zu einzelnen Themengruppen innerhalb der Großproblematik Preis/Leistung verfolgen wir in dem Abschnitt über "Verbraucherreklamationen in der Rechtsberatung" (II). Infolge der restriktiven Fallzahl kann die Skizze nur illustrativen Charakter haben. Im Mittelpunkt stehen die Preisberechnungsmethoden im Handwerk (III), wie wir sie im Rahmen der Preiserhebungsaktion ermitteln konnten. Um den Kontext der so analysierten Problemstruktur von Verbraucherbeschwerden im Handwerk zu verdeutlichen, analysieren wir die Anbieterstruktur im Handwerk (IV), die bisherigen Ansätze zur Problemlösung (V), bevor wir abschließend das so gefundene Netz von ökonomischen Strukturen, Verbraucherbeschwerden, rechtlichen Problemlösungsmechanismen mit dem marktwirtschaftlichen Modell von Wettbewerb und Markttransparenz (VI) konfrontieren.

I. Der gemeinsame Bezugspunkt aller Probleme im Handwerk - die Preis-/Leistungsbestimmung

Wenn wir nachfolgend versuchen, die Determinanten des Problems im Ansatz zu bestimmen, folgen wir keinem juristischen Lösungsschema. Rein rechtlich wird das Problem einer fest umrissenen Leistungs- und Preisbestimmung mit dem Ablauf des Vertrages von einem Regelungsmechanismus an den nächsten weitergegeben³²: vom Vertragsschluß zur Mängelgewährleistung bis hin zu Fragen des Schadensersatzes. Immer aber ist das Ausgangsproblem identisch geblieben, auch wenn es sich unter den unterschiedlichen Regelungsstrukturen des Rechts verformt und verändert.

1. Das Produkt - die "individuelle" (?) Reparaturleistung

Zieht man das von der Werbung geschönte Selbstverständnis des Handwerkers heran, so könnte man den Eindruck gewinnen, als ob auch heute noch der Verbraucher eine individuelle auf seine Bedürfnisse zugeschnittene, einmalige nur für ihn geltende Leistung erhalte. Gerade das Reparaturhandwerk hält ein Bild hoch, das so vielleicht noch in den 20er Jahren seine Berechtigung hatte. Mit der noch vor dem 2. Weltkrieg einsetzenden Massenproduktion von Konsumgütern wurde jedoch nach und nach auch das Reparaturhandwerk einer Umstrukturierung unterzogen, die sich in einer zunehmenden Universalisierung und Technisierung der Reparaturleistung nach dem 2. Weltkrieg äußerte. Es entspricht nicht mehr den ökonomischen Gegebenheiten, wenn das Handwerk so tut, als ob es dem Verbraucher eine einmalige Leistung anzubieten hat. Je nach Art des Produkts hat die Technisierung in unterschiedlichem Umfang Einzug in das Reparaturhandwerk gehalten. Eine vollständige Umorientierung bahnt sich im Kfz-Handwerk an, wie die diesjährige Automechanika³³, die größte Messe des Kraftfahrzeuggewerbes, gezeigt hat. Da das Auto eine Art Vorreiterfunktion hat, fällt es nicht schwer, eine ähnliche Entwicklung im Bereich der Elektrogeräte

32) dazu H.-W. Micklitz, a.a.O. Fn 6, 2. Kapitel

33) Frankfurter Rundschau v. 15.9.84 "Wenn die Werkstatt zur Intensivstation wird".

zu prognostizieren. Das Gas-/Sanitärhandwerk ist noch am ehesten dem Idealbild des klassischen Handwerks verhaftet. Der Einzug der Technik in das Reparaturhandwerk bringt eine Standardisierung des Reparaturleistungsprogramms mit sich. Denn ohne standardisierte Leistung ist ein betriebswirtschaftlich rentabler Einsatz von neuen Techniken im Reparaturhandwerk nicht möglich. Aus der Vielzahl denkbarer und möglicher Reparaturleistungen müssen also diejenigen herausfiltriert werden, die einer Standardisierung am ehesten zugänglich sind. Leitmotiv der Entwicklung ist das vom Handwerk angestrebte Ziel, die Lohnkosten zu drücken. Aus der Perspektive des Betriebes sind deshalb vor allem solche Reparaturleistungen interessant, die eines hohen Arbeitseinsatzes bedürfen. Technik soll helfen, die Reparaturzeit zu verringern. Dieses Streben stößt jedoch insofern an Grenzen, als gerade zeitlich aufwendige Arbeiten vergleichsweise kompliziert und damit einer Standardisierung nur in begrenztem Umfang zugänglich sind. Aus technischer Sicht bieten sich für eine Standardisierung zunächst vergleichsweise einfach strukturierte Handgriffe des Handwerkers an, die durchgeplant und möglicherweise an die Maschine delegiert werden.

In der Tendenz hat der Einsatz von Technik zur Folge, daß sich das individuelle Leistungsprogramm zugunsten des standardisierten Leistungsprogramms verändert. Tatsächlich zerfällt die Reparaturleistung in standardisierte Arbeitsvorgänge und in individualisierte Arbeitsvorgänge. Die Technisierung der Konsumgüter selbst verhält sich zur skizzierten Technisierung des Reparaturhandwerks kontrafaktisch. Denn eine komplexe Geräte- oder Produkttechnik, die sich durch die wachsende Bedeutung der Elektrotechnik ihrerseits in einem vollständigen Umbruch befindet, verträgt sich nur bedingt mit der aus Rationalisierungsgründen angestrebten Standardisierung des Reparaturleistungsprogramms.

2. Die Funktion der Technik

Die Technizität des Produkts setzt der Standardisierung Grenzen. Nach wie vor gibt es individuelle nur im konkreten Problemfall anfallende Reparaturleistungen, wie sich an der Feh-

lerdiagnose demonstrieren läßt. Die Konstruktion von Konsumgütern gestattet dem Handwerker zwar in weitem Umfang den Einsatz von technischen Hilfsmitteln, um die Fehlerquelle exakt und schnell ausfindig zu machen. Es verbleibt jedoch allem Anschein nach ein Bodensatz von Fehlerquellen, bei dem die Maschinen versagen und wo es der Geschicklichkeit und des Erfindungsreichtums des Handwerkers bedarf, um überhaupt festzustellen, was die Störung verursacht. Insofern gibt es in der Tat eine individuelle Leistung des Handwerkers, die durch die Konstruktion der Geräte bedingt ist. Es hat den Anschein, als ob die Technik der Geräte ihrerseits, so paradox dies klingen mag, erst eine Rest-Individualisierung des Reparaturprogramms ermöglicht.

Es würde zu weit führen, der Frage nachzugehen, inwieweit diese funktionale Grenze für eine Standardisierung von den Herstellern der Geräte bewußt bezweckt ist, um das Reparaturhandwerk am Leben zu erhalten. Rein theoretisch wäre es ja auch denkbar, Autos bzw. Elektrogeräte so zu konstruieren, daß der Verbraucher im Wege des Do it Yourself anfallende Störungen in Reparaturzentren selbst beseitigt. Dem Verbraucher obläge es, die Reparaturzentren aufzusuchen, das jeweilige Produkt oder Gerät an ein entsprechendes Fehlersuchgerät anzuschließen, das den Fehler diagnostiziert und gleichzeitig angibt, welche Teile ausgetauscht werden müssen. So faszinierend solche Überlegungen sind, die im übrigen auch schon die Wissenschaft beschäftigt haben³⁴, müssen wir dennoch von einer Vertiefung Abstand nehmen. Im Konfliktfall Handwerker/Verbraucher hat die Technik eine doppelte Funktion: dem Handwerker dient sie als Gegenargument, soweit die Durchführung der Reparatur an technischen Problemen gescheitert ist; als Vorwand, soweit er eigenes Versagen hinter dem Stichwort "technische Schwierigkeiten" verbirgt. Der Verbraucher schließlich empfindet die Technik der Geräte tendenziell als Bedrohung. Er kann nicht übersehen, was an dem Gerät tatsächlich zerstört ist und welche Ursachen dafür verantwortlich sind. Er muß sich also auf den

34) J. Gershuny, Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft: Produktion und Verbrauch von Dienstleistungen 1981, A. Gartner, F. Riessmann, Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft, 1978

Handwerker verlassen können. Das Zusammenspiel von technisch bedingter Unsicherheit und notwendigem Vertrauen in die Handwerker erklärt den hohen Anteil von Stammkunden im Kfz-Handwerk und im Elektrohandwerk. Die gefestigte Geschäftsbeziehung zwischen dem Verbraucher und "seiner" Werkstatt dient der Kompensation eigener Unsicherheit. Werden rechtliche Streit-schlichtungsinstanzen in die Auseinandersetzung zwischen dem Verbraucher und dem Handwerker eingeschaltet, fallen Recht und Technik endgültig auseinander. Denn der Berater der Verbraucherzentrale kann lediglich die juristischen Aspekte der Beschwerde untersuchen, dem Standardrückzugsargument der Handwerker hat er jedoch nichts entgegenzusetzen. Erst unabhängige Dritte, sprich technische Sachverständige, können helfen, die Stichhaltigkeit des Handwerkervorbringens zu überprüfen. Auf der Ebene der Rechtsberatung durch die Verbraucherzentrale findet eine solche Einschaltung unabhängiger Sachverständiger nicht statt. Ob nicht mit der Einstellung von Technikern in den Verbraucherzentralen ein wichtiger Schritt getan werden könnte, um die vorhandene Beratungskompetenz von der rechtlichen Ebene auf die technische auszudehnen, ist Gegenstand einer langen, bislang wenig ergiebigen Diskussion. Denkbar wäre auch eine Kooperation mit Prüfinstituten o.ä.

3. Organisierter Einfluß auf das Preis-/Leistungsverhältnis durch Branchenverbände und Hersteller

Die dominierende Position des Reparaturunternehmers im Verhältnis zum Verbraucher beruht nicht auf seiner individuellen Verhandlungsmacht. Sie ist vielmehr das Ergebnis eines gezielt organisierten Prozesses, der von den einschlägigen Branchenverbänden ebenso wie von den Herstellern betrieben wird. Wobei innerhalb der drei im Mittelpunkt der Untersuchung stehenden Branchen insofern ein Unterschied besteht als im Radio-/Fernsehtechnikerhandwerk ebenso wie im Gas-/Sanitärhandwerk die Branchenverbände die Hilfestellung leisten, während im Bereich Kundendienst die identische Funktion von den Herstellern weißer Ware erfüllt wird. Ziel der Einflußnahme von Verbänden wie Herstellern bilden die Modalitäten der Leistungsbestimmung und der Preisberechnung.

Die Leistungsmodalitäten werden in Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt³⁵. Branchenverbände haben seit 1973 mit Änderung der einschlägigen Vorschrift des § 38 GWB die Möglichkeit eingeräumt erhalten, einheitliche Konditionen auszuarbeiten, die sie ihren Mitgliedern zur Anwendung empfehlen können. Von dieser Möglichkeit hat das Elektrohandwerk frühzeitig Gebrauch gemacht. Inhaltlich behandeln eine Vielzahl von Klauseln die Situation des Vertragsschlusses aus der Perspektive des Handwerkers. Unter Ausnutzung dispositiver Vorschriften des Werkvertragsrechts wird der Versuch unternommen, dem Handwerker ein umfassendes Leistungsbestimmungsrecht einzuräumen. Zwar läßt sich über die Jahre hinweg eine stete Verbesserung der Rechtsposition des Verbrauchers nachweisen, die durch das Zusammenspiel von Kartellrecht und AGB-Gesetz eine neue Qualität erfahren hat. Diese aus Verbrauchersicht erstrebenswerten Korrekturen stehen jedoch nicht im Widerspruch zu der Ausgangsthese. Denn eine organisiert ausgeübte Verhandlungsmacht, die von jedem Verbandsmitglied scheinbar individuell mit dem Verbraucher umgesetzt wird, läßt sich gesamtwirtschaftlich gesehen umso eher durchsetzen, als sie von überschießenden Mißbräuchen bereinigt ist.

Kaum anders sieht die Situation im Bereich des Kundendienstes aus. Dort existieren allerdings keine Konditionenempfehlungen, da es keinen Branchenverband gibt, in dem sich die verschiedenen Anbieter von Kundendiensten organisiert haben. An die Stelle der fehlenden Konditionenempfehlungen treten Kundendienst-AGB, die von den Herstellern der Produkte ausgearbeitet worden sind. Inhaltlich decken sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der großen Anbieter von Kundendiensten weißer Ware weitgehend.

Als zweites, vielleicht noch wichtigeres Zugriffsobjekt, sind die Modalitäten der Preisberechnung zu nennen. Um Mißverständnisse zu vermeiden, sei darauf hingewiesen, daß es uns nicht um mehr oder weniger verdeckte Formen der Preisempfehlung geht. Mögen solche kartellwidrigen Absprachen im Handel durchaus hin und wieder vorkommen, im Handwerk spielt die Empfehlung von Stundenverrechnungssätzen jedenfalls im Bereich Elek-

35) Nachfolgend beziehe ich mich auf die Analyse in meiner Dissertation a.a.O. Fn 6, insbesondere 239 ff.

trogeräte bzw. Gas-/Sanitäreanlagen keine Rolle. Etwas zurückhaltender sind wir mit unserer Einschätzung in Bezug auf das Verhältnis Hersteller weißer Ware und zugehörige aber rechtliche selbständige Vertriebsorganisationen. Denn infolge der engen Anbindung sind jedenfalls theoretisch die Möglichkeiten einer Einflußnahme weit größer als in der sehr viel loseren Beziehung zwischen Branchenorganisationen und dem Elektro- bzw. Gas-/Sanitärhandwerk.

Im Mittelpunkt des Interesses stehen die verschiedenen Methoden der Preisberechnung. Das Spektrum reicht von der einfachen Form eines Gemeinkostenzuschlagssystems bis hin zu ausdifferenzierten Arbeitswerte- und Zeiteinheitensystemen. Letztere zerlegen die Stunde in standardisierte Einheiten, um Arbeitsvorgänge nicht in Stunden oder Minuten sondern in Zeiteinheiten und Arbeitswerten ausdrücken zu können. Dahinter verbirgt sich der Anspruch, zumindest wesentliche Teile des Dienstleistungsprogramms in standardisierten Zeiteinheiten oder Arbeitswertesystemen ausdrücken zu können. Die Standardisierung der Reparaturleistung und die Methode der Preisberechnung sind auf das Engste miteinander verknüpft. Wiewohl Branchenorganisationen rechtlich die Möglichkeit hätten, einheitliche Empfehlungen über die Anwendung einer bestimmten Preisberechnungsmethode zu geben, haben weder der Zentralverband der Elektrohandwerke noch der Zentralverband Sanitär/Heizung/Klima von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht. Ohne dies vollständig ermitteln zu können, haben wir den Eindruck gewonnen, daß die genannten Branchenorganisationen die Aufgabe, eine Hilfestellung in der Preisberechnungsmethode zu leisten, an spezielle Rationalisierungsgemeinschaften oder Institutionen mit einem ähnlichen Aufgabenfeld delegiert haben. Faktisch existiert für Reparaturwerkstätten von Radio- und Fernsehgeräten ebenso wie für Gas- und Sanitärtechniker die Möglichkeit, sich extern Hilfestellung bei der Methode der Preisberechnung bzw. umfassender bei der Kostenkalkulation zu holen. Im Bereich des Kundendienstes wird die Funktion von den Herstellern der Produkte weißer Ware weitgehend selbst übernommen. Diese entwickeln für ihre Produkte Arbeitswerte und Zeiteinheitensysteme, die sie betriebseigenen Kundendiensten an die Hand geben, aber auch rechtlich selbständigen Kundendienstorganisationen, mit denen

sie zusammenarbeiten, zur Verfügung stellen. Branchenverbände und Hersteller definieren als Ziel ausdifferenzierter Preisberechnungsmethoden, kostengünstiger und auf den einzelnen Verbraucher bezogen realitätsgerechter abrechnen zu können, als es das grobe System einer nach Stunden berechneten Arbeitszeit erlaubte. Verbraucher nehmen die Entwicklung hin zu differenzierten Preisberechnungsmethoden anders wahr. Sie kritisieren steigende Intransparenz - "da blickt keiner mehr durch" - und immer höhere Reparaturkosten.

4. Stellenwert betriebswirtschaftlicher Erkenntnisse im Handwerk und im Kundendienst

Die Ergebnisse des in den drei Branchen erhobenen Preisvergleichs legen den Schluß nahe, daß die Reparatur für den Verbraucher umso teurer wird, je stärker ausdifferenzierte Preisberechnungssysteme zum Tragen kommen. Denn Kundendienstfirmen liegen mit ihren Effektivstundenlöhnen sowohl im Durchschnitt als auch in den Spitzensätzen erheblich über den Effektivstundenlöhnen des Radio-/Fernsehbereichs bzw. des Gas-/Sanitärbereichs. Aus der Untersuchung läßt sich ein Zusammenhang zwischen hohem Effektivstundensatz und ausdifferenziertem Preisberechnungssystem feststellen. Kundendienste verfügen durchweg über Zeiteinheiten bzw. Arbeitswertesysteme, während das Radio-/Fernsehhandwerk und das Gas-/Sanitärhandwerk überwiegend mit der traditionellen Gemeinkostenzuschlagsmethode arbeitet. Ausdifferenzierte Preisberechnungssysteme verlangen eine betriebswirtschaftliche Organisation, die im Bereich des Kundendienstes weitgehend von den Herstellern bereitgestellt wird. Im Bereich des Radio- und Fernsehhandwerks existieren zwar Angebote zur betriebswirtschaftlichen Hilfestellung über die bereits genannten Rationalisierungsverbände. Aus der empirischen Strukturuntersuchung des Instituts für technische Betriebsführung wissen wir jedoch, daß diese Angebote nur zu einem geringen Prozentsatz von den Betrieben angenommen werden³⁶. Denn kaum anders wäre zu erklären, daß betriebswirtschaftliche Defizite einen wichtigen Kritikpunkt in der Strukturuntersuchung bilden, den es zu beseitigen gilt. Ohne dies belegen zu kön-

36) ITB Elektrohandwerk Bd I, 143 ff.

nen, möchten wir für den Bereich des Gas-/Sanitärhandwerks die These aufstellen, daß hier noch stärker als im Radio-/Fernsehhandwerk die Gemeinkostenzuschlagmethode dominiert. Denn von den drei im Projekt analysierten Branchen hat das Gas-/Sanitärhandwerk noch am ehesten seinen "klassisch" handwerklichen Charakter beibehalten. Verbraucherpolitisch ergibt sich aus der Diagnose eine zwiespältige Konsequenz: ausdifferenzierte Preisberechnungssysteme mögen kompliziert sein, sie sind aber einer Analyse eher zugänglich als die "handgestrickte" Gemeinkostenzuschlagmethode. Insofern ist es möglich, die Modalitäten der Preisberechnung im Kundendienst einer Überprüfung auf ihre Rationalität zu unterziehen. Ein Weg, der sich in den beiden anderen Bereichen oftmals nicht beschreiten läßt. Aus dieser Bestandsaufnahme die Forderung nach der Einführung von ausdifferenzierten Preisberechnungssystemen im Handwerk abzuleiten, hieße jedoch gleichzeitig, sich mit einem höheren Preisniveau abzufinden.

5. Risikoabwälzung der Hersteller auf das Handwerk

Die ökonomischen wie rechtlichen Beziehungen zwischen den Herstellern und dem Handwerk werden für den Verbraucher als Auftraggeber eines Reparaturvertrages zwar nur mittelbar relevant, weil der Verbraucher mit dem Hersteller regelmäßig keine vertraglichen Beziehungen eingeht. Gleichwohl bestimmt der Hersteller infolge seiner Konstruktionsherrschaft in einem Maße die Angebotspalette der Reparaturleistungen des Handwerkers, wie sie dem Verbraucher nur selten bewußt sein dürfte. Vergleichsweise offen tritt die Abhängigkeit des Handwerks vom Hersteller zutage, wenn der Handwerker zur Durchführung der Reparatur ein Ersatzteil benötigt, das er selbst nicht vorrätig hat und erst vom Hersteller beschaffen muß. Angesichts der Vielzahl der Produkte wäre es auch zuviel verlangt, wenn der Handwerker sich quasi ein Warenlager nur für Ersatzteile halten müßte. Die Konditionenempfehlungen der Branchenverbände des Handwerks geben Aufschluß über die Zwangslage, in der das Handwerk sich eingeklemmt zwischen Hersteller und Verbraucher sieht. Die Handwerker haben nämlich versucht, in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher nur insoweit Gewährleistungsrechte hinsichtlich des eingebauten Ersatzteils

zu gewähren, wie sie ihrerseits sich gegenüber den Herstellern schadlos halten können³⁷. Rechtliche Interventionen des Gesetzgebers haben dem Handwerk einen solchen Weg verbaut, er muß dem Verbraucher gegenüber hinsichtlich der Qualität des gelieferten Produktes voll einstehen. Ebenfalls Ausdruck eines erheblichen Problemdrucks sind Klauseln, wonach der Handwerker Kosten einer Reparatur in Rechnung stellen kann, die er deshalb nicht ausführen konnte, weil das notwendige Ersatzteil nicht mehr zu beschaffen war³⁸. Beide Klauseltypen sind als Versuch des Handwerks zu interpretieren, Risiken, die ihm vom Hersteller aufgebürdet werden, mittels Allgemeiner Geschäftsbedingungen an den Verbraucher weiterzugeben.

Weit schwieriger zu fassen sind konstruktionstechnisch bedingte Risiken, die der Hersteller zu verantworten hat, die der Handwerker aber insofern austragen muß, als er aufwendige Reparaturkosten an den Verbraucher weitergibt. Zwei Problemgruppen lassen sich unterscheiden: unter das Stichwort "Reparaturfreundlichkeit" fällt die konstruktionstechnisch bedingte Berücksichtigung von Instandsetzungsarbeiten während der Lebensdauer eines Produkts; "technische Kinderkrankheiten" für die Serienproduktion noch nicht ausgereifter Produkte werden vom Reparaturhandwerk aufgedeckt und dem Hersteller übermittelt. Die Folgekosten derartiger Kinderkrankheiten hat jedoch der Verbraucher zu tragen. Es ist schwierig, Informationen über beide Fallgruppen zu erhalten. Naturgemäß gelangen derartige Vorkommnisse nur selten an die Öffentlichkeit. Wir konnten jedoch in Erfahrung bringen, daß die Hersteller den Fachhandel sowohl über Kinderkrankheiten als auch über konstruktionsbedingte Schwierigkeiten bei der Ausführung einer Reparatur in Kenntnis setzen. Umgekehrt konnten wir nicht herausfinden, ob eine solche Informationspolitik gezielt verfolgt wird und ob die Information auf der Ebene der Reparaturwerkstätten gezielt verbreitet wird.

37) NWe H.-W. Micklitz, a.a.O. Fn 6, 348 ff.

38) NWe H.-W. Micklitz, a.a.O. Fn 6, 272 ff.

II. Verbraucherreklamationen in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg

Die nachfolgend skizzierten Problemgruppen bieten keinen erschöpfenden Überblick über die Verbraucherreklamationen in der Rechtsberatung. Immerhin dürfte die Zusammenstellung geeignet sein, relevante Konstellationen herauszustellen.

1. Der Reparaturpreis

Der Verbraucher ist gemäß § 632 BGB verpflichtet, den "vereinbarten" Preis zu zahlen. Die Rechtswirklichkeit liefert einen Einblick, wie die "Vereinbarung" zustandekommt. In sämtlichen uns zur Kenntnis gelangten Fällen fehlt es an einer ausdrücklichen Vereinbarung der Vertragsparteien des Reparaturvertrages über die Grundlagen der Berechnung des Reparaturpreises. Der Verbraucher weiß um die Abrechnung der Reparaturarbeit auf Stundenbasis. Er hat auch vage Vorstellungen über die Höhe des Stundensatzes, er unterläßt es aber regelmäßig, sich vor Vertragsschluß oder bei Vertragsschluß nach dem Stundenlohn zu erkundigen.

Frau B. hatte eine Markise in Auftrag gegeben, dem Handwerker gegenüber aber keinerlei Vorstellungen darüber geäußert, was der Auftrag in etwa kosten könnte. Sie selbst hatte mit DM 150,-- gerechnet und war entsprechend schockiert, als der Handwerker von ihr DM 600,-- verlangte.

Wir sprechen von Stundenlohn, obgleich es präziser wäre, von Stundenverrechnungssätzen zu reden. Verbrauchern allerdings ist diese Begrifflichkeit nicht bekannt. Sie verwenden den Begriff Stundenlohn, obgleich ihnen klar ist, daß sie nicht nur die Kosten des einzelnen Handwerkers begleichen müssen, sondern auch die gesamten Gemeinkosten, die in den "Stundenlohn" Eingang finden. Das Fehlen jeglicher "Vereinbarung" über die Preisberechnungsmodalitäten schlägt auf die verschiedenen Konfliktkonstellationen durch.

a. Überschreitung von Circapreisangaben

Man könnte fast von dem klassischen Fall des Reparaturvertrages sprechen. Denn in vergleichsweise homogenen sich wieder-

holenden Handlungsabläufen spielt sich stereotyp etwa folgender Vorgang ab: der Verbraucher fragt zwar nicht nach den Stundenverrechnungssätzen, er will aber gleichwohl vom Handwerker wissen, mit welchen Kosten er "ungefähr" zu rechnen hat. Die Auskunft des Handwerkers kann für das Ob der Vergabe eines Reparaturauftrages ausschlaggebend sein. Denn der Verbraucher orientiert sich, ohne dies auszusprechen, an einem fiktiven Betrag, den er maximal auszugeben bereit ist. Durch Festsetzung der Höhe des Betrages sind einmal übergreifende haushaltswirtschaftliche Überlegungen maßgebend, die sich danach richten, welches Budget dem Verbraucher für Reparaturen überhaupt zur Verfügung steht. In die Bemessung fließen Rentabilitätsüberlegungen ein, die nicht notwendig rational sein müssen. Der Verbraucher schätzt den Wert des gebrauchten Gegenstandes ein und setzt die voraussichtlichen Kosten ins Verhältnis zu den möglichen Aufwendungen für eine Neuanschaffung. Dem Handwerker dürften die Überlegungen des Verbrauchers durchaus vertraut sein. Falls er sich überhaupt auf die Angabe einer bestimmten Höhe des voraussichtlichen Reparaturpreises einläßt, muß er einen Ausgleich finden zwischen den Erwartungen des Verbrauchers und seinem Sachverstand. Der Konflikt zwischen Verbraucher und Handwerker ist mit dieser Ausgangslage vorprogrammiert. Der Handwerker muß, um den Auftrag zu erhalten, einen Circapreis angeben, den er gerade noch verantworten kann, dessen begrenzten Stellenwert er aber gleichzeitig weiß. Auch der Verbraucher ist regelmäßig nicht so naiv, Circapreisangaben als verbindliche Höchstpreise zu verstehen. Ausgelöst wird der Konflikt durch die unterschiedliche Spannweite noch tolerierter Überschreitung des Circapreises.

Als klassisch kann folgende Situation bei Vertragsschluß gelten:

Herr S. beauftragte einen ihm bekannten Handwerker mit der Anfertigung eines U-förmigen Metallteils für sein Segelboot. Auf seine Anfrage hin wurde ihm gesagt, daß ca. 8 Arbeitsstunden á DM 50,-- anfielen. In Rechnung gestellt wurden tatsächlich 47 Stunden á DM 30,-- für Meister und Helfer. Der zu zahlende Betrag überstieg die ursprüngliche Preisangabe um mehr als das Vierfache. Wenngleich es sich vorliegend um keinen Reparaturvertrag handelt, spiegelt der geschilderte Fall die Problemkonstellation treffend wider. Herr S. wollte vor Erteilung

des Arbeitsauftrages eine Vorstellung darüber gewinnen, mit welchen Kosten er zu rechnen hatte. Er hatte sogar ausdrücklich darauf bestanden, von dem Handwerker eine Preisangabe zu erhalten. Ins Blaue hinein wäre er nicht bereit gewesen, den Auftrag zu erteilen.

Aus dem Bereich des Reparaturvertrages ist vor allem die Fernsehreparatur zu nennen, die immer wieder Anlaß zu Auseinandersetzungen über den Stellenwert von Circapreisangaben gibt.

Als Standardfall kann die telefonische Beratung eines Verbrauchers gelten, der einen Fernseher zur Reparatur gebracht hatte. Ihm waren DM 200,-- versprochen worden, tatsächlich sollte er DM 350,-- bezahlen, als er das Gerät abholte.

Noch stärker weichen zu zahlender Reparaturpreis und Circapreisangabe in folgendem Fall ab:

Der Verbraucher P. hatte seinen defekten Fernseher zu der Firma M + W gebracht, die ihm als Reparaturpreis zunächst DM 200,-- genannt hatten. Die Werkstatt meldete sich kurze Zeit später bei ihm, um ihm mitzuteilen, daß er voraussichtlich DM 410,-- zu bezahlen habe. Der Verbraucher lehnte diesen Service ab, holte das Gerät ab, bezahlt pauschal DM 78,-- für die geleisteten Arbeiten. Bei einer anderen Firma ließ er das Gerät dann für DM 248,-- reparieren.

Die Rechtsberater der Verbraucherzentrale Hamburg haben gerade bei Fernsehreparaturen den Eindruck gewonnen, daß bei Vertragsschluß geleistete Circapreisangaben im Endpreis durchgängig um 1/3 überschritten werden, ohne daß von dieser Abweichung viel Aufsehen gemacht würde. Konfliktverschärfend wirkt in jedem Fall, wenn der Verbraucher bei Erteilung des Reparaturauftrages dem Handwerker eine klare Grenze gesetzt hatte, bis zu der er eine Reparatur aus welchen Motiven auch immer für sinnvoll erachtete.

Herrn Z's. Fernsehgerät vom Typ Blaupunkt Jamaika bedurfte der Reparatur, weil ein Blitzschlag über die Antennenanlage das Gerät beschädigt hatte. Der Handwerker wurde vom Verbraucher ausdrücklich darauf hingewiesen, daß er eine Reparatur des Blitzschadens nur wünschte, wenn dieses nicht mehr als DM 250,-- kostete. Sollte dies nicht möglich sein, bat er um telefonische Rücksprache, weil das Gerät grundsätzlich nicht benutzt würde und es zu schade wäre, das Gerät so herumstehen zu lassen. Nach ca. 2 Wochen erhielt seine Frau im Büro einen Anruf des Handwerkers, in dem er ihr mitteilte, daß das Gerät mit dem Blitzschaden repariert sei und es zur Abholung bereitstün-

de. Der Handwerker fügte noch hinzu, daß die Reparatur "etwas" teurer geworden sei, aber das Gerät wäre es durchaus noch wert. Als Herr Z. erschien, um das Gerät abzuholen, stellte sich heraus, daß die Rechnung DM 390,-- betrug. Der Handwerker erklärte auf Vorhalt, daß der bei Beginn der Reparatur gemeint hätte, mit DM 250,-- auszukommen, später aber ein Bauteil nach dem anderen zusätzlich hätte auswechseln müssen.

Auch in diesem Fall beglich der Verbraucher nach einigem Murren die aus seiner Sicht weit überhöhte Rechnung. Als das Gerät kurze Zeit später erneut ausfiel, war der Verbraucher jedoch so verärgert, daß er erhebliche Kräfte mobilisierte, um sich gegen die aus seiner Sicht nicht nur überhöhte sondern auch unsachgemäß ausgeführte Reparatur zur Wehr zu setzen.

b. Berechnung überhöhter Arbeitszeit

Wird die Reparatur in der Wohnung oder im Hause des Verbrauchers durchgeführt, kann der Verbraucher die tatsächlich geleistete Arbeitszeit überprüfen. Eine zusätzliche Kontrolle wird ihm insofern geboten, als er von den Handwerkern einen Stundenzettel vorgelegt erhält, den er gegenzuzeichnen hat. Die günstige Ausgangslage stärkt die Bereitschaft des Verbrauchers, sich zur Wehr zu setzen, wenn die berechnete Arbeitszeit nicht mit der vom Verbraucher ermittelten übereinstimmt.

Einen vorrangigen Reklamationsgrund bildet die Berechnung der Anwesenheit von zwei Handwerkern insbesondere dann, wenn einer von beiden noch Lehrling ist.

Das Amtsgericht Wandsbek AZ 715 C 154/82 hatte am 1.7.1982 einen Fall zu entscheiden, in dem es um den Umfang von Installationsarbeiten in der Wohnung der Verbraucherin Eva O. ging. Schon im Arbeitsbericht, den der Geselle am 29.4.1981 von der Verbraucherin abzeichnen ließ, akzeptierte diese die volle Anrechnung der Lehrlingsstunden neben den Gesellenstunden nicht. Demzufolge zog die Verbraucherin von der Höhe der Rechnung des Installateurs etwa 1/4 ab und überwies den Restbetrag. Sie ging dabei davon aus, daß sie dem Handwerker insgesamt 8 Gesellenstunden und 4 Lehrlingsstunden zur Bezahlung schuldete. Das Gericht fällte ein sibyllinisches Urteil und teilte den Schaden. Detailliert Beweis erhoben wurde über den tatsächlichen Umfang der in Rechnung gestellten Arbeitsstunden.

Etwa gleichrangig in der Bedeutung stehen Beschwerden von Verbrauchern gegen die Berechnung von mehr Arbeitszeit als die Monteure bzw. Handwerker nachweislich an der Reparatur gearbeitet haben.

Herr F. hatte die Firma Hans S. beauftragt, ein Fenster in seiner Wohnung zu reparieren. In der Rechnung wurden 6 Stunden für 2 Personen einschließlich An- und Abfahrt á DM 50,-- in Ansatz gebracht. Tatsächlich hatten die beiden Monteure keine 3 Stunden gearbeitet.

oder:

Frau E. hat die Handwerker zu sich bestellt, weil ein gerade neu eingebautes Kipp-/Drehfenster sich nicht ordnungsgemäß feststellen ließ. Die gesetzliche Gewährleistungsfrist war bereits abgelaufen. Frau E. erhielt eine Rechnung, in der je 2 Stunden für 2 Monteure berechnet waren, obwohl ihrer eigenen Beobachtung nach die beiden Monteure insgesamt eine Viertelstunde gearbeitet hatten.

Besonder krass liegt folgender Fall:

Frau O. ließ ihre Nachtspeicherheizung reparieren. Der Zeitaufwand belief sich auf 1 1/4 Stunden. Ihre Rechnung ging über DM 122,04. Als sie vom Handwerker Aufschlüsselung verlangte, war die Arbeitszeit gegenüber der von ihr unterschriebenen Reparaturbestätigung um eine Stunde erhöht worden.

Selbst wenn wir von dem sicherlich seltenen Fall einer nachträglichen Fälschung des Stundenzettels absehen, bleibt als Problem im Raum stehen, daß die Handwerker für die geleistete Reparatur mehr Arbeitszeit in Rechnung stellen, als sie nachweislich in der Wohnung des Verbrauchers aufgewendet hatten. Die ersten beiden Konstellationen bieten einen Hinweis auf den Kern des Problems. Denn die Angestellten eines Handwerksbetriebes sind gehalten, in den Stundenzettel auch die Anfahrtszeit und Abfahrtszeit als Arbeitszeit einzutragen. Eine andere Erklärung läßt sich nicht finden, wenn man unterstellt, daß die vor Ort Tätigen angesichts der Kontrollmöglichkeiten des Verbrauchers im Stundenzettel keine falschen Angaben machen. Insofern schält sich als Fragestellung heraus, ob die Handwerksbetriebe Fahrtzeiten als Arbeitszeiten berechnen dürfen. Wir befinden uns hier inmitten einer Diskussion, die durch die

BGH-Entscheidung vom Juni 1984³⁹ zu einem vorläufigen Abschluß gebracht worden ist. Tatsächlich erscheint es möglich, aus der BGH-Entscheidung den Grundsatz abzuleiten, daß Fahrtzeiten nicht ohne weiteres als Arbeitszeiten berechnet werden dürfen.

Sehr viel schlechter sieht es für den Verbraucher aus, wenn die Reparatur nicht in seiner Wohnung oder in seinem Haus ausgeführt wird, sondern in den Werkstatträumen des Handwerkers, er aber gleichwohl den Eindruck hat, daß ihm zuviele Arbeitsstunden in Rechnung gestellt werden.

Frau L. hatte bei der Firma Karstadt Gardinen gekauft und dem Unternehmen gleichzeitig den Auftrag erteilt, die Gardinen zu nähen sowie in ihrer Wohnung aufzuhängen. Für das Nähen sollte sie DM 790,--, für das Anbringen DM 306,-- bezahlen. Danach hätten die Näherinnen der Firma Karstadt 27,5 Stunden gebraucht, um den Auftrag auszuführen. Für das Anbringen ergäbe sich ein Aufwand von 8 Zeitstunden. Die Firma Karstadt weist in ihrem Schreiben vom 21.1.1982 die Reklamation zurück, indem sie detailliert darstellt, welcher Zeitaufwand für die Näharbeiten bzw. für die Dekoration angefallen sind.

Eine Überprüfung des Sachverhaltes ist hier nur im Wege eines Sachverständigengutachtens möglich, die Verbraucherzentrale selbst kann natürlich die Rechnungssätze nicht beurteilen. In dieser Konstellation zeigt sich einmal mehr, um wieviel günstiger es für den Verbraucher ist, wenn die Reparatur bei ihm zu Hause durchgeführt wird. Allerdings: die Hausreparatur kann den Verbraucher teurer kommen als eine Werkstattreparatur, weil sie möglicherweise länger dauert.

c) Überhöhte Reparaturpreise

Die insofern angefallenen Reklamationen haben eigentlich nur eins gemeinsam. Der Verbraucher hält den Preis für überhöht und sachlich nicht gerechtfertigt. Die Gründe, die für die Reklamation Anlaß bieten, können jedoch sehr verschieden sein.

Eine wiederkehrende Konstellation betrifft das Hochtreiben des Reparaturpreises mittels einer falschen Diagnose. Ans Tages-

39) BGH BB 1984, 1321 ff.

licht gelangt die Falschdiagnose nur, wenn die Preisvorstellungen des Handwerkers so horrend von dem Erwartungshorizont des Verbrauchers abweichen, daß dessen Mißtrauen geweckt ist.

Herr S. hatte eine Spezialwerkstatt aufgesucht, weil sein Fahrzeug ein ungewöhnlich lautes Laufgeräusch zeigte. Die Firma war bereit, auf ihre Diagnose hin "Auspuff kaputt", die Reparatur für den Betrag von DM 776,42 durchzuführen. Herr S. erteilte den Auftrag nicht, sondern wandte sich an seine Vertragswerkstatt, die das laute Laufgeräusch für DM 40,-- beseitigte. Der Auspuff war vollkommen in Ordnung, lediglich einige Halterungen hatten sich gelöst. Der Leiter der Vertragswerkstatt klärte den Verbraucher darüber auf, daß derartige Spezialfirmen Rabatte auf die ausgebauten Auspuffanlagen von bis zu 70% bekämen.

Nicht gleich das Zwanzigfache, aber das Doppelte wollte eine Kundendienstfirma dem Verbraucher Josef H. für die Reparatur seines Video-Rekorders abnehmen.

Herr H. hatte sich ein Video-Gerät gekauft, an dessen Benutzung er keine rechte Freude hatte, weil von Anfang an starke Mittelwellenstörungen die Bildqualität beeinträchtigten. Auch der Einbau eines Zwischensteckers für DM 25,--, sowie einer Mittelwellenstörungssperre für DM 78,-- beseitigten die Störungsquelle nicht. Er brachte daraufhin das Gerät zum Kundendienst, um überprüfen zu lassen, ob tatsächlich die Mittelwellenstörungen für die Beeinträchtigung der Bildqualität verantwortlich waren. Die Kundendienstfirma ermittelte schließlich als Fehlerquelle eine defekte Kopfscheibe. Die Reparaturkosten sollten DM 600,-- betragen. Der Verbraucher entzog der Kundendienstfirma den Auftrag, zahlte DM 31,07 für den Kostenvoranschlag und holte das Gerät wieder ab. Eine andere Fachwerkstatt beseitigte den Fehler schließlich für DM 350,--.

Deutlich wird in den Fallgeschichten die Hilflosigkeit des Verbrauchers. Er muß mehr oder weniger blind auf die Angaben des Handwerkers vertrauen und nur in Ausnahmefällen ist es ihm möglich, eine fehlerhafte Diagnose auch als eine solche zu entlarven. Die unterschiedliche Kompetenzverteilung hinsichtlich der Beurteilung der Technik des defekten Gerätes geben im Regelfall den Ausschlag zugunsten des Handwerkers.

Vereinzelt beschwerten sich Verbraucher über aufwendige Kosten für aus ihrer Sicht leichte Reparaturarbeiten.

Frau K. hatte die Firma Elektro-B. beauftragt, bei ihr eine Personenschutzsteckdose anzubringen und zu montieren. Für das Anbringen der Dose wurden 1 1/2 Arbeitsstun-

den angesetzt. Die Verbraucherin, die bei der Ausführung der Arbeit nicht anwesend war, fragte sich, ob der zeitliche Aufwand in einem Verhältnis zur Leichtigkeit der Arbeit stünde.

Ob das Anbringen einer Personensteckdose ein komplizierter Arbeitsvorgang ist oder nicht, entzieht sich der Beurteilungsmöglichkeit des Verbrauchers. Falsche Diagnose, überhöhte Preise für leichte Arbeiten weisen immer in die gleiche Richtung. In den technischen Ablauf der Reparatur hat der Verbraucher keinen Einblick.

Etwas anders gelagert sind Konstellationen, in denen der Handwerker vom ursprünglichen Reparaturauftrag abweicht und ohne dazu befugt zu sein, angelegentlich der Reparatur gleich noch Arbeitsvorgänge ausführt, zu denen er kein Mandat hatte. Wohl gemerkt, es handelt sich hier nicht um das Problem einer Auftragserweiterung, deren Notwendigkeit erst im Rahmen der Durchführung der Reparatur auftritt, weil sich die Fehlerquelle schwieriger beseitigen läßt als es der Handwerker im Zeitpunkt der Auftragserteilung annahm. Vielmehr stehen der erteilte Auftrag und die zusätzlich ausgeführten Arbeiten in keinem funktional technischen Zusammenhang.

Herr S. hatte sein Transistorradio zur Reparatur gebracht, weil es stark rauschte. Daraufhin wechselte die Werkstatt den Transistor aus und erneuerte bei dieser Gelegenheit gleich noch den Steckdosenanschluß, obwohl hierzu kein Auftrag bestand.

Die Liste von Detailproblemen zur Problematik überhöhter Reparaturpreise ließe sich beliebig fortsetzen, ohne daß es nach dem bisherigen Stand der Erkenntnis möglich wäre, Fallgruppen quantitativ und qualitativ zu werten. Insofern fällt es schwer, einen gemeinsamen Bezugspunkt für die Verbraucherbeschwerden, die sich gegen überhöhte Reparaturpreise richten, zu finden. Wenn auch immer wieder die technische Übermacht des Handwerkers in die Problemkonstellation hineinspielt, so zeigt sich doch, daß sie nicht allein für Verbraucherreklamationen gegen überhöhte Preise verantwortlich ist.

2. Die Reparaturleistung

Die Reparaturleistung bildet das Kernstück des Reparaturvertrages. Ihre Konkretisierung erfolgt im Wege der Parteivereinbarung. Tatsächlich gelingt es den Parteien des Reparaturvertrages allem Anschein nach nur selten, die Reparaturleistung hinreichend präzise zu bestimmen. Fehlt es an einer Konkretisierung der Leistung bei Vertragsschluß, ist der Konflikt zwischen den Parteien jedoch vorprogrammiert. Denn eine nicht hinreichend bestimmte Leistung indiziert Unklarheit über den zu erwartenden Reparaturpreis. Wissenschaftliche Untersuchungen belegen dann auch den Zusammenhang zwischen der Unbestimmtheit des Auftrages und der Einschaltung der Gerichte. Ausweislich der Untersuchung von Weyers⁴⁰ hatten sich die Gerichte in einem Viertel der insgesamt 300 ausgewerteten Entscheidungen mit der Unbestimmtheit des Auftrages zu befassen. Diese Ergebnisse lassen sich tendenziell auf den Reparaturvertrag übertragen.

a) Unbestimmtheit des Auftrages

Der Verbraucher möchte die Reparaturleistung gerne bestimmen, kann es aber regelmäßig nicht; der Handwerker ist dazu vielleicht in der Lage, hat aber kein Interesse an einem zu engen Arbeitsauftrag. Diese typische Ausgangssituation im Verhältnis Verbraucher/Handwerker bringt jene Gesprächsabläufe hervor, die wir alle aus eigener Erfahrung kennen. Der Verbraucher liefert dem Handwerker seine "Fehlerdiagnose", die tatsächlich nichts anderes sein kann als die Beschreibung der Funktionsuntauglichkeit. Bestenfalls ist die "Diagnose" des Verbrauchers geeignet, dem Handwerker Hinweise auf denkbare Fehlerursachen zu verschaffen. Der Handwerker könnte theoretisch den Hinweisen nachgehen und versuchen, eine Fehlerdiagnose zu erstellen, bevor es zum Abschluß eines Reparaturvertrages kommt. Der Normalverlauf eines Gespräches zwischen Verbraucher und Handwerker bei Vertragsschluß sieht indessen anders aus. Regelmäßig begnügt sich der Handwerker mit einem "Mal sehen, was sich machen läßt" oder "Das muß ich mir einmal anschau-

40) a.a.O. Fn 28, 1115 ff.

en". Soweit der Verbraucher das defekte Gerät selbst zur Reparatur bringen kann, bleibt ihm der direkte Kontakt zum Handwerker häufig genug versperrt. Entgegengenommen wird sein Reparatur"auftrag" nämlich von Verkäufern oder Verkäuferinnen, die nicht notwendig über ausreichenden technischen Sachverstand verfügen, um sich überhaupt sachlich zu der "Diagnose" des Verbrauchers äußern zu können.

Das Ergebnis dieser "Parteivereinbarung" ist de facto ein Blankoauftrag. Der Handwerker soll die Funktionstauglichkeit des ihm zur Reparatur überlassenen Gerätes wieder herstellen. Diese Einschätzung läßt sich mit den Ergebnissen der "Tage des Handwerks" belegen. Denn in keinem der 18 erfaßten Fälle lag ein präziser Arbeitsauftrag für den Handwerker vor. Es fehlte sowohl an der Vorgabe des Verbrauchers wie an der Konkretisierung durch den Handwerker.

b) Erweiterung des Auftrages

Hat der Verbraucher einen Blankoauftrag erteilt, kann es zwischen ihm und dem Handwerker zu einem Streit über die unzulässige oder unangebrachte Erweiterung des Arbeitsauftrages gar nicht kommen. Denn der Verbraucher hat mit seinem Blankoauftrag die Konkretisierung der Reparaturleistung in die Hände des Handwerkers gelegt. Anders verhält es sich, wenn der Verbraucher den Arbeitsauftrag eingegrenzt hat. Er kann dies entweder über die Bestimmung einer Preisobergrenze oder über die Bestimmung des Arbeitsvolumens versuchen. Der zweite Weg scheint bei der Reparatur von "brauner" und "weißer" Ware ausgeschlossen zu sein. Denn der Verbraucher wendet sich regelmäßig nur dann an den Handwerker, wenn das Gerät nicht mehr einsetzbar ist. Eine Begrenzung des Auftragsvolumens erscheint nur vorstellbar, wenn die Fehlerquelle die Funktionstauglichkeit des Gerätes nicht in Frage stellt. Kommt es zu einem Totalausfall, kann der Verbraucher den Handwerker darauf hinweisen, daß er diese oder jene Fehlerquelle nicht hätte beseitigen müssen, weil dies für die Nutzung nicht notwendig war und der Verbraucher sich mit der Einschränkung des Bedienungscomforts abgefunden hat. Will der Verbraucher bei der Reparatur von Elektrohaushaltsgeräten bzw. von Radio-/Fernsehgeräten die

Erteilung eines Blankoauftrages vermeiden, bleibt ihm nur die Möglichkeit, dem Handwerker eine Preisobergrenze zu setzen. Diese Preisobergrenze steht mit der Fehlerquelle jedoch in keinem unmittelbaren Zusammenhang.

Anders verhält es sich bei der Reparatur von Kraftfahrzeugen. Dort ist es dem Verbraucher möglich, das Auftragsvolumen einzugrenzen. Funktionstauglichkeit und Fehlerquelle fallen anders als bei elektrischen Haushaltsgeräten nicht notwendig zusammen. Die folgende Konstellation illustriert den Unterschied:

Frau P. überließ ihren Ford ihrer Vertragswerkstatt zur Inspektion. Wie durchaus in der Kfz-Branche üblich, wurde Frau P. aufgefordert, sich im Laufe des Tages bei der Werkstatt zu melden, um sicherzustellen, ob es mit der Inspektion sein Bewenden hat. Auf ihren Anruf hin wurde ihr mitgeteilt, daß sowohl die Bremsen als auch die Kupplung reparaturbedürftig sei. Für die Ausführung der Wartungs- und Reparaturarbeiten wurde ihr telefonisch ein Betrag von DM 500,-- genannt. Tatsächlich sollte sie dann DM 1060,-- bezahlen, als sie das Auto abholen wollte.

Die Reparatur der Bremsen sowie der Kupplung mag die Sicherheit des Kraftfahrzeugs erhöhen, für den Gebrauch waren beide Arbeitsvorgänge nicht unbedingt notwendig. Die sich dann am Telefon abspielende Gesprächssituation ist auf Reparaturen von Radio- und Fernsehgeräten bzw. elektrischen Haushaltsgeräten nicht übertragbar. Falls es überhaupt zu einem Telefongespräch nach Abschluß des Reparaturauftrages zwischen Verbraucher und Handwerker kommt, dient dieses der Konkretisierung des ursprünglich erteilten Auftrages nicht aber der Frage, in welchem Umfang eine Erweiterung zulässig ist. Frau P. hätte theoretisch die Möglichkeit gehabt, das Ersuchen der Werkstatt abzulehnen. Ihr Wagen wäre dann aus der Inspektion zurückgekommen, ohne daß seine Einsatzfähigkeit beeinträchtigt wäre. Eine solche Alternative bietet sich dem Verbraucher, der am Telefon erstmals Auskunft über die Fehlerquelle und die möglichen Reparaturkosten seines elektrischen Gerätes erhält, nicht. Er hat keine Möglichkeit, den Inhalt des Reparaturvertrages zu gestalten, er hat nur die Wahl zwischen der Erteilung des Reparaturauftrages und der Rücknahme, die ihn überdies zur Erstattung der für die Fehlerdiagnose erbrachten Arbeitszeit verpflichtet.

Die immer wiederkehrende Fallkonstellation des unbestimmten Reparaturauftrages wirft die Frage auf, ob der Handwerker verpflichtet ist, bei der Konkretisierung des Auftrags Hilfestellung zu leisten. Mit anderen Worten: Muß der Handwerker bei Abschluß des Vertrages darauf drängen, das Auftragsvolumen so konkret wie rechtlich und technisch möglich zu bestimmen?

3. Der Kostenvoranschlag

Vielleicht kann die Ausgestaltung des Kostenvoranschlagsrechts als typischer Fall einer gesetzlichen Regelung begriffen werden, die an der Rechtswirklichkeit des Verbrauchers vorbeigeht. Die Bereitschaft von Verbraucher und Handwerker, einen Kostenvoranschlag zu vereinbaren, setzt einen Konsens über die Notwendigkeit voraus, das Arbeitsvolumen vorab in einem gesonderten Verfahren festzustellen. Der Verbraucher läßt sich auf die Vereinbarung eines Kostenvoranschlages nur ein, wenn er sich von diesem zusätzlichen Arbeitsgang einen Vorteil verspricht. Dieser liegt vor allem darin, kostenlos Auskunft über den voraussichtlichen Preis der vom Handwerker zu erbringenden Leistung zu erhalten. Bei allen Arbeiten, die im oder am Haus vorgenommen werden, ist diese für den Verbraucher günstige Ausgangssituation noch gegeben. Bei Reparaturen an den Gebrauchsgegenständen des täglichen Lebens indessen haben sich die Gewichte verschoben. Der Verbraucher muß bereits die Ermittlung und Bestimmung des konkreten Arbeitsauftrages bezahlen. Die Entgeltlichkeit des Kostenvoranschlages ist mittlerweile üblich geworden. Der Kostenvoranschlag hat im Konsumgüterbereich seinen Charakter als kostenlose Beratungsleistung verloren, er ist vielmehr zur zusätzlichen Einnahmequelle des Handwerkers geworden. Der Verbraucher wird sich nur dann auf die Bezahlung eines Kostenvoranschlages einlassen, wenn es ihm gelingt, den finanziellen Verlust langfristig zu kompensieren. Von dieser Zielsetzung her definiert sich die heutige Bedeutung des kostenpflichtigen Kostenvoranschlages bei Reparaturaufträgen von Konsumgütern.

a) Praktische Bedeutung

Eine nennenswerte Rolle spielen Kostenvoranschläge eigentlich nur im Bereich von Kraftfahrzeugreparaturen. Dies aus wesentlich zwei Gründen: Versicherer und geschädigter Verbraucher sind gleichermaßen an der Erstellung eines Kostenvoranschlages interessiert, soweit es sich um einen Haftpflichtschaden handelt. Die Versicherung will sich vor überhöhten Kosten schützen, der Verbraucher kann den Kostenvoranschlag zum Ausgangspunkt eines eigenen ökonomischen Kalküls machen. Denn es steht ihm frei, die im Kostenvoranschlag genannte Summe von der Versicherung abzufordern und den Wagen anschließend selbst zu reparieren. Eine derart eindeutige Kosten-/Nutzenanalyse kann der Verbraucher im Bereich der hier untersuchten drei Wirtschaftszweige nicht vornehmen. Die Interessenlage ist notwendig diffus, weil eine Vielzahl von Gründen für die Bereitschaft des Verbrauchers ausschlaggebend sein können, den finanziellen Verlust eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlages in Kauf zu nehmen. In den wenigen bekannt gewordenen Fallgestaltungen läßt sich die Tendenz erkennen, die Erstellung der Fehlerdiagnose im Wege des kostenpflichtigen Kostenvoranschlages und die Erteilung des eigentlichen Reparaturauftrages als zwei voneinander getrennte Geschäfte zu betrachten. Der kostenpflichtige Kostenvoranschlag hätte demnach für den Verbraucher eine Art Warnfunktion. Eine solche Entwicklung kann theoretisch nicht im Interesse des Handwerks sein, das den Kostenvoranschlag als Einstieg in die Erteilung des Reparaturauftrages begreift. Mit der Umwidmung der Funktion des Kostenvoranschlages in Reparaturen von Radio- und Fernsehgeräten, elektrischen Haushaltsgeräten und Gas-/sanitären Anlagen verbunden ist ein Leerlaufen der Rechtsregeln. Denn die eigentliche Schutzfunktion des Kostenvoranschlages, dem Verbraucher kostenlos die Ermittlung des Arbeitsauftrages zu garantieren, kann nur noch reaktiv erfüllt werden. Dazu wäre es nötig, vage Preisvereinbarungen als rechtsverbindliche Kostenvoranschläge zu interpretieren. Die konstatierten Nützlichkeitsüberlegungen des Verbrauchers zeigen sich in sämtlichen Fallkonstellationen.

b) Der kostenpflichtige Kostenvoranschlag

Telefonische Anfragen von Verbrauchern beziehen sich einmal auf die Höhe der Kosten des Kostenvoranschlages:

Anfrage eines Verbrauchers, ob der Neckermann Kundendienst Rat und Tat DM 27,-- für einen Kostenvoranschlag bei Reparaturen von Autoradios verlangen kann.

Aufmerksamkeit findet die Praxis von Kundendienstbetrieben, gestaffelte Festpreise für Kostenvoranschläge je nach Art des Gerätes festzusetzen. An unterer Skala rangieren im Bereich brauner Elektrogeräte Schwarz-Weiß-Fernseher, ganz oben Farbfernseher und Video-Rekorder.

Telefonische Anfragen des Verbrauchers knüpfen an der Berechtigung an, ob gestaffelte Festpreise für Kostenvoranschläge berechnet werden dürfen.

Wir wissen, daß Kundendienstbetriebe und Radio-/Fernsehfachgeschäfte mit festen Sätzen arbeiten. Die Höhe allerdings differiert erheblich. Sie reicht von DM 30,-- bis DM 80,--. Es entzieht sich unserer Kenntnis, ob sich bereits ein Durchschnittspreis für die Kosten eines Kostenvoranschlages möglicherweise differenziert nach bestimmten Gerätetypen herausgebildet hat.

Neben telefonischen Anfragen gelangen Rechtsberatern Fallgestaltungen zur Kenntnis, in denen der Verbraucher den Handwerker mit der Erstellung eines Kostenvoranschlages betraut hatte und nun im Anschluß an die Erstellung des Kostenvoranschlages Unstimmigkeiten auftreten, die auf eine unterschiedliche Interpretation der im Kostenvoranschlag getroffenen Aussage zurückzuführen sind. Ist der voraussichtliche Reparaturpreis hoch, nimmt der Verbraucher typischerweise von einer Erteilung des Reparaturauftrages Abstand und sucht nach günstigeren Möglichkeiten, die Instandsetzung des Gerätes zu erreichen. Gelingt es dem Verbraucher einen anderen Handwerker zu finden, der die Reparatur zu günstigeren Bedingungen vornimmt, wenden sich die Verbraucher an die Rechtsberatung, um herauszufinden, ob es zulässig ist, für ein und dieselbe Reparatur derart unterschiedliche Preise zu verlangen. Insofern besteht ein Zu-

sammenhang zwischen Beschwerden über überhöhte Reparaturpreise und kostenpflichtige Kostenvoranschläge.

Gemeinsam ist allen Beschwerden von Verbrauchern über kostenpflichtige Kostenvoranschläge, daß sie die Kostenpflichtigkeit ansich nicht in Frage stellen. Ob Verbraucher die Bezahlung als berechtigt empfinden und ob sie sich einfach nur in ihr Schicksal fügen, ließ sich nicht feststellen. Immerhin kann eine Stabilisierung des Verbraucherverhaltens langfristig zu einer Veränderung der Marktstruktur beitragen. Denn die Trennung von Diagnose und Reparatur bietet theoretisch die Chance, spezielle Diagnosebetriebe zu errichten, die gegen einen Pauschalbetrag den Fehler ermitteln und den voraussichtlichen Reparaturpreis nennen. Eine solche Entwicklung käme dem Verbraucher zugute, der ohnehin für die Feststellung des Reparaturpreises finanzielle Aufwendungen erbringen muß.

c) Überschreitung des rechtsverbindlichen Kostenvoranschlages

Verallgemeinernde Aussagen über Problemfelder sind nicht möglich. Fallgeschichten können deshalb allenfalls eine Indizwirkung entfalten.

Herr M. hatte einer VW-Vertragswerkstatt den Auftrag erteilt, sein Kraftfahrzeug auf der Basis des Sachverständigengutachtens des Unfallgegners zu reparieren. Ihm wurde mündlich zugesichert, daß der in dem Gutachten genannte Betrag nicht überschritten werden soll. Tatsächlich fiel die Rechnung dann um DM 636,-- höher aus als das besagte Sachverständigengutachten.

Wir wissen nicht, wie das Verfahren ausging, da der Verbraucher uns lediglich ein Schreiben in Form einer Mitteilung zugehen ließ, um seiner Empörung Ausdruck zu verleihen. Immerhin befand sich der Verbraucher in der für ihn günstigen Situation, daß die Werkstatt ihm den Wagen gegen Zahlung des im Gutachten niedergelegten Preises herausgegeben hatte. Allem Anschein nach ist es zu einer Einigung zwischen den Parteien gekommen.

Sehr viel grundsätzlicher stellt die nachfolgende Fallgeschichte die Funktion eines Kostenvoranschlages überhaupt in Frage:

Herr W. brachte sein defektes Fernsehgerät zur Reparatur und bat um die Erstellung eines Kostenvoranschlages. Die Firma nahm den Antrag entgegen, berechnete DM 20,-- für den Kostenvoranschlag und sicherte die Anrechnung dieses Betrages bei der Erteilung eines eventuellen Reparaturauftrages zu. Statt einer Auskunft über die voraussichtliche Höhe des Reparaturpreises, erhielt der Verbraucher Mitteilung, daß das Gerät bereits repariert sei und er es gegen Zahlung von DM 180,-- abholen könne.

Ein derartiges Vorgehen nimmt selbst dem kostenpflichtigen Kostenvoranschlag jeden Sinn. Die Firma hat sich die Erteilung eines Reparaturauftrags quasi über den Kostenvoranschlag erschlichen. Wenngleich die Konstellation nicht verallgemeinerungsfähig ist, so problematisiert sie doch die Warnfunktion des kostenlosen Kostenvoranschlages.

4. Die verzögerte Reparatur

Denkbar ist eine Verzögerung von Reparaturarbeiten eigentlich nur, soweit diese in der Werkstatt des Handwerkers ausgeführt werden. Denn Reparaturen in der Wohnung des Verbrauchers werden entweder sofort zu Ende gebracht oder der Handwerker sieht sich gezwungen, das Gerät in die Werkstatt mitzunehmen. Nicht eingehaltene Termine gehören zum Verbraucheralltag. Deshalb steht der Verbraucher allerdings nicht rechtlos da. Er könnte unter den Voraussetzungen des § 326 vom Reparaturvertrag zurücktreten und sein Glück bei einer anderen Reparaturwerkstatt versuchen. Dieser Ausweg deckt sich indessen häufig nicht mit dem Anliegen des Verbrauchers, der ein funktionsfähiges Gerät möglichst schnell wieder in den Händen halten möchte. Er könnte auch am Vertrag mit der ursprünglichen Reparaturwerkstatt festhalten und die durch die Verzögerung der Reparatur entstandenen Kosten unter den Voraussetzungen des § 286 BGB liquidieren. Dieser Weg setzt jedoch die Bereitschaft des Verbrauchers voraus, Kosten zu produzieren. Er müßte also etwa ein Fernsehgerät mieten und dem Handwerker die Kosten für die Miete als Verzögerungsschaden anlasten. Als juristische Hürde erweist sich die Frage, ob die Werkstatt ein

Verschulden an der Verzögerung trifft. Soweit ersichtlich, kommen die rechtlichen Durchsetzungsprobleme jedoch gar nicht erst zum tragen, weil die Verbraucher eine Konfliktverschärfung anstreben müssen, die jedenfalls in der Realität ihrem Harmoniebedürfnis zuwider zu laufen scheint. Die Verbraucher ärgern sich zwar über die Verzögerung der Reparatur, sie sind jedoch nicht bereit, es auf einen wirklichen Konflikt mit dem Handwerker ankommen zu lassen. Hin- und hergerissen zwischen Ärger über die Verzögerung und Wunsch nach einer harmonischen Lösung wirken die Verbraucher hilflos. Dieses Gefühl wird verstärkt durch die Bemühungen der Reparaturwerkstatt, dem Hersteller die Verantwortung für die Verzögerung anzulasten.

a) Fehlende Ersatzteile

Dem stereotypen Argument, das vom Hersteller angeforderte Ersatzteil sei noch nicht eingetroffen, hat der Verbraucher wenig entgegenzusetzen. Ein geschickter Handwerksbetrieb wird es verstehen, den persönlichen Einsatz gegenüber dem Hersteller herauszustreichen, den bislang fehlenden Erfolg jedoch dem Großbetrieb des Herstellers anzulasten. Der Verbraucher wird bei Radio- und Fernsehgeräten bereit sein, der Argumentation des Handwerkers zu folgen. Anders sieht es bei Kundendienstfirmen aus, die vom Verbraucher als Teil der Herstellerfirma begriffen werden. Eine Verzögerung in der Ersatzteilbeschaffung stößt auf weit größere Mißbilligung. Besonders krass liegt folgende Fallgestaltung:

Das Ehepaar E. hatte im Sommer 1981 für ca. DM 3.000,-- eine Singer-Nähmaschine gekauft. Der Kundendienst der Firma Singer verweigerte die Reparatur, weil Ersatzteile nicht mehr zu beschaffen seien.

b) Gerät bei dem Hersteller

Diese Konstellation führt zu Schwierigkeiten, wenn der Verbraucher das Produkt mit dem Hersteller identifiziert. Bei einer Vielzahl von elektrischen Haushaltsgeräten kauft der Verbraucher den Namen des Herstellers. Wird das Gerät defekt, muß er den Kundendienst einschalten, der mit der Verkaufsstelle nicht identisch ist. Den Kundendienst wiederum begreift der

Verbraucher nicht zu unrecht als Bestandteil des Herstellerunternehmens⁴¹. Kann der Kundendienst die Reparatur nicht ausführen, wird er geneigt sein, den Hersteller einzuschalten. Dies bietet sich an, wenn der Fehler nicht zu finden ist oder wenn der Kundendienst dem Verbraucher Hoffnung auf eine kulante Regelung des Reparaturfalls durch den Hersteller macht. Man sollte meinen, daß die Personenidentität Kundendienst = Hersteller die Bereitschaft des Verbrauchers erhöht, im Falle der verzögerlichen Behandlung Druck auf den Hersteller auszuüben. Das Gegenteil scheint jedoch der Fall zu sein. Hat die Radio- bzw. Fernsehwerkstatt das defekte Gerät zum Hersteller geschickt bzw. ein Ersatzteil angefordert, bleibt dem Verbraucher immer noch ein persönlicher Ansprechpartner erhalten. Dieser fehlt bei Reparaturen von elektrischen Haushaltsgeräten, weil es der Verbraucher nur noch mit einem anonymen Großbetrieb zu tun hat. Die möglicherweise erleichterte Durchsetzung der Beschwerde über eine verzögerte Reparatur infolge der Personenidentität wirkt sich als weiteres Hindernis aus. Lösungsstrategien sollten jedenfalls an dem persönlichen Kontakt Verbraucher/Handwerker bzw. Verbraucher/Kundendienst anknüpfen.

5. Der Folgefehler

Die Aufdeckung dieser Fallgruppe stellt vielleicht eine der wichtigsten Entdeckungen des Handwerksprojekts dar. Denn allem Anschein nach ist es den Reparaturbetrieben gelungen, mit standardisierten Argumentationshinweisen auf mögliche Folgefehler das gesamte Mängelgewährleistungsrecht des Reparaturvertrages auszuhebeln.

a) Kostenpflichtigkeit

Nach durchaus verallgemeinerungsfähigen Erfahrungen der uns bekannten Fallkonstellationen wird dem Verbraucher der Nachbesserungsversuch regelmäßig erneut in Rechnung gestellt. Stereotyp finden sich als Begründung drei Varianten: (1) der Fehler hatte mehrere Ursachen, bei der Erstreparatur sei aber nur

41) zur Struktur des Kundendienstes C IV

eine beseitigt worden; (2) durch die Erstreparatur sei als Folge ein anderes Teil in Mitleidenschaft gezogen worden; (3) im Gerät befände sich ein schleichend unentdeckter Fehler, der das gerade neu eingebaute Teil ständig wieder zerstöre. Die technisch bedingten Schwierigkeiten der Fehlerdiagnose werden von den Handwerksbetrieben ausgenutzt, nicht nur für einen unklaren Reparaturauftrag, der den Verbraucher teuer zu stehen kommt, sondern auch, dies ist das Entscheidende, für den faktischen Ausschluß des gesamten Gewährleistungsrechts. Der Verbraucher kann die Argumente der Werkstätten regelmäßig nur mit Hilfe eines Sachverständigen widerlegen. Das finanzielle Risiko hält ihn davon ab, diesen Weg einzuschlagen.

Eine Auswahl von Fallgeschichten mag die Problematik verdeutlichen:

Frau S. mußte einen Techniker rufen, weil ihr Farbfernsehgerät nur schwarz-weiße Bilder präsentierte. Der Handwerker erschien und berechnete DM 160,--, die Frau S. auch anstandslos sofort bezahlte. Kurz danach trat der identische Fehler wieder auf. Für die zweite Reparatur sollte Frau S. DM 140,-- bezahlen, obwohl sie ausdrücklich darum gebeten hatte, von der Firma benachrichtigt zu werden, wenn die Reparatur kostenpflichtig würde.

Der Ausgang des Falles fördert in aller Deutlichkeit die Hilflosigkeit des Verbrauchers gerade in jener Problematik zutage. Ermuntert durch die Rechtsberatung in der Verbraucherzentrale Hamburg leistete Frau S. Widerstand gegen die Zahlungsforderung der Werkstatt. Sie verlangte Aufklärung über den angeblichen Folgefehler, der bei der Erstreparatur noch nicht zu entdecken gewesen sei. Ohne sich um das Auskunftsverlangen von Frau S. zu kümmern, drohte die Reparaturwerkstatt Frau S. eine Klage an. Angesichts möglicher Sachverständigenkosten und eines ungewissen Prozeßausganges kapitulierte Frau S. schließlich und überwies den Betrag von DM 140,--, ohne es auf eine Streitigkeit vor Gericht ankommen zu lassen.

Herr V. hatte bei der Firma P & S seinen Fernseher zur Reparatur gebracht. Am 5.5. wurde ausweislich der Rechnung die horizontale Endstufe überprüft und erneuert. Am 30.6., nachdem der Fernseher erneut funktionsuntüchtig geworden war, die vertikale Endstufe. Der Verbraucher fragte in der Rechtsberatung an, ob es sich um ein- und denselben Fehler handele.

Die aus Verbrauchersicht verständliche Frage zeigt ihrerseits die begrenzten Möglichkeiten der Rechtsberatung, auf eine technische Problemstellung rechtlich reagieren zu können.

Besonders drastisch und vergleichsweise eindeutig sind die Erfahrungen von Herrn R., der seinen Fernseher bei der Firma G. insgesamt drei Mal, nämlich am 11.6.82, am 19.7.82 und am 24.8.82 reparieren ließ. Für die drei Reparaturen zahlte Herr R. insgesamt DM 750,--. Die Vermutung liegt nahe, daß es sich jeweils um den identischen Fehler handelte. Diesen Schluß legt eine Analyse der Rechnungen vom 1.6.82 und 19.7.82 nahe, auf denen jeweils die identischen Posten in der Reparaturrechnung angesetzt sind. Es handelt sich um zahlenmäßig gleiche Chiffren. Die letzte Rechnung vom 24.8.82 enthält diese Angaben nur deshalb nicht, weil die Reparatur in den Räumen des Herrn R. durchgeführt worden war. Am 30.9.82 versagte das Gerät erneut, der herbeigerufene Techniker wollte das Gerät mitnehmen und veranschlagte für die Reparatur DM 180,--. Herr R. lehnte ab, baute das Gerät selbst auseinander und konnte den Fehler beheben, obwohl entgegen dem Ratschlag des Technikers die alte Module wieder eingesetzt worden war.

Die vergleichsweise klaren Angaben in der Rechnung erleichterten eine Analyse der Folgefehlerproblematik erheblich. Insofern zeigt sich, daß die Forderung nach einer detaillierten Aufschlüsselung der Reparaturarbeiten in dem Rechnungsbeleg erhebliche Bedeutung bei der Ausübung und Durchsetzung von möglichen Gewährleistungsrechten zukommen kann.

b) Ausweichstrategie: Verrechnung der Folgefehlerkosten mit einer Neuanschaffung

Die nachfolgende Fallgeschichte illustriert, was unter Ausweichstrategie verstanden wird:

Herr C. hatte den Hower Kundendienst beauftragt, seine Waschmaschine zu reparieren, gleichzeitig sich durch den Monteur aber zusichern lassen, daß die absehbar teure Reparatur sich noch lohne, da die Maschine von sehr guter Qualität sei. Daraufhin wurde die Maschine für insgesamt DM 520,-- am 16.7.1982 instandgesetzt. Am 8.10.1982 traten teilweise identische Defekte auf. Die Reparatur sollte nun DM 350,-- bis DM 400,-- kosten, was ein anderer Monteur in der Wohnung des Herrn C. feststellte. Für diese Diagnose kassierte er DM 71,19. Herr C. versucht nun, von der Firma Hower eine neue Waschmaschine zu erhalten und auf den Neupreis die gezahlten DM 591,62 zu verrechnen. Die Firma Hower ist dazu grundsätzlich bereit, allerdings will sie nur DM 280,-- anerkennen.

Die Bereitschaft der Firma Hower, sich überhaupt auf eine Diskussion um eine mögliche Verrechnung einzulassen, zeigt deren schlechtes Gewissen. Für den Verbraucher ist jedoch der Verkauf mehr oder weniger erzwungen. Sei es, daß er von sich aus versucht, an die Firma heranzutreten, um den Schaden gering zu halten, sei es, daß die Firma ihrerseits mit einem Angebot auf den Verbraucher zugeht. Immer bleibt ungeklärt, ob nicht die erste Diagnose bereits falsch gestellt war. Denn wenn die Reparatur gar nicht mehr lohnte, hätte sich der Verbraucher frühzeitig mit der Frage eines Neukaufs auseinandersetzen müssen. Über die Folgefehlerproblematik bleibt er ökonomisch an die Firma gebunden. Denn er muß, will er den Schaden in Grenzen halten, bei der identischen Firma ein neues Gerät kaufen. Einen Preis- oder Qualitätsvergleich kann er nicht mehr durchführen. Insofern bindet das Mängelgewährleistungsrecht, selbst wenn es leerläuft, den Verbraucher an "sein" Unternehmen.

c) Der Ausweg: Abschluß einer Reparaturversicherung?

1983 wurde die Verbraucherzentrale Hamburg erstmals auf die Existenz einer sogenannten "Reparaturversicherung" aufmerksam:

Ein Verbraucher hatte für sein Fernsehgerät bei der Elektro-Dauer-Garantie Reparaturversicherungs-AG mit Sitz in Hannover eine Reparaturversicherung abgeschlossen. Zum Konflikt zwischen dem Verbraucher und dem Versicherer kam es, als der Verbraucher auf der Auszahlung einer sogenannten "Anschaffungshilfe" für den Kauf eines neuen Fernsehgerätes bestand, die ihm vom Versicherer unter Hinweis auf die "Allgemeinen Bedingungen für die Reparaturversicherung von Fernsehgeräten" lediglich unter der Bedingung zugesagt wurde, daß die Versicherungspflicht bei Inanspruchnahme der Anschaffungshilfe das neue Fernsehgerät fortbestünde. Der Verbraucher seinerseits hatte Interesse an der Anschaffungshilfe, nicht aber an einer Dauer-Reparatur-Versicherung.

Die Problematik der Konstellation wird erst verständlich durch eine nähere Analyse des Leistungsangebots der Reparaturversicherung. Es handelt sich hier um vom Bundesaufsichtsamt für das Versicherungswesen am 25. November 1978 genehmigte und seitdem ständig von der Elektro-Dauer-Garantieversicherungs-AG angewendeten Versicherungsbedingungen, die dem Versicherungsnehmer zwei grundverschiedene Leistungsrechte einräumen. In

erster Linie kann der Versicherungsnehmer die Übernahme der Kosten für die Wiederinstandsetzung oder Erneuerung der beschädigten Bauteile sowie der Kosten für Arbeitslohn und Wegegelder verlangen. In § 2 Abs. 4 sind Regelungen betreffend erforderliche größere und womöglich nicht mehr lohnende Reparaturen getroffen. Unter bestimmten Voraussetzungen hat danach der Versicherungsnehmer einen Kostenvoranschlag mit einer ausgefüllten Schadensmeldung einzureichen, wobei aus diesen Unterlagen Ursache, Art und Umfang der notwendigen Reparatur im einzelnen ersichtlich sein müssen. Erkennt der Versicherer an, daß die bestimmten Voraussetzungen für eine größere bzw. nicht mehr lohnende Reparatur vorliegen, hat der Versicherungsnehmer das Recht, zwischen der Durchführung der Reparatur und der Auszahlung einer Anschaffungshilfe zum Ankauf eines fabrikneue Gerätes zu wählen." § 2 Abs. 4 der Versicherungsbedingungen enthält ferner Regelungen zur Höhe dieser "Anschaffungshilfe". Der unmittelbar folgende § 3 mit der Überschrift "Ersatzbeschaffung" lautet in Absatz 1 wörtlich:

"Hat der Versicherungsnehmer die Anschaffungshilfe zum Ankauf eines fabrikneuen Gerätes gewählt, so ist dieses vom Tage der Auszahlung mit neuer Laufzeit zu denselben Bedingungen wie das bisherige Gerät versichert."

Der Verbraucherschutzverein hat auf Initiative der Verbraucherzentrale Hamburg hin diese Klausel im Verbandsklageverfahren angegriffen, bislang jedoch ohne Erfolg. Das Landgericht Hannover⁴² ebenso wie das Oberlandesgericht Celle⁴³ haben die Verknüpfung der Anschaffungshilfe mit der Weiterversicherung als mit dem AGB-Gesetz vereinbar erklärt. Derzeit ist die Revision beim Bundesgerichtshof anhängig. Der Verbraucherschutzverein wendet sich gegen den Versicherungszwang, der aus der Inanspruchnahme der Anschaffungshilfe resultiert. Der Verbraucher werde in eine Dauerbeziehung mit dem Versicherer hineingezogen, die sich ständig selbst erneure, ohne daß es einer gesonderten Willenserklärung zur Fortführung des Vertrages bedürfe. Laut Versicherungsbedingungen ist nämlich die bloße Inanspruchnahme der Anschaffungshilfe ausreichend, um die Ver-

42) Urteil v. 8.11.1983 AZ 14 O 245/83

43) Urteil v. 29.6.1984 AZ 8 U 19/84

tragsverlängerung bzw. das Übergehen der Reparaturversicherung auf das neue Gerät einzuleiten.

Weder die Verbraucherzentrale Hamburg noch die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher haben sich bislang mit der Problematik dieses Versicherungstyps grundlegend auseinandergesetzt. Denn abweichend von der allgemeinen Versicherungspraxis wird hier ein Schutz gegen qualitativ minderwertige Leistung geboten. Es ist hier nicht der Raum, um die Problematik zu vertiefen. Immerhin sei der Hinweis erlaubt, daß Versicherungen normalerweise lediglich das Schadensrisiko abdecken, nicht aber das Qualitätsrisiko.

Für das Radio-/Fernsehtechnikerhandwerk hätte eine massenhafte Inanspruchnahme der Reparaturversicherung durch eine Vielzahl von Verbrauchern erhebliche Konsequenzen. Die gesamte Folgefehlerproblematik würde vom Verbraucher auf die Reparaturversicherung verlagert. Denn diese hätte laut Allgemeinen Versicherungsbedingungen die Reparaturkosten des Folgefehlers zu übernehmen. Es versteht sich von selbst, daß die Reparaturversicherungen ein Interesse daran haben, ihre Kosten einzudämmen. Dieses Ziel können sie jedoch nur erreichen, wenn die Kosten einer Folgereparatur bei der Reparaturwerkstatt verbleiben und nicht dem Verbraucher in Rechnung gestellt werden. Eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Problematik der Reparaturversicherung erübrigt sich schon deshalb, weil deren Bedeutung bislang marginal ist.

6. Die "unzulässige" Ausübung des Pfandrechts

Streng genommen gibt es vielleicht abgesehen von einigen Extremfällen⁴⁴ keine unzulässige Ausübung des Werkunternehmerpfandrechts. Denn der Werkstatt wird gemäß § 647 BGB das Recht zuerkannt, den reparierten Gegenstand solange zurückzuhalten, bis der Verbraucher bezahlt hat. Es scheint de lege lata nicht möglich zu sein, dem Verbraucher ein Prüfrecht vor Zahlung des

44) aus der Rechtsprechung OLG Celle NJW 1953, 1470 und LG Wuppertal DAR 1983, 23 ff.

Reparaturlohns einzuräumen⁴⁵. Selbst ein solches Prüfrecht hätte einen äußerst beschränkten Wirkungskreis. Denn der Verbraucher könnte lediglich ermitteln, ob der von ihm reklamierete Fehler auch tatsächlich beseitigt und das Gerät wieder funktionstüchtig ist. Bei seriösen Handwerksbetrieben wird dem Verbraucher die volle Funktionsfähigkeit demonstriert, bevor er zur Kasse gebeten wird.

a) Werkstattreparaturen

Der Verbraucheralltag sieht folgendermaßen aus:

Herr W. brachte am 29.7.1983 sein Fernsehgerät zur Reparatur verbunden mit der Bitte, das Gerät zu prüfen und ihm mitzuteilen, in welcher Höhe eine eventuelle Reparatur entstehen könnte. Für die Erstellung des insoweit notwendigen Kostenvoranschlages kassierte die Firma vorab einen Betrag von DM 20,--. Statt des Kostenvoranschlages erhielt der Verbraucher eine Mitteilung, daß er das Gerät gegen Zahlung von DM 180,-- abholen könne. Der Verbraucher wehrte sich gegen die Verfahrensweise, weil er den Auftrag zur Erstellung eines Kostenvoranschlages ja gerade gegeben hatte, um Auskunft über die Höhe der Reparaturkosten zu erfahren. Die Entscheidung über das Ob einer Reparatur wurde ihm von dem Unternehmen aus der Hand genommen. Bezeichnend ist die Argumentation, mit der die Reparaturwerkstatt auf die Beschwerde des Verbrauchers reagierte. Er könne sein Eigentum ja wiederhaben, er müsse nur den Betrag von DM 180,-- bezahlen, ansonsten würde das Gerät eben bei der Werkstatt verbleiben. Genau das tat der Verbraucher dann auch, nicht ohne Hinweis darauf, daß er sich bei dem Geschäftsführer beschweren würde.

Anschaulich, gleichwohl aber ungewöhnlich, verlief dann die weitere Auseinandersetzung:

Der Verbraucher wurde erneut in dem Geschäft vorstellig und verlangte, den Geschäftsführer zu sprechen. Dieses wurde ihm von dem anwesenden Verkäufer mit der Bemerkung verweigert, nicht jeder könne den Chef sprechen. Erst auf massives Drängen des Verbrauchers setzte er sich mit seinem Vorgesetzten telefonisch in Verbindung. In diesem Telefongespräch wies der Geschäftsführer seinen untergebenen Mitarbeiter an, die Polizei zu holen und den aufsässigen Verbraucher aus den Geschäftsräumen entfernen zu lassen. Diese kam dann auch tatsächlich, woraufhin der Verbraucher das Geschäft verließ.

45) dazu H.-W. Micklitz Werklohn und Preistransparenz im Reparaturhandwerk, ZERP-DP 4/85 unter VI mit NWen

Sieht man einmal von der unüblichen Einschaltung der Polizei ab, ist die Vorgehensweise des Reparaturbetriebes durchaus als symptomatisch anzusehen. Der Verbraucher hat keinerlei Chancen mehr, seine Reklamation durchzusetzen, wenn er bezahlt hat. Beschwerd er sich nach der Bezahlung, wird er angehört, eine Rückerstattung des Geldes bzw. eines Teilbetrages bildet jedoch die Ausnahme. Mögen sich die Werkstattbetriebe auch in ihren Mitteln sehr unterscheiden, das Ziel bleibt dasselbe: Es geht darum, den Verbraucher anzuwimmeln. Gelingt dies nicht, wird er auf den Rechtsweg verwiesen. Diese Vorgehensweise ist gefahrlos, weil der Verbraucher einen Rechtsstreit nicht anstrengt.

b) Reparaturen in der Wohnung

Wird die Reparatur in der Wohnung des Verbrauchers ausgeführt, kann der Techniker ein Pfandrecht an dem Reparaturgegenstand nicht begründen. Denn es fehlt die Möglichkeit, die tatsächliche Sachherrschaft über die Fernseher bzw. das Elektrogerät zu erlangen. Alle drei untersuchten Branchen verlangen aber Barzahlung nach Abschluß der Reparatur. Es gehört schon ein beträchtliches Potential als Konfliktbereitschaft dazu, dem anwesenden Monteur im Hinblick auf die Höhe der Rechnung oder die Mangelhaftigkeit der Reparatur die Zahlung zu verweigern. Subjektive Erfahrungswerte der Berater weisen auf einen sehr geringen Prozentsatz von Verbrauchern hin, die bei Hausreparaturen die Zahlung verweigern. Falls sie tatsächlich die Weigerung durchzusetzen versuchen, droht ihnen immer noch als Reaktion des anwesenden Handwerkers oder Monteurs, die Reparatur wieder rückgängig zu machen, bzw. das Ersatzteil wieder auszubauen. Daran kann den Verbrauchern aber nur in den seltensten Fällen gelegen sein.

c) Werkunternehmerpfandrecht und Stammkundschaft

Soweit ersichtlich, gelingt es Verbrauchern nur, ihr zur Reparatur hingeegebenes Produkt ohne Bezahlung wieder in Besitz nehmen zu können, wenn sie den Handwerker persönlich kennen:

Frau P. hatte ihren Ford ihrer Vertragswerkstatt zur Inspektion überlassen. Mit ihrem Einverständnis wurden die Bremsklötze erneuert und die Kupplung ausgewechselt. Zu einer Auseinandersetzung zwischen den Parteien war es gekommen, weil Frau P. telefonisch ein Betrag von DM 500,-- für die Reparatur genannt worden war, sie bei Abholung tatsächlich aber DM 1.060,-- bezahlen sollte. Die Werkstatt gab ihr das Auto heraus, weil Frau P. nicht genügend Geld bei sich hatte. Mit Hilfe der Verbraucherzentrale war es möglich, die Forderung der Werkstatt auf DM 800,-- zu drücken.

Reparaturwerkstätten sind offensichtlich im begrenzten Umfang bereit, auf ihr Pfandrecht zu verzichten, wenn sie sicher sein können, daß der ihnen bekannte Stammkunde die Rechnung bezahlen wird. Gerade bei Kraftfahrzeugreparaturen kommt es vor, daß Stammkunden sich auch nach Feierabend den Wagen noch mit einem Zweitschlüssel vom Parkplatz abholen können. Das Vertrauen in die dauerhafte Geschäftsbeziehung eröffnet dem Verbraucher zwar Möglichkeiten, Reklamationsansprüche durchzusetzen, jedoch dürfte er diese Chance nur ein einziges Mal erhalten. Denn es ist undenkbar, daß sich dieselbe Werkstatt ein zweites Mal so großzügig zeigen würde.

7. Die Nebenkosten

Verbraucherbeschwerden richten sich häufig gegen die Nebenkosten der Reparatur. Die vorgebrachten Beschwerden lassen sich ansatzweise in drei Gruppen einteilen:

a) Höhe der Nebenkosten

Der Ärger des Verbrauchers korreliert mit dem prozentualen Anteil an der Reparaturleistung. Sind die Arbeits- und Materialkosten hoch, tritt die Bedeutung der Nebenkosten in der Verbraucherbeschwerde zurück. Genau umgekehrt verhält es sich, wenn für eine kleine Reparatur überproportional hohe Nebenkosten anfallen:

Herr P. hatte den Bosch-Kundendienst zu sich rufen lassen, um eine Glühlampe auszuwechseln. Für diesen Service mußte er DM 65,43 bezahlen. Die Rechnung liest sich wie folgt: Material DM 10,40, Arbeitszeit DM 8,50, anteilige Wegezeit DM 25,--, anteilige Kfz-Kosten DM 14,--.

b) Berechnung der Wegezeit als Arbeitszeit

Ärger bei den Verbrauchern erweckt einmal die Berechnung der Wegezeit als Arbeitszeit neben dem Kilometergeld bzw. der Kfz-Pauschale. Die Diskussion ist durch die Entscheidung des Bundesgerichtshofs zu der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Wartungsunternehmens enthaltenen Klausel:

"Wegezeit gilt als Arbeitszeit"

zu einem vorläufigen Abschluß gekommen. Der Bundesgerichtshof hat es den Handwerksbetrieben untersagt, in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine pauschale Gleichsetzung vorzunehmen. Umgekehrt ist es den Handwerksbetrieben nicht verboten, die Wegezeit als Arbeitszeit zu berechnen. Sie dürfen allerdings lediglich die reinen Kosten abzüglich des Unternehmergewinns sowie eines Risikozuschlags für etwaige Gewährleistungsansprüche in Ansatz bringen. Deshalb muß der Stundenverrechnungssatz, der bei der Wegezeit in Ansatz gebracht wird, niedriger liegen als der Stundenverrechnungssatz für die Werkleistung selbst⁴⁶.

c) Berechnung der Anfahrtkosten ab Werkstatt

Nach wie vor klärungsbedürftig ist, ob die Reparaturbetriebe ihre Anfahrtkosten jeweils ab Werkstatt berechnen dürfen. Der nachfolgende Sachverhalt illustriert die Möglichkeiten der Reparaturwerkstätten, sich zusätzliche Einnahmequellen durch die Berechnung von Nebenkosten zu eröffnen:

Herr R. und Herr S. sind unmittelbare Nachbarn in Barsbüttel. Unabhängig voneinander schalteten sie die Firma Werner Bruning aus Lüneburg ein, um ihre Heizungsanlage warten zu lassen. Die Firma Bruning berechnete sowohl Herrn R. als auch Herrn S. 48 km Anfahrt und je eine Fahrtstunde, obwohl die Reparatur am selben Tag von ein und demselben Handwerker ausgeführt worden war.

46) BGH BB 1984, 1321 ff.

d) Phantasieposten

Der Phantasie der Handwerksbetriebe scheinen keine Grenzen gesetzt zu sein. Da werden berechnet:

Zuschlag für Rechnungserstellung DM 15,--

"Für Kleinteile sind pauschal 3% vom Gesamtbetrag der Rechnung zu bezahlen".

Die nachfolgende Rechnung der Firma Alfred Trost legt Zeugnis ab von den differenzierten Verwirrspielen:

| | | |
|-------|---------------------------|-------------|
| "1 | Maschinenstunde | DM 40,-- |
| 2 1/2 | Gesellenstunden | á DM 46,80 |
| 1 1/2 | Stunden á 30% Schmutzgeld | |
| 2 1/2 | Helferstunden | á DM 30,40 |
| 1 1/2 | Stunden Schmutzgeld bez. | á DM 46,80" |

e) Doppelberechnung von Fahrtkosten

Die Problematik wurde nicht von Verbrauchern an uns herangebracht. Vielmehr sind wir im Zuge der Auseinandersetzung mit den Nebenkosten von Reparaturarbeiten auf die Frage gestoßen,

ob nicht die dem Verbraucher zunehmend gesondert in Rechnung gestellten Fahrt- und Wegekosten zu seiner Wohnung bereits in den Gemeinkosten enthalten sind. Stark vereinfacht sieht das Kalkulationsschema für Handwerksbetriebe folgendermaßen aus:

Fertigungsmaterial + Fertigungslohn
= Fertigungskosten
+ Gemeinkosten
= Selbstkosten
+ kalkulatorischer Gewinn
= Betriebsleistung = 100% (gesamter Erlös)

Falls die Fahrtkosten bereits in den Gemeinkosten enthalten sind, sie aber dem Verbraucher gesondert in Rechnung gestellt werden, läge eine Doppelberechnung vor. Aus der Sicht der drei Branchen wäre es nur zu verständlich, wenn sie versuchen, auf diesem Wege die Rendite zu verbessern. Ob die Vermutung rich-

tig ist, könnte nur mittels einer betriebswissenschaftlichen Untersuchung in Erfahrung gebracht werden.

Unsere Hypothese wird gleichwohl durch eine Reihe von Indizien bestätigt. Der Vergleich mit anderen Handwerksbetrieben (Tischler, Maler, Maurer) zeigt, daß diese einen durchschnittlichen Stundenverrechnungssatz von z.Zt. von 35,-- bis 40,-- DM zugrunde legen, während Kundendienste und Radio- und Fernsehreparaturwerkstätten durchschnittlich DM 49,-- berechnen, Gas-/Sanitärbereichbetriebe liegen mit DM 46,-- etwas niedriger. Die Frage ist, ob mit dem höheren Stundenverrechnungssatz nicht der Mehraufwand an Fahrtzeiten und Pkw-Kosten abgegolten ist.

Wesentlich schwerer wiegt, daß es uns im Laufe des Projektes gelungen ist, von einem Gas- und Installationsbetrieb eine Gewinn- und Verlustrechnung zu erhalten, aus der es möglich war, die Einnahmen über die Anfahrtspauschale hochzurechnen.

Nach Angabe des Betriebsinhabers werden durchschnittlich pro Tag 8 Kundendienstaufträge von einem Kundendiensttechniker erledigt. Pro Kunde berechnet die Firma M. eine Anfahrtspauschale von DM 31,50. Multipliziert man beide Faktoren miteinander, erhält man einen Betrag von DM 252,-- täglich. Auf ein Jahr umgerechnet, multipliziert mit 210 Arbeitstagen, ergibt sich die Summe von DM 52.920,--. Dem stehen lt. Gewinn- und Verlustrechnung reale Aufwendungen für den Pkw (incl. Garage) von DM 14.014,-- gegenüber. Die Firma M. berechnete einen Stundenverrechnungssatz von DM 84,--, der um 82,6% über dem durchschnittlichen Stundenverrechnungssatz dieses Gewerbes liegt.

Die Gemeinkosten dürften in dem Stundenverrechnungslohn insofern abgegolten sein. Damit erscheint es opportun die Frage aufzuwerfen, ob die DM 52.920,-- vom Unternehmen nicht als Reingewinn verbucht werden.

Der naheliegende Einwand richtet sich gegen die fehlende Einbeziehung der Arbeitszeitkosten, die während der Anfahrt zu den Kunden anfallen. In den uns vorliegenden Betriebsvergleichen werden unproduktive Zeiten (z.B. Leerlauf in einer Kfz-Werkstatt) in die Gemeinkosten (nicht direkt verrechenbare Löhne) angerechnet. Die Fahrtzeit des Kundendienstmechanikers ist mit der Leerlaufzeit des Kfz-Technikers vergleichbar und dürfte deshalb ebenfalls schon durch den Gemeinkostenzuschlagssatz abgedeckt sein.

8. Die Transparenz der Rechnungen

Reparaturbetriebe sind nicht verpflichtet, dem Verbraucher eine Rechnung auszustellen⁴⁷. Damit ist der Boden bereitet für Strategien, den Verbraucher mit intransparenten Rechnungsformulen "abzuspeisen". Das Studium von Handwerkerrechnungen legt den Schluß nahe, daß die vermerkten Rechnungsposten eher betriebswirtschaftlichen Überlegungen des Handwerkers genügen sollen als Anforderungen des Verbrauchers. Soweit nämlich die Reparatur nicht vom Inhaber des Geschäfts selbst, sondern von einem Monteur ausgeführt wird, muß sich der Inhaber Klarheit darüber verschaffen, welche Arbeiten unter Einsatz welcher Mittel von seinen Mitarbeitern ausgeführt worden sind. Dieses Transparenzerfordernis unterscheidet sich jedoch grundlegend von den Vorstellungen des Verbrauchers. Verbraucher müssen deshalb froh sein, wenn sie überhaupt eine Rechnung erhalten. Verlangen sie gar eine spezifizierte Aufstellung, ist die Aussicht auf Erfolg gering, jedenfalls, wenn sie bereits bezahlt haben. Tatsächlich sind die Ausübung des Werkunternehmerpfandrechts und die (fehlende) Pflicht zur Rechnungslegung eng miteinander verknüpft⁴⁸.

a) Scheinrationalität

Insbesondere Kundendienstbetriebe arbeiten mit fein ausdifferenzierten Rechnungsvordrucken. In der Kopfleiste wird der Name des Verbrauchers, seine Anschrift, seine Telefonnummer und der Gerätetyp bzw. die Nummer des Gerätes eingetragen. Es folgt die Rubrik "festgestellte Mängel", in der der Mechaniker handschriftlich seine Diagnose vermerkt. Teilweise wird auch mit Fehlerschlüsseln gearbeitet. Eine gesonderte Rubrik "Ersatzteile" ist in jedem dieser Vordrucke zu finden. Während hinsichtlich der bislang angesprochenen Rechnungsbestandteile durchaus von einer gewissen Übersichtlichkeit der Formulare gesprochen werden kann, verkehrt sich diese Einschätzung in ihr Gegenteil, wenn es um die Berechnung der eigentlichen Ar-

47) dazu H.-W. Micklitz a.a.O. FN 45 unter VI

48) dazu H.-L. Weyers a.a.O. FN 28, 1148

beitsleistung sowie der verschiedenen Bestandteile der Nebenkosten geht. Durchgängig werden die Nebenkosten aufgeschlüsselt, dies geschieht unter Einbeziehung der Anfahrtzeit zum Verbraucher. Davon getrennt ist jedenfalls optisch eine gesonderte Rubrik, in der die Arbeitswerte bzw. die Stundenverrechnungssätze eingetragen werden können. Durch das Gewirr von Rüst- und Fahrzeiten, Kfz-Pauschalen, Zonen sowie den eigentlichen Technikerkosten findet nur derjenige Verbraucher hindurch, der sich mit den verschiedenen Methoden der Berechnung von Reparaturleistungen bzw. Nebenkosten vertraut gemacht hat. Erhöht wird die Intransparenz noch dadurch, daß jeder Kundendienstbetrieb sein Formular nicht nur optisch anders gestaltet, sondern auch teilweise abweichende Berechnungsmethoden zugrundelegt. Rechnungsformulare von Kundendienstbetrieben sind deshalb bestenfalls nachvollziehbar für "Eingeweihte". Dem Durchschnittsverbraucher vermitteln sie den Eindruck eines betriebswirtschaftlich durchorganisierten Abrechnungsverfahrens, dem er sich nicht gewachsen fühlt.

b) Pauschalbeträge

Das genaue Gegenteil bilden Rechnungen von kleinen Reparaturbetrieben, allen voran den Gas-/Sanitärwerkstätten. Diese verwenden entweder jederman zugängliche Rechnungsformulare, die nicht auf die spezifischen Bedürfnisse des Betriebes zugeschnitten sind oder sie verfügen über einen eigenen Briefkopf mit dem Aufdruck "Rechnung" ohne nähere Spezifikation. Unabhängig von der Art des verwandten Formulars unterteilen derartige Firmen den Rechnungsbetrag durchgängig in Materialkosten und Arbeitskosten, in denen die Nebenkosten enthalten sind. "Boiler gereinigt DM 120,--", lautet etwa ein solcher Vermerk, der noch nicht einmal die genaue Stundenzahl angibt, die der Klempner zur Reinigung benötigt hat. Es kommt vor, daß derartige Betriebe Materialkosten, Arbeitskosten und Nebenkosten in einem einzigen Betrag ausweisen.

c) Unvollständigkeit

In diese Kategorie dürfte die überwiegende Anzahl der Rechnungsformulare fallen, unabhängig davon, ob es sich um ausdif-

ferenzierte Formulare von Kundendienstbetrieben oder Blankoformulare von Kleinbetrieben handelt. Unvollständigkeit bedeutet zunächst einmal, daß selbst für den Eingeweihten die Abrechnungsmethode eines Kundendienstbetriebes nicht nachvollziehbar ist, weil etwa die Kosten eines Arbeitswertes nicht angegeben ist und sich auch nicht aus sonstigen Bestandteilen errechnen läßt. Unvollständigkeit bezeichnet aber auch jene große Fallgruppe von Rechnungen, in denen Handwerker keine Pauscheträge mehr angeben und noch nicht dazu übergegangen sind, ausdifferenzierte vorgedruckte Rechnungsformulare zu verwenden. Derartige Handwerksbetriebe - und das dürfte die Masse sein - arbeiten mit einfachen Rechnungsformularen, auf denen sie verschiedene Rechnungsbestandteile wie Materialkosten, Arbeitszeit und Nebenkosten maschinenschriftlich oder handschriftlich nachweisen. Genau dieser Typ von Handwerker-Reparaturrechnungen dürfte der Anlaß gewesen sein für den in der Einleitung zitierten Witz, der das Gespräch zwischen dem Meister und seinem Gesellen über die Rechnungsgestaltung wiedergibt. In der Tat erwecken derartige Rechnungsformulare den Anschein, als ob mehr oder weniger willkürlich verschiedene Rechnungsbestandteile wiedergegeben werden, ohne daß selbst für denjenigen, der die Rechnung erstellt, ein System erkennbar wird. Derartige Rechnungsformulare bzw. Abrechnungsverfahren finden ihren Grund in den betriebswirtschaftlichen Defiziten von Handwerksbetrieben. Sie mögen durchaus von modernen Abrechnungsverfahren wie sie in Kundendienstbetrieben praktiziert werden, gehört haben, sie sind jedoch selbst außerstande, diese Abrechnungsverfahren in eine (schein)-rationale Abrechnung zu übersetzen.

III. Preisvergleich Reparaturkosten im Handwerksbereich

Mit dem Entschluß, selbst die Initiative zu ergreifen und an die Betriebe zwecks eines Preisvergleichs heranzutreten, hatten wir uns nicht nur vorgenommen, Licht in das Dunkel der Preisberechnungsmethoden bzw. der Nebenkostenproblematik zu bringen. Die Betriebsbegehung als Mittel der Informationseinholung sollte gleichzeitig dazu dienen, die Gesetzesstreue der Handwerksbetriebe in Bezug auf die Einhaltung der Preisangabenverordnung festzustellen.

1. Das Erhebungsinstrument

Die Verbraucherzentrale Hamburg und das Projekt "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" führten aufgrund der festgestellten Ergebnisse aus der Reklamationsberatung von Handwerkerreparaturen einen Preisvergleich in 3 Branchen durch:

1. Radio-/Fernseh-Reparaturen
2. Elektroreparaturen (Kundendienst)
3. Reparaturen im Gas-/Sanitärbereich

Es wurde angestrebt, jeweils pro Branche 30 Untersuchungseinheiten zu erreichen.

Informationen über die Grundgesamtheit in den einzelnen Reparaturbranchen lagen nicht vor. Listen der Handwerkskammer enthielten lediglich die Innungsmitglieder, also lange nicht alle in der Branche tätigen Handwerker.

Wir haben deshalb die Informationsquelle zugrunde gelegt, die jedem Verbraucher zur Verfügung steht - das Branchenverzeichnis des Telefonbuches. Auf einer Liste haben wir sämtliche Handwerker vermerkt, die sich unter der entsprechenden Branche eingetragen hatten. Beim Kundendienst haben wir zusätzlich aufgrund von Kundendienstverzeichnissen auf das allgemeine Telefonbuch zurückgegriffen.

Die jeweiligen Listen wurden durchnummeriert, mit Zufallszahlen versehen und eine Stichprobe ausgewählt. Soviel Daten wie möglich sollten aufgrund von Betriebsbegehungen ermittelt werden.

Wegen der unzureichenden Kenntnis über die Grundgesamtheit wurden über Zufallszahlen Ersatznummern für eventuelle Stichprobenausfälle bestimmt. Mit Ausnahme des Kundendienstbereiches erwies es sich als äußerst schwierig, die entsprechenden Handwerker persönlich zu erreichen, so daß die meisten Informationen aufgrund von Telefonanrufen gewonnen werden mußten.

Sowohl telefonisch als auch bei der Begehung traten die Interviewer als Mitarbeiter der VZ auf und gaben zu Beginn Auskunft über den Zweck der Untersuchung.

Tabelle: Zusammensetzung der Stichprobe

| Branche | Anzahl Stichpr. | %aus d.Ge- samtheit d. Telefonbuch | Anzahl Begehun- gen | Anzahl Anrufe | Ver- weige- rung | nicht er- reicht |
|---------------------|--------------------|--|---------------------------|------------------|------------------------|------------------------|
| Radio/ Ferns. | 31 | ca.25% | 12 | 19 | 13 ca.25% | 7 ca.15% |
| Gas/ Sanitär | 33 | ca. 5% | 6 | 27 | 15 ca.25% | 16 ca.25% |
| Elektro Kundend. | 28 | ca.80% | 17 | 11 | - | - |
| ----- | | | | | | |
| Gesamt: | 92 | - | 35 | 57 | 28 | 23 |

2. Kosten für eine Stunde Arbeit

Die meisten Handwerker rechnen bei ihren Reparaturen nach Normalstunden ab (60%). Ungefähr 20% differenzieren nach Meister-, Gesellen- und Lehrlingsstunden. Zum Vergleich haben wir den Arbeitslohn für eine Gesellenstunde herangezogen. Der Rest (20%) berechnet den Lohn für die Arbeit aufgrund von Arbeitswerten oder Verrechnungseinheiten. Wir haben den Stundenlohn aufgrund der jeweiligen Dauer und des Preises für einen Arbeitswert bzw. eine Verrechnungseinheit errechnet.

Im Gas-/Sanitärbereich findet etwa im Verhältnis 50:50 eine Berechnung nach Normalstunden oder nach dem Ausbildungsgrad des Handwerkers statt. Im Fernsehreparaturbereich wird fast ausschließlich nach Normalstunden abgerechnet, während im Bereich des Kundendienstes vorwiegend (zu 50%) nach vorgegebenen Einheiten abgerechnet wird.

Tabelle: Verteilung der Nettostundenlöhne in den drei untersuchten Branchen

| Anzahl | % | von | bis | einschl. DM |
|--------|----|-------|-----|-------------|
| 6 | 7 | 31,-- | | 40,-- DM |
| 56 | 63 | 41,-- | | 50,-- DM |
| 26 | 29 | 51,-- | | 60,-- DM |
| 1 | 1 | 61,-- | | 70,-- DM |

Der niedrigste Preis für eine Arbeitsstunde liegt bei DM 35,--, der höchste bei DM 68,--, der Durchschnittspreis bei DM 48,--. Im Bereich des Kundendienstes ist der günstigste Stundenlohn DM 38,60, der höchste DM 57,--, der Durchschnittsstundenpreis DM 49,--. Bei den Rundfunk- und Fernsehreparaturen herrscht das größte Preisgefälle; zwischen DM 35,-- und DM 68,-- werden dem Verbraucher abverlangt. Der Durchschnittspreis beträgt auch hier DM 49,--. Im Gas/Sanitärbereich liegt der durchschnittliche Stundenlohn mit DM 46,-- etwas niedriger, mit einer Spannbreite von DM 38,-- bis DM 56,--.

In diesem Zusammenhang haben wir untersucht, was für den Verbraucher günstiger ist, eine Abrechnung pauschal nach Arbeitsstunden oder differenziert nach Arbeitswerten.

Durchschnittlich kostet eine Stunde auf der Basis von Arbeitswerten DM 53,--, wenn sie pauschal berechnet wird ungefähr DM 46,--. Dem Preisvorteil einer pauschalierten Berechnung steht die leistungsbezogene Abrechnung in Arbeitswerten oder Verrechnungseinheiten gegenüber. Denn hier ist jeder Arbeitswert bzw. Verrechnungseinheit als konkreter Gegenwert in Form einer tatsächlichen Arbeitsleistung vorhanden.

3. Nebenkosten

Innerhalb der Nebenkosten haben wir vorrangig die Fahrtkosten untersucht. Denn nach den Angaben der Handwerker werden andere Nebenkosten nur selten in Rechnung gestellt. Die Kleinteilepauschale, abgerechnet in Prozent oder DM, fällt summenmäßig nicht ins Gewicht.

Tabelle: Anzahl der Nebenkostenberechnungen in %
der Handwerksbetriebe

| Nebenkostenart | Prozent der Handwerker die Nebenkosten berechnen |
|------------------------|---|
| Fahrtkosten | 83% |
| Kleinteile | 40% |
| Rüstzeit | 7% |
| Verwaltungs- kosten | 1% |
| Barzahlungs- Kosten | 1% |
| Rechnungsgebühr | 1% |

n = 92

Die Fahrtkosten werden dem Verbraucher in verschiedensten Formen in Rechnung gestellt.

Tabelle: Berechnungsmethoden der Fahrtkosten

| Berechnungsmethode | Prozent aller Betriebe die Fahrtkosten berechnen |
|------------------------------|--|
| Pauschale | 46% |
| nach km/km-Zonen | 22% |
| nach Fahrtzeit (Stundenlohn) | 17% |
| Pauschal und nach Fahrtzeit | 13% |
| nach km und Fahrtzeit | 2% |

n = 66

Die verschiedenen Berechnungsmethoden sind bei den untersuchten Branchen in etwa gleich verteilt. Lediglich die Berechnung nach Pauschalen und Fahrtzeit ist im Bereich des Kundendienstes überproportional vertreten.

Um trotz verschiedenartiger Berechnungen einen Preisvergleich zu ermöglichen, haben wir die Preise für 2 Anfahrten ermittelt.

Anfahrt 1: Strecke 5 km - Fahrdauer 10 Minuten

Anfahrt 2: Strecke 20 km - Fahrdauer 30 Minuten

Auf der Grundlage der festgestellten Methode der Berechnung haben wir unter Verwendung der Angaben der jeweils befragten Handwerker für jede Untersuchungseinheit die Fahrtkosten für die beiden Anfahrtstrecken so berechnet, wie er es selbst tun würde.

Tabelle: Fahrtkosten für 5 km Anfahrt bei 10 Minuten
Fahrtdauer

| DM Kosten | Prozent aller befragten Betriebe |
|--------------------|----------------------------------|
| kostenlos | 24,6% |
| bis DM 5,-- | 11,7% |
| 6,-- bis 10,-- DM | 18,2% |
| 11,-- bis 15,-- DM | 9,1% |
| 16,-- bis 20,-- DM | 7,8% |
| 21,-- bis 25,-- DM | 15,6% |
| 26,-- bis 30,-- DM | 5,2% |
| 31,-- bis 35,-- DM | 2,6% |
| 36,-- bis 40,-- DM | 2,6% |
| 41,-- bis 45,-- DM | 2,6% |

n = 77

Bei der kurzen Anfahrt wird eine große Streuung der berechneten Kosten deutlich. Jeder vierte Handwerker berechnet keine Fahrtkosten, die billigste Fahrt kostet DM 2,50 DM, die teuerste DM 41,40, der durchschnittliche Preis liegt bei ungefähr DM 14,--. Im Vergleich der einzelnen Branchen schneidet der Gas-/Sanitärbereich mit durchschnittlich DM 7,--, der Radio-/Fernsehbereich mit durchschnittlich DM 11,-- wesentlich besser ab als der Bereich des Elektrokundendienstes mit durchschnittlich DM 24,-- für eine Anfahrt von 5 km, die 10 Minuten dauert.

Tabelle: Fahrtkosten für 20 km Anfahrt und 30 Minuten
Fahrdauer

| DM Kosten | Prozent aller befragten Betriebe |
|--------------------|----------------------------------|
| kostenlos | 16,9% |
| bis DM 10,-- | 7,8% |
| 11,-- bis 15,-- DM | 14,3% |
| 16,-- bis 20,-- DM | 11,7% |
| 21,-- bis 25,-- DM | 19,5% |
| 26,-- bis 30,-- DM | 7,8% |
| 31,-- bis 35,-- DM | 6,5% |
| 36,-- bis 40,-- DM | 11,7% |
| 41,-- bis 45,-- DM | 2,6% |
| 46,-- bis 50,-- DM | 1,3% |

n = 77

Die Streuung gleicht in etwa der bei der kurzen Anfahrt und reicht von DM 5,-- bis DM 49,--. Im Durchschnitt kostet diese Anfahrt DM 23,-- also 9,-- DM mehr als die kurze Anfahrt. In den einzelnen Branchen liegen in etwa identische Preisunterschiede vor, jedoch ebenfalls im Schnitt um DM 9,-- mehr. (Elektrobereich DM 32,--, Radio/Fernsehen DM 19,--, Gas/Sanitär DM 17,--).

Tabelle: Anzahl der Betriebe die für beide Strecken die gleichen Fahrtkosten nehmen

| Branche | Prozent Anteil der Betriebe |
|-------------------------------|-----------------------------|
| Radio/Fernsehen | 64% |
| Elektrokundendienst | 33% |
| Gas/Sanitär | 32% |
| ----- | |
| Gesamt (n = 77 gültige Fälle) | 42,9% |

Die Ergebnisse machen deutlich, daß es fast bei der Hälfte aller befragten Handwerkerbetriebe für den Verbraucher kostengünstig keinen Unterschied macht, ob der Handwerker eine Anfahrt von 5 oder 20 km hat und ob diese Anfahrt 10 oder 30 Minuten dauert.

Abschließend haben wir noch untersucht, ob es eine Berechnungsweise gibt, die für den Verbraucher am günstigsten ist.

Tabelle: Kostenvergleich einzelner Berechnungsarten der
Fahrtkosten
Berechnungsgrundlage Strecke 20 km 30 Minuten
Fahrtzeit

| Berechnungsart | Anzahl gültiger Fälle | Durchschnittskosten |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| Fahrtzeit + Pauschale | 9 | DM 38,-- |
| Fahrzeit | | |
| Stundenlohn | 11 | DM 23,-- |
| Fahrtkosten- | | |
| pauschale | 29 | DM 21,-- |
| nach km | 14 | DM 19,-- |

Auch wenn aufgrund der geringen Anzahl der untersuchten Betriebe, die Fahrtkostenpauschalen und Fahrtzeit berechnen, die Aussage nicht uneingeschränkt zu verallgemeinern ist, so zeigt sich doch, daß die Berechnungsart, Fahrtzeit und Pauschale, die vor allem im Kundendienst angewandt wird, den Verbraucher mit den höchsten Anfahrtkosten belastet.

4. Die Kosten für eine Normalreparatur

Wie gezeigt wurde, gibt es keinen einheitlichen Weg der Berechnung von Nebenkosten. Um trotz der Verschiedenartigkeit der Rechnungserstellung und Kostenberechnung einen Vergleich durchführen zu können, haben wir die Kosten eines "Effektivstundenlohns" berechnet.

Effektivstundenlohn: Dauer: 60 Minuten
Anfahrdauer: 30 Minuten = 20 km
Kleinteilekosten

Für die Berechnung des Effektivstundenlohns haben wir den Nettoendpreis auf der Grundlage der jeweiligen Angaben der

Handwerker für jede Untersuchungseinheit berechnet, soweit zu allen drei Kostenfaktoren definitive Angaben vorlagen.

Tabelle: Effektivstundenlohn in allen Branchen
n = 68 gültige Fälle

| DM Kosten | % |
|----------------------|-------|
| 40,-- bis 50,-- DM | 8,8 |
| 51,-- bis 60,-- DM | 11,8% |
| 61,-- bis 70,-- DM | 0,9 |
| 71,-- bis 80,-- DM | 23,5% |
| 81,-- bis 90,-- DM | 13,2% |
| 91,-- bis 100,-- DM | 7,4% |
| 101,-- bis 110,-- DM | 4,4% |

In der unter Wettbewerbsbedingungen üblichen Spannbreite von $\pm 15\%$ liegen lediglich 54% der Preise. Die Spannweite bewegt sich jedoch zwischen DM 40,-- und DM 110,50, der Durchschnittspreis beträgt DM 71,--. Die großen Preisdifferenzen, die wir nach den Angaben der Handwerker ermittelt haben, stellen sich in den einzelnen Branchen wie folgt dar:

Tabelle: Preisvergleich der Kosten einer Reparatur von
1 Stunde Dauer bei 20 km Anfahrt + Kleinteile in
den untersuchten Branchen

| Branche | Zahl gültiger Fälle | niedrigst. Preis | höchster Preis | Durchschnittspreis |
|--------------------------|---------------------|------------------|----------------|--------------------|
| Gas/Sanitär | 20 | DM 45,-- | DM 84,-- | DM 64,-- |
| Radio/Fern- sehen | 23 | DM 40,-- | DM 78,-- | DM 64,-- |
| Elektro/ Kundendienst | 25 | DM 62,-- | DM 110,-- | DM 84,-- |

Die Preise schwanken für den untersuchten "Effektivstundenlohn" in allen Branchen nahezu gleich bis zu 90%. Der Elektrokundendienst erweist sich dabei im Vergleich mit den anderen beiden Branchen als der teuerste Bereich. Ursache ist, wie bereits dargestellt die teure Berechnungsmethode der Anfahrtskosten (Pauschale + Stundenlohn).

5. Kosten für die kleinste Reparatur

Häufig wird in Verbraucherbeschwerden in der Rechtsabteilung der Verbraucherzentrale Hamburg die Klage vorgebracht, daß gerade kleine Reparaturen, die vom Handwerker in Minutenschnelle erledigt werden, zu sehr hohen Kosten führen. Aus diesem Grund haben wir in den Interviews die Handwerker nach der kleinsten Zeiteinheit befragt, die sie mindestens in Rechnung stellen, unabhängig von der Dauer der Reparatur. Bei über einem Drittel der befragten Handwerker haben wir hierzu keine verwertbaren, bzw. quantifizierbaren Aussagen erhalten.

Tabelle: Kleinste berechnete Zeiteinheit in den drei untersuchten Branchen

| kleinste Zeiteinheit | Prozent aller Betriebe |
|----------------------|------------------------|
| 6 Minuten | 9,6% |
| 10 Minuten | 7,7% |
| 15 Minuten | 40,4% |
| 30 Minuten | 38,5% |
| 60 Minuten | 3,8% |

n = 52

Die Situation im Kundendienst ist für den Verbraucher wesentlich günstiger als in den anderen beiden Branchen. Beträgt beim Kundendienst die kleinste berechnete Zeiteinheit 15 Minuten, so liegt sie sowohl beim Gas-/Sanitär- als auch Radio-/Fernsehhandwerk im Bereich zwischen 25 und 30 Minuten. Deswegen haben wir für alle drei Bereiche mit demselben Verfahren, wie im vorigen Abschnitt beschrieben, die Kosten für eine Minimalreparatur berechnet.

Minimalreparatur: Reparaturkosten: kleinste Zeiteinheit
Anfahrt: 10 Minuten = 5 km
Kleinteilekosten

Tabelle: Preisvergleich einer Minimalreparatur in den drei untersuchten Branchen

| Branche | Zahl gültiger Fälle | Mindestpreis | Höchstpreis | Durchschnittspreis |
|--------------------------|---------------------|--------------|-------------|--------------------|
| Gas/ Sanitär | 9 | DM 16,70 | DM 47,60 | DM 30,-- |
| Radio/ Fernsehen | 18 | DM 10,-- | DM 51,-- | DM 27,-- |
| Elektro/ Kundendienst | 20 | DM 20,50 | DM 67,50 | DM 39,-- |

Gerade bei der "Minimalreparatur" zeigt sich, daß die Kostendifferenzen weit über 100% hinausgehen. Hier finden Verbraucherreklamation bei Kleinreparaturen ihre Erklärung. Der Kundendienst zeigt sich im Vergleich zum Radio-/Fernseh- und Gas-/Sanitärbereich auch bei der Mindestreparatur als der teuerste.

6. Einschätzung der Ergebnisse des Preisvergleiches

Die zentrale Botschaft der Untersuchung lautet: die in den drei untersuchten Branchen praktizierte Preisberechnungsmethode macht einen Vergleich der Reparaturpreise unter Einschluß der Preisnebenkosten subjektiv schwer, ja sogar unmöglich. "Subjektiv" spielt auf die Kapazitäten des Verbrauchers an, sich durch das Gewirr der Abrechnungsmethoden des Stundenlohns bzw. der Nebenkosten hindurchzufinden und einen Überblick über den Markt zu gewinnen. "Unmöglich" hingegen meint die objektive Unbrauchbarkeit der Preisberechnungsinstrumente der drei Branchen für die Durchführung eines Preisvergleichs. Die Preisberechnungsmethoden des Handwerks erwecken den Anschein, betriebswirtschaftlich rational als Grundlage für die Ermittlung des konkreten Reparaturpreises zu dienen; tatsächlich verschleiern sie nur, daß es eine derart rationale betriebswirtschaftlich durchorganisierte Preisgestaltung im Reparaturhandwerk nicht gibt. Denn wie anders sollte zu erklären sein,

daß die Entfernung zwischen dem Kunden und der Reparaturwerkstatt für die Höhe des Reparaturpreises kaum von Bedeutung ist, obgleich gerade in diesem Bereich mit erheblichem Aufwand der Anschein von Rationalität erzeugt wird. Uns drängt sich vielmehr der Schluß auf, daß die Handwerksbetriebe eine ungefähre Vorstellung davon haben, welchen Satz sie in etwa pro Stunde haben müssen, um am Markt mithalten zu können. Einige Betriebe arbeiten mit hohen Stundenverrechnungssätzen und geringen Nebenkosten, andere wiederum holen über die Nebenkosten das herein, was sie mit dem Stundenlohn nicht abrechnen. Insofern läßt sich durchaus von einer bewußten und gezielten Preisgestaltung sprechen. Nur ist sie nicht in dem Sinne betriebswirtschaftlich rational, wie sie durch den Einsatz von Arbeitseinheiten, Verrechnungseinheiten, differenzierten Fahrtkostenabrechnungen suggeriert wird.

Ein Vergleich der Reparaturpreise wird erst über die künstlich wirkende Konstruktion eines "Effektivstundenlohnes" möglich. Mit der Einführung des Effektivstundenlohns ist ein qualitativer Sprung in der Untersuchung von Reparaturpreisen gelungen. Denn mit diesem Instrument kann Transparenz in die Preisgestaltung des Reparaturhandwerks gebracht werden. Es läßt sich unabhängig von der Art der Berechnung der Arbeitszeit wie von der Ausgestaltung der Nebenkosten einsetzen. Gedanklich ist der Effektivstundenlohn dem Konzept des effektiven Jahreszinses im Konsumentenkredit entlehnt. Denn hier wie dort geht es darum, effektiv anfallende Kosten nicht als gesonderte Posten stehen zu lassen, sondern in den Gesamtpreis - hier Jahreszins, dort Stundenlohn - einzurechnen.

Unterhalb der grundsätzlichen Unbrauchbarkeit der praktizierten Berechnungsmethoden für einen Preisvergleich des Reparaturpreises läßt sich eine allgemeine Tendenz ausmachen, die Nebenkosten zu einer Art zweiter Reparaturrechnung auszubauen. Stützen läßt sich dieses Erkenntnis mit den Ergebnissen aus dem Bereich des Kundendienstes. Denn dort ist die Scheinrationalität am weitesten gediehen. Ausgefeilte Nebenkostenabrechnungen, die sich in einschlägigen Formularen niederschlagen, treiben die Kosten für den Verbraucher immer mehr in die Höhe. Den Grund sehen wir in der Abspaltung immer weiterer Be-

standteile des ursprünglichen Stundenverrechnungssatzes. Während im Handwerk allgemein Fahrtkosten pauschal oder kilometermäßig oder zonenmäßig berechnet werden, ist der Kundendienst dazu übergegangen, "Fahrtzeiten als Arbeitszeiten" zu betrachten. Als weiteres Indiz, das in die identische Richtung weist, ist die Berechnung von Rüstzeiten zu werten. Diese gelten nun nicht mehr als Bestandteil des ursprünglichen Stundenverrechnungssatzes, sondern als selbständig zu berechnender Posten der Nebenkosten. Da die Handwerksbetriebe grundsätzlich nicht umhin können, ihre "PII-Mal-Daumen-Kostenkalkulation" langfristig zugunsten betriebswirtschaftlicher Ansätze aufzugeben, dürfte es angebracht sein, von einem preistreibenden Effekt der fortschreitenden Aufspaltung des Reparaturpreises in Stundenverrechnungssatz und Nebenkosten zu sprechen. Eine ähnliche Entwicklung läßt sich im Mietrecht nachweisen. Der Deutsche Mieterbund bezeichnet die Nebenkosten bereits offen als zweite Miete.

7. Die Preisauszeichnung

Die Ergebnisse der Betriebsbegehung sind im statistischen Sinne nicht repräsentativ, da wir insgesamt nur 35 Betriebe persönlich aufgesucht haben, 12 von circa 300 Radio- und Fernsehwerkstätten, 6 von circa 750 Gas-/Sanitärbetrieben und 17 von circa 35 Kundendienstfirmen. Ursprünglich hatten wir vor, insgesamt je 30 Betriebe pro Branche aufzusuchen. Die Durchführung erwies sich jedoch als so schwierig, viele der angegebenen Adressen stimmten nicht, die Betriebe existierten nicht mehr oder es war niemand anzutreffen, so daß wir von einer Fortführung der Betriebsbegehung Abstand genommen haben. Der praktische Nutzen für die VZ ging verloren, als das Bundesverfassungsgericht⁴⁹ im Frühjahr die Preisauszeichnungsverordnung für verfassungswidrig erklärte.

Wirkliche Ergebnisse, deren Darstellung der Mühe wert sind, liegen nur aus dem Bereich des Kundendienstes vor. Dort wurden 17 Betriebe aufgesucht.

49) Urteil v. 8.11.1983 BB 1984, 361

Tabelle: Preisauszeichnung in Kundendienstfirmen

| Preisauszeichnung im Schaufenster | | Monteur wiesen | |
|-----------------------------------|----|----------------|----|
| ja | 1 | 7 | 9 |
| nein | 4 | 8 | 4 |
| keine Angabe | - | - | 2 |
| kein Schaufenster | 10 | | |
| n = 15 | 15 | 15 | 15 |

Der Verbraucher hat kaum eine Chance, sich über die Preise zu informieren, ohne das Geschäftslokal betreten zu müssen. Denn immerhin 10 Kundendienstbetriebe verfügen über kein Schaufenster, wenngleich es theoretisch möglich wäre, die Preisauszeichnung auch an der Eingangstür anzubringen. Selbst wenn sie ein Schaufenster haben, scheint dieses nicht genutzt zu werden, um die notwendige Information für den Verbraucher sichtbar anzubringen. Allein die Firma Bosch bietet dem Verbraucher diesen Service an. Enttäuschend war das Ergebnis der Überprüfung im Geschäftslokal selbst. Nahezu die Hälfte der Kundendienstfirmen hat keine Preisauszeichnung aushängen. Die Nein-Stimmen werden insofern etwas relativiert, als die Firma Vorwerk dem Verbraucher auf Nachfragen ein Buch anbietet, aus dem die Preise zu ersehen sind. Electrolux verfügt über keine Preisauszeichnung, bietet dafür aber die Preise einzelner wichtiger Reparaturleistungen an, so wie es auch in der Kfz-Branche üblich ist. Wenig ergiebig sind die Auskünfte zur Rolle des Monteurs. Die vergleichsweise hohe Zahl der Ja-Stimmen, wonach angeblich dem Monteur ein Informationsblatt mitgegeben wird, kann auch als Ausrede zu interpretieren sein. Denn

die Fragestellung bietet den Kundendienstfirmen ja geradezu an, sich doch als gesetzestreu hinzustellen. Insgesamt ist es schon erstaunlich, daß die großen Kundendienstfirmen, überwiegend die Preisauszeichnung derart lax handhaben. Es ist deshalb kaum verwunderlich, daß die betriebswirtschaftlich wesentlich weniger durchstrukturierten Radio- und Fernsehwerkstätten bzw. Gas- und Sanitäre Betriebe noch größere Lücken aufweisen.

Im Rahmen der Betriebsbegehung suchten wir insgesamt 10 Radio- und Fernsehbetriebe auf. Zwei Inhaber waren nicht anwesend, zwei verweigerten die Auskunft, viermal war der Betrieb überhaupt nicht zu finden, einmal handelte es sich um ein Privathaus, ohne daß erkennbar gewesen wäre, ob sich dort überhaupt eine Reparaturwerkstatt befindet. Soweit überhaupt Informationen zu erhalten waren, fielen diese negativ aus. Weder im Schaufenster noch im Geschäftslokal hing eine Liste der notwendigen Preisangaben. Einzig bemerkenswert war die Begründung, mit der einer der angesprochenen Betriebsinhaber seine Auskunft verweigerte. Er sei vor einiger Zeit von der Verbraucherzentrale wegen der Reklamation eines Kunden angeschrieben worden. Die Angelegenheit sei aber von der Verbraucherzentrale derart schlampig betrieben worden, (Auskünfte wurden nicht gegeben, versprochene Informationen nicht zugeschickt), daß er keinen Anlaß sehe, nun mit der Verbraucherzentrale zu kooperieren.

Die Ergebnisse im Gas-/Sanitärbereich zeigen ein ähnliches Bild. Hier wurden lediglich 9 Betriebe angeschaut. Sechsmal war der Inhaber nicht erreichbar, an der Tür befand sich ein Hinweis auf die Öffnungszeiten oder auf die Möglichkeit, telefonisch eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen. Drei Betriebe verweigerten ohne Angabe von Gründen jegliche Auskunft. Soweit auch ohne Hilfe der Betriebsinhaber oder der Angestellten Informationen zu erhalten waren, zeigte sich das bekannt negative Bild.

Aus den Ergebnissen der Betriebsbegehung läßt sich immerhin ableiten, daß wohl kaum mit einer Einhaltung der Preisauszeichnungsverordnung in größerem Umfang zu rechnen ist. An dieser Einschätzung würde auch eine repräsentative Untersu-

chung nichts ändern. Je "handwerklicher" die Betriebe organisiert sind, desto eher sind sie geneigt, von einer Preisauszeichnung Abstand zu nehmen. Umgekehrt besteht bei eher industriell ausgerichteten Betrieben - Kundendienstfirmen - jedenfalls verbal die Bereitschaft, dem Verbraucher eine gewisse Preisinformation anzubieten.

Die vielen Ausfälle im Gas-/Sanitär- und Radio- und Fernsehbereich werfen die Frage auf, ob das Branchenverzeichnis in den Gelben Seiten eine geeignete Informationsquelle ist. Andererseits verfügte die Handwerkskammer Hamburg über keine branchenbezogene Aufstellung der Betriebe, in der Innung wiederum sind nicht alle Firmen vertreten, so daß wir uns auf das Mitgliedsverzeichnis der Innungen nicht stützen konnten. Eine Repräsentativuntersuchung könnte zutage fördern, daß eine Vielzahl in der Handwerksrolle eingetragener Betriebe entweder nicht mehr oder nicht unter der angegebenen Adresse existieren. Die regionalen Handwerkskammern und auch Innungen sind aufgerufen, nähere Nachforschungen anzustellen. Denn das prognostizierte Negativergebnis würde dem Ansehen nicht nur der einzelnen Betriebe sondern vor allem den Innungen und den Handwerkskammern schaden.

IV. Die Anbieterstruktur im Reparaturhandwerk - Ansatzpunkte für eine verbraucherorientierte Analyse

Bezweckt ist keine umfassende Analyse der Anbieterstruktur, diese wäre angesichts der wenigen verfügbaren Daten auch gar nicht leistbar⁵⁰. Vielmehr geht es um eine Aufarbeitung des zugänglichen Datenmaterials unter dem Gesichtspunkt möglicher Rückwirkungen der Anbieterstruktur auf den Verbraucher und daraus folgender Chancen für die Fortentwicklung des Verbraucherschutzes.

50) siehe dazu B III 2

1. Branchen statt Firmen

Das Forschungsprojekt orientierte sich von Beginn an anbieterbezogen, d.h. eingehende Beschwerden wurden nicht mehr mandantenbezogen festgehalten, sondern gegnerbezogen. So nützlich sich dieser Ansatz in den Auseinandersetzungen mit den Teilzahlungsbanken erwies, im Bereich des Handwerks konnte er die ihm zugedachte Funktion nicht erfüllen. Ursächlich sind nicht nur die geringe Zahl der gegen denselben Anbieter bekannt gewordenen Beschwerdefälle. Vielmehr zeigt eine Bestandsaufnahme der in den drei Branchen tätigen Handwerksbetriebe, daß eine gegnerbezogene Strukturanalyse wenig erfolgversprechend sein würde.

1976 wurde in Hamburg die vorläufig letzte Handwerkszählung durchgeführt⁵¹. Danach gab es am 31.3.1977 224 Klempnerbetriebe, 454 Gas- und Wasserinstallationsbetriebe sowie 279 Radio- und Fernsehwerkstätten. Zu erheblich anderen Ergebnissen gelangt die Hamburgische Landesbank⁵² in ihren Wirtschaftsanalysen zur Entwicklung und Struktur des Hamburger Handwerks. Ausgehend von der letzten Handwerkszählung, aber ergänzt um eigene Berechnungen auf der Grundlage der Eintragungen in der Handwerksrolle, registrierte die Hamburgische Landesbank insgesamt 830 Klempner- und Installationsbetriebe sowie 160 Radio- und Fernsehreparaturwerkstätten. Die Divergenz resultiert einmal aus der Einbeziehung der handwerklichen Nebenbetriebe in der Handwerkszählung des Statistischen Landesamtes. Auf diesen Umstand könnte die unterschiedliche Zahl der Fernsehreparaturwerkstätten zurückzuführen sein. Im Gas-/Sanitärbereich arbeiten das Statistische Landesamt und die Hamburger Landesbank in ihren Wirtschaftsanalysen dagegen offensichtlich mit verschiedenen Kategorien. Das Statistische Landesamt unterteilt in Klempner sowie in Gas- und Wasserinstallateure, während die Hamburger Landesbank Gas-, Wasser- und

51) Statistisches Landesamt Tabelle 3 Unternehmen, Tätige Personen, Löhne und Gehälter, Sozialkosten und Umsatz Nummer der Systematik 214, 215, 22, 30

52) Wirtschaftsanalysen 1/1982 Entwicklung und Struktur des Hamburger Handwerks Tabelle 7: Die Entwicklung der Unternehmenszahl im Hamburger Handwerk, 20

Heizungsinstallateure zusammenfaßt. Im Projekt haben wir, um einen ungefähren Anhaltspunkt zu gewinnen, das vorhandene Datenmaterial mit den Angaben im Branchenverzeichnis verglichen. Auf diesem Wege gelangten wir zu ca. 265 Fernseh- und Reparaturwerkstätten sowie 750 Sanitär- und Heizungsbetrieben.

Angesichts dieser Zahlen ließe sich eine gegnerbezogene Analyse nur durchführen, wenn die Verbraucherzentrale mit Verbraucherreklamationen gegen Handwerker geradezu überschwemmt würde. Eine Ausnahme bilden die bekannten schwarzen Schafe, die auch bei dem geringen Anfall von Beschwerden trotz der hohen Zahl der Betriebe leicht auszumachen waren.

Vergleichsweise klar strukturiert und übersichtlich gestaltet sich die Zahl der Anbieter von Kundendiensten. Für den Raum Hamburg können wir von ca. 35 Betrieben ausgehen. Bei entsprechendem Beschwerdeanfall wäre es sehr wohl möglich, ein gegnerbezogenes Profil zu errichten.

2. Die Strukturschwäche des Reparaturhandwerks - Bewältigungsstrategien der Anbieter und Chancen für den Ausbau des Verbraucherschutzes

Die Strukturkrise des Handwerks bildet den Ausgangspunkt aller Überlegungen, die auf eine langfristige Existenzsicherung der drei Gewerbebezüge abzielen. Anknüpfungspunkte für eine Fortentwicklung des Verbraucherschutzes sind in den Strategien zu suchen, die die drei Gewerbe zur Bewältigung der Strukturkrise einsetzen.

a) Der rationale Kern der Verbrauchersympathie - Die sinkende gesamtwirtschaftliche Bedeutung des Handwerks

Gesamtwirtschaftlich gesehen nehmen die handwerklichen Betriebe kontinuierlich ab, die Beschäftigungszahlen sind seit 1980 rückläufig und der Umsatz stagniert.

Entwicklung der Unternehmen und Beschäftigten im Handwerk von
1950 - 1982⁵³

| <u>Jahr</u> | <u>Unternehmen</u> | <u>Beschäftigte</u> | <u>Umsatz</u> |
|-------------|--------------------|---------------------|---------------|
| 1950 | 886.500 | 3.314.400 | 27,0 |
| 1960 | 734.600 | 3.918.000 | 80,7 |
| 1965 | 655.890 | 4.166.400 | 137,8 |
| 1970 | 585.100 | 4.100.500 | 186,3 |
| 1975 | 519.000 | 3.853.200 | 258,5 |
| 1976 | 507.300 | 3.906.500 | 280,1 |
| 1977 | 501.700 | 3.890.900 | 300,0 |
| 1978 | 498.700 | 3.906.500 | 305,3 |
| 1979 | 496.700 | 4.031.500 | 340,1 |
| 1980 | 496.200 | 4.116.200 | 373,4 |
| 1981 | 495.200 | 4.087.400 | 374,9 |
| 1982 | 492.200 | 3.973.000 | 368,9 |

Ein Überblick über die Zahl der Betriebe und Beschäftigten im Hamburger Handwerk zeigt ein von der Bundesrepublik leicht abweichendes Bild. Während die Zahl der Betriebe, wie auch im Bundesgebiet ständig sinkt, ist die Zahl der Beschäftigten zwischen 1970 und 1980 leicht angestiegen.

53) Quelle: Faltblatt des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks, 1982 ohne Angabe

Tabelle⁵⁴: Zahl der Betriebe und Beschäftigten im Hamburger Handwerk

| | Betriebe | | Beschäftigte | |
|--|----------|--------|--------------|--------|
| | 1970 | 1980 | 1970 | 1980 |
| Selbständige Handwerks- unternehmen | 12500* | 10300* | 97000 | 102000 |
| Handwerkliche Neben- betriebe | 1400 | 1000 | 15000 | 12000 |
| Handwerksähnliche Betriebe | 1300 | 1900 | 4000 | 5000 |
| Handwerk insgesamt | 15200 | 13200 | 116000 | 119000 |

Quellen: Handwerkskammer Hamburg;
eigene Berechnungen

*Bestand gemäß Handwerksrolle am Jahresende

54) Hamburgische Landesbank a.a.O. Fn 52 Tabelle 1, 4

Inzwischen scheint sich die Gesamtsituation des Hamburger Handwerks jedoch weiter verschlechtert zu haben. Denn die Rede ist in öffentlichen Verlautbarungen sowohl der Hamburgischen Landesbank als auch der Handwerkskammer Hamburg selbst von ca. 9.000 selbständigen Handwerksunternehmen mit derzeit rund 100.000 Beschäftigten⁵⁵. Als selbständige Handwerksunternehmen werden verstanden Betriebe, die von einem Handwerksmeister geführt werden und in der Handwerksrolle registriert sind.

Aussagekräftiger noch als die tendenziell sinkenden Beschäftigungszahlen und sinkenden Unternehmenszahlen ist ein Vergleich der Marktanteile mittelständischer Betriebe und Großbetriebe über einen Zeitraum der letzten Jahre.

Tabelle⁵⁶: Marktanteile der mittelständischen Betriebe und der Großbetriebe in den Jahren 1962 und 1978

| Wirtschaftsbereiche | Mittelständische Betriebe | | | Großbetriebe | | |
|----------------------|---------------------------|------|---------|--------------|------|---------|
| | 1962 | 1978 | Abnahme | 1962 | 1978 | Zunahme |
| 1 Verkehr | 24 | 22 | - 2 | 76 | 78 | + 2 |
| 2 Industrie | 38 | 22 | - 16 | 62 | 78 | + 16 |
| 3 Großhandel | 69 | 53 | - 16 | 31 | 47 | + 16 |
| 4 Einzelhandel | 74 | 57 | - 17 | 26 | 43 | + 17 |
| 5 Dienstleistungen | 75 | 48 | - 27 | 25 | 52 | + 27 |
| 6 Handwerk (Produz.) | 85 | 62 | - 23 | 15 | 38 | + 23 |
| Insgesamt | 55 | 38 | - 17 | 45 | 62 | + 17 |

55) Hamburgische Landesbank a.a.O. Fn 52, 7

56) Quelle: Klein-Blenkers, Förderung der Betriebsführung kleiner und mittlerer Unternehmen in: BFuP 5/82, 395

Danach konnten die Großbetriebe ihre Marktanteile in den letzten Jahren erheblich vergrößern, und zwar von 45% 1962 auf 62% 1978. Besonders im Bereich des Handwerks hat sich eine beträchtliche Verschiebung der Marktanteile ergeben.

Großbetriebe konnten nämlich ihren Anteil von 15 auf 38% erhöhen. Die Gesamtentwicklung zeigt, in welchem Klima handwerkliche Betriebe heute arbeiten müssen. Sie sind tendenziell bedroht, von den Großen in ihrem Wirkungskreis eingeengt zu werden. Insofern hat das diffuse Gefühl des Verbrauchers, es mit einem "Kleinen" zu tun zu haben, durchaus einen rationalen Kern.

b) Die Ausweichstrategie des Gas-/Sanitär- und Radio-/Fernsehhandwerks - Die Bindung des Verbrauchers an den Betrieb

Es hat den Anschein, als ob das Handwerk gesamtwirtschaftlich dem Druck der Großbetriebe standhalten kann⁵⁷. Nur, die Reparaturarbeiten sichern dem Handwerk nicht die überlebensnotwendige Rendite. Die hohe Arbeitsintensität im Reparaturbereich erschwert die Gewinnsituation. Sie zwingt das Handwerk zum Einstieg in das Handelsgeschäft.

Mit der Ausdehnung des Tätigkeitsfeldes verschieben sich jedoch die Geschäftskontakte zum Verbraucher. Implizit ist zwar die Voraussetzung geschaffen, dem Verbraucher mit dem Verkauf, der Wartung und der Reparatur ein ganzes Leistungsbündel anzubieten, das sich zum Aufbau einer dauerhaften Geschäftsbeziehung eignet. Der Verbraucher wird so in einen Geschäftskreislauf eingebunden. Andererseits ist im Handelsgeschäft der Keim angelegt, der die Dauerhaftigkeit der Geschäftsbeziehung in Frage stellen kann. Mit der Aufhebung der Preisbindung⁵⁸ nämlich besteht für Verbraucher ein ökonomischer Anreiz, Kauf und Reparatur zu trennen, da Discountgeschäfte, Supermärkte, Kaufhäuser etc. die Elektrogeräte wie die Zubehörteile im Gas-/Sanitärbereich billiger liefern.

57) dazu W. Sombart Der moderne Kapitalismus, Zweiter Halbband des Dritten Bandes, Das Wirtschaftsleben im Zeitalter des Hochkapitalismus, 56. Kapitel Die vorkapitalistischen Wirtschaftssysteme (das Handwerk) 1927, 961

58) zu den Hintergründen H.-W. Micklitz a.a.O. Fn 6, 24 ff.

Beide Gewerbebezüge können diese Schwierigkeiten nur bewältigen, wenn es ihnen gelingt, die Reparatur als Brückenglied zwischen Kauf und Ersatzkauf zu benutzen. Denn eine zu starke Konzentration beider Gewerbebezüge auf das Handelsgeschäft würde nur eine Konkurrenzsituation zu Discountern und Kaufhäusern heraufbeschwören, denen die vergleichsweise kleinen Handwerksbetriebe selbst, wenn sie Einkaufsgesellschaften bilden, nicht gewachsen sind⁵⁹. Insofern muß der Handwerksbetrieb den Verbraucher von der Qualität seiner Reparaturleistung überzeugen. Nur mittels der Reparaturleistung kann es ihm gelingen, den Verbraucher langfristig an sich zu binden. Die gesamte Werbung der einschlägigen Gewerbebezüge zielt denn auch darauf, das Vertrauen des Verbrauchers in "seinen" Handwerker zu fördern. Elementare Bestandteile derart vertrauensbildender Maßnahmen sind die Qualität der handwerklichen Leistung, der persönliche Kontakt zwischen Verbraucher und Handwerker sowie die individuelle Betreuung und die individuelle auf den Verbraucher zugeschnittene Leistung.

Die Strukturanalyse im Hamburger Raum vermittelt nicht den Eindruck, als ob es dem Radio-/Fernsehhandwerk bzw. dem Gas-/Sanitärhandwerk Probleme bereiten würde, sich am Markt zu halten. Erst eine präzise Analyse des vorhandenen Datenmaterials bestätigt die zentrale ökonomische Funktion des Handelsgeschäftes. Ohne Differenzierung zwischen Reparaturbereich und Handelsgeschäft bietet das Radio-/Fernsehhandwerk ebenso wie das Gas-/Sanitärhandwerk ein rundum positives Bild. Ein kontinuierlicher Anstieg der Unternehmen zwischen 1962 und 1981, ein überdurchschnittlicher Zuwachs der Beschäftigungszahlen, eine positive Entwicklung der Umsätze, sowie eine erheblich verbesserte Produktivität charakterisieren die ökonomische Ausgangssituation der beiden Gewerbebezüge.

59) zu den Hintergründen und den Perspektiven H.-W. Micklitz a.a.O. Fn 6, 133

| Gewerbebezug | 1962 | Absolut | | | | Anteile in vH | | | | durchschn. jährl. Änderungsrate in vH | | | |
|----------------------------------|-------|---------|------|------|-------|---------------|-------|-------|---------|---------------------------------------|---------|---------|--|
| | | 1967 | 1976 | 1981 | 1962 | 1967 | 1976 | 1981 | 1962-67 | 1967-76 | 1976-81 | 1962-81 | |
| Metallgewerbe | | | | | | | | | | | | | |
| Klempner, Install. ³ | 842 | 800 | 817 | 830 | 5,9 | 6,3 | 8,7 | 9,2 | - 1,0 | + 0,2 | + 0,3 | - 0,8 | |
| Radio- und Fernseh- techniker | 89 | 115 | 158 | 160 | 0,6 | 0,9 | 1,7 | 1,8 | + 5,3 | + 3,6 | + 0,3 | + 3,1 | |
| Handwerk insgesamt | 14306 | 12692 | 9369 | 9000 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | - 2,4 | - 3,3 | - 0,8 | - 2,4 | |

³ Gas-, Wasser- und Heizungsinstallateure

Tabelle⁶¹: Die Entwicklung der Beschäftigtenzahl im Hamburger Handwerk (Auszug)

| Gewerbebezug | 1962 | Absolut | | | | Anteile in vH | | | | durchschn. jährl. Änderungsrate in vH | | | |
|----------------------------------|--------|---------|-------|--------|-------|---------------|-------|-------|---------|---------------------------------------|---------|---------|--|
| | | 1967 | 1976 | 1981 | 1962 | 1967 | 1976 | 1981 | 1962-67 | 1967-76 | 1976-81 | 1962-81 | |
| Metallgewerbe | | | | | | | | | | | | | |
| Klempner, Install. ³ | 8104 | 7968 | 8320 | 8850 | 7,7 | 8,0 | 8,7 | 8,8 | - 0,3 | + 0,5 | + 1,2 | + 0,5 | |
| Radio- und Fernseh- techniker | 329 | 515 | 618 | 800 | 0,3 | 0,5 | 0,6 | 0,8 | + 9,4 | + 2,0 | + 5,3 | + 4,8 | |
| Handwerk insgesamt | 104852 | 100065 | 95682 | 101000 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | - 0,9 | - 0,5 | + 1,1 | - 0,2 | |

Tabelle⁶²: Die Entwicklung der Umsätze im Hamburger Handwerk (Auszug)

| Gewerbebezug | 1962 | in Mio. DM | | | | Anteile in vH | | | | durchschn. jährl. Änderungsrate in vH | | | |
|----------------------------------|--------|------------|--------|--------|-------|---------------|-------|-------|---------|---------------------------------------|---------|---------|--|
| | | 1967 | 1976 | 1981 | 1962 | 1967 | 1976 | 1981 | 1962-67 | 1967-76 | 1976-81 | 1962-81 | |
| Metallgewerbe | | | | | | | | | | | | | |
| Klempner, Install. ³ | 215,6 | 327,8 | 102,9 | 880,6 | 8,1 | 8,7 | 13,8 | 9,5 | + 8,7 | +13,6 | - 3,1 | + 7,7 | |
| Radio- und Fernseh- techniker | 11,8 | 23,7 | 59,9 | 127,5 | 0,4 | 0,6 | 0,8 | 1,4 | +14,9 | +10,8 | +16,3 | +13,3 | |
| Handwerk insgesamt | 2673,1 | 3755,8 | 7473,5 | 9239,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | + 7,0 | + 7,9 | + 4,3 | + 6,7 | |

Tabelle⁶³: Strukturdaten des Hamburger Handwerks (Auszug)

| Gewerbebezug | Beschäftigte je Unternehmen | | | | Umsatz je Untern. in 1000DM | | | | Umsatz je Beschäftigten in 1000 DM | | | | |
|----------------------------------|-----------------------------|------|------|------|-----------------------------|-------|--------|--------|------------------------------------|------|-------|-------|--|
| | 1962 | 1967 | 1976 | 1981 | 1962 | 1967 | 1976 | 1981 | 1962 | 1967 | 1976 | 1981 | |
| Metallgewerbe | | | | | | | | | | | | | |
| Klempner, Install. ³ | 9,6 | 10,0 | 10,2 | 10,7 | 256,1 | 410,0 | 1259,4 | 1001,0 | 26,6 | 41,1 | 123,7 | 99,5 | |
| Radio- und Fernseh- techniker | 3,7 | 4,5 | 3,9 | 5,0 | 133,0 | 206,1 | 379,1 | 797,0 | 35,9 | 46,0 | 96,9 | 159,4 | |
| Handwerk insgesamt | 7,3 | 7,9 | 10,2 | 11,2 | 187,0 | 296,0 | 798,0 | 1027,0 | 25,5 | 37,5 | 78,1 | 91,5 | |

Eine wesentlich differenzierte Aussage als der Statistik der Hamburgischen Landesbank über die Entwicklung der Unternehmenszahl im Hamburger Handwerk läßt sich der Statistik des Hamburger Landesamtes⁶⁴ entnehmen, die zwischen Klempnern und Gas- und Wasserinstallateuren unterscheidet. Danach hat sich die Zahl der Klempner zwischen 1968 und 1977 von 583 auf 224 sprich um 61,6% verringert, während sich gleichzeitig die Zahl der Gas- und Wasserinstallateure von 128 auf 454 also um 254,7% erhöht hat. Das alte Klempnerhandwerk verliert immer mehr an Bedeutung; gleichzeitig gewinnt das Gas- und Wasserinstallationshandwerk an Boden.

60) Quelle: Hamburgische Landesbank a.a.O. Fn 52, 20

61) Quelle: Hamburgische Landesbank a.a.O. Fn 52, 21

62) Quelle: Hamburgische Landesbank a.a.O. Fn 52, 24

63) Quelle: Hamburgische Landesbank a.a.O. Fn 52, 25

64) Quelle: Statistik des Hamburger Landesamtes Tab. 1 Unternehmen, Tätige Personen und Umsatz 1976 und 1967, 15

Die Hamburgische Landesbank hat in ihren Wirtschaftsanalysen den Versuch unternommen, die vielfältigen Tendenzen zu einem Gesamtbild zusammenzufassen. Einen differenzierteren Eindruck soll eine Tabelle vermitteln, in der die 25 größten Hamburger Handwerke nach der unterschiedlichen Entwicklung der Wachstumskriterien, Unternehmenszahl, Beschäftigungszahl und Umsatz vier Kategorien zugeordnet werden.

Tabelle⁶⁵: Charakteristik der einzelnen Handwerkszweige anhand der Entwicklung der Wachstumskriterien Unternehmenszahl, Beschäftigte und Umsatz 1962 bis 1981

| Gruppe | Zuordnungskriterien | Handwerkszweig |
|--------|--|--|
| I | überdurchschnittliches Beschäftigten- und Umsatzwachstum; wachsender Unternehmensbestand | Zahntechniker Gebäudereiniger Radio- u. Fernseh- techniker Kfz-Mechaniker Augenoptiker |
| II | überdurchschnittliches Beschäftigten- und Umsatzwachstum; sinkender Unternehmensbestand | Maschinenbauer Dachdecker Elektroinstallateure Klempner, Gas-, Wasser-, Heizungs- installateure |
| III | Beschäftigtenrückgang; unterdurchschnittliches Umsatzwachstum; sinkender Unternehmensbestand | Schlosser Fliesenleger Maler Glaser Straßenbauer Tischler Buchbinder, Drucker Fleischer Maurer Bäcker Raumausstatter |
| IV | starker Beschäftigtenrückgang, reale Umsatzschrumpfung; sinkender Unternehmensbestand | Friseure Konditoren Textilreiniger Schuhmacher Schneider |

Radio- und Fernsichttechniker werden der ersten Gruppe zugeordnet. Die Hamburgische Landesbank schreibt:

"Die Handwerke dieser Gruppe haben eine sehr günstige Ausgangsbasis. Beschäftigte und Umsätze sind in der Vergangenheit überproportional gestiegen. Die Zunahme der Zahl der Unternehmen läßt darauf schließen, daß der Markt aufnahmefähig genug war, um Neugründungen von Betrieben mehr oder weniger problemlos zu verkraften. Diese außerordent-

lich günstige Entwicklung dürfte sich aber bei der Mehrzahl der betroffenen Zweige nicht fortsetzen ... Bei dem Kfz-Mechanikern sowie den Radio- und Fernsehtechnikern wird es zwei gegenläufige Trends geben: Einerseits wird der Versorgungsgrad der Bevölkerung mit den entsprechenden technischen Produkten - wenn auch gegenüber früheren Jahren deutlich abgeschwächt - weiter steigen; dies gilt speziell für den Videobereich, während bei den PKW eine Marktsättigung fast erreicht sein dürfte. Andererseits werden die Produkte technisch reifer, so daß Reparaturanfälligkeit und Wartung zurückgehen. Da der kontraktive Effekt den expansiven leicht übertreffen dürfte, wird es zu einer Wachstumsverlangsamung kommen".

Das Gas/Sanitärhandwerk wird von der Hamburgischen Landesbank der Gruppe II zugeordnet:

Die hierunter fallenden Sparten haben in den letzten Jahren bereits eine Abschwächung des Wachstums hinnehmen müssen. Die rückläufige Unternehmenszahl scheint darauf hinzudeuten, daß die Aufnahmefähigkeit des Marktes gesunken ist..... Andere Handwerkszweige wie die Dachdecker, Klempner und Installateure profitieren von der längerfristig wohl anhaltenden Energievertteuerung und den damit verbundenen Sparmaßnahmen der privaten Haushalte. Insbesondere Produktinnovationen werden dazu führen, daß Heizungs-, Elektro- und Gasgeräte früher als technisch notwendig ersetzt werden.

Die Einschätzung der Perspektiven dürfte zu positiv ausgefallen sein, da die Hamburgische Landesbank nicht hinreichend berücksichtigt, daß die Prosperität in beiden Gewerbezweigen wesentlich auf den gelungenen Einstieg in den Handel zurückzuführen ist. Nur so läßt sich der enorme Anstieg der Produktivität (Umsatz je Beschäftigten) in beiden Gewerbezweigen erklären. Im Radio-/Fernsehtechnischerhandwerk belief sich der Anstieg von 1962 35.900 auf 1981 159.400, im Gas-/Sanitärhandwerk im selben Zeitraum von 26.600 auf 99.500. Die wesentlich differenziertere Branchenstrukturuntersuchung des Instituts für technische Betriebsführung legt diese Einschätzung jedenfalls für das Elektrohandwerk nahe⁶⁶. Umgekehrt soll nicht der Eindruck erweckt werden, als ob es allein in den Händen des Handwerks läge, bis zu welchem Grad es das Handelsgeschäft ausdehnt. Dem Radio- und Fernsehtechnikerhandwerk kam in den 70er Jahren die wachsende Verbreitung von Kassettenrecordern und Video-Geräten zugute, das Gas- und Sanitärhandwerk profi-

66) ITB Elektrohandwerk Band III, 11 ff., 66 ff., 112 ff.; weitere Details H.-W. Micklitz a.a.O. Fn 6, 25 ff.

tierte von der Umstellung der Heizsysteme auf das in den 70er Jahren besonders preiswerte Gas.

c) Die Ausweichstrategie der Kundendienstbetriebe - Die Bindung des Verbrauchers an die Marke⁶⁷

Kundendienstbetriebe befinden sich gesamtwirtschaftlich gesehen in einer anderen Ausgangssituation als das Gas-/Sanitär- bzw. Radio-/Fernsehhandwerk. Denn bei Kundendienstbetrieben handelt es sich um kein gewachsenes Handwerk, das sich den neuen Aufgaben einer Industriegesellschaft anpassen muß. Kundendienstbetriebe werden vom Hersteller des Gerätes eingesetzt und nach absatzpolitischen Gesichtspunkten aufgebaut. Wie auch das Gas-/Sanitär- bzw. Radio-/Fernsehhandwerk muß eine Organisation des Kundendienstes aus der Perspektive des Herstellers dem Umstand Rechnung tragen, daß Kundendienstbetriebe kein lukratives Geschäft versprechen. Die Hersteller verbreiten sogar die Auffassung, Kundendienstbetriebe würden mit Defiziten arbeiten. Für die Hersteller ergibt sich so die Notwendigkeit, den Kundendienst als Mittel einzusetzen, um den Verbraucher an die betreute Marke zu binden. Nicht der Aufbau eines persönlichen Kontaktes zwischen dem Verbraucher und dem Kundendienstbetrieb garantiert eine dauerhafte Absatzbeziehung; vielmehr kommt es darauf an, das Markenimage zu pflegen, um einen Ersatzkauf einzuleiten. Dies schließt eine qualitativ hochwertige Arbeit der Kundendienste ein, sie ist jedoch dem Primärziel der Markenpflege untergeordnet. Die klassisch betriebswirtschaftliche Definition des Kundendienstes gibt dessen Funktion in dem absatzpolitischen Konzept der Hersteller wieder:

67) die Ausführungen basieren auf den Vorarbeiten von H. Schacht, Verbraucherprobleme im Kundendienstbereich, Semesterarbeit für das Projekt "Verbraucherschutz" im sozialökonomischen Studiengang der Hochschule für Wirtschaft und Politik, 1983 - Zum Stellenwert des Projekts "Verbraucherschutz" im Forschungszusammenhang siehe U. Reifner, Kollektiver Verbraucherschutz, Abschlußbericht für das Bundesjustizministerium 1985, 265

"Unter Kundendienst werden Nebenleistungen verstanden, die den Nachfragern erbracht werden, um den Absatz der Hauptleistung zu fördern"⁶⁸.

Ein gut ausgebauter Kundendienst wird als Garant dafür verstanden, daß der zufriedene Verbraucher auch auf andere Artikel innerhalb des Sortiments zurückgreift. Der Kundendienst trägt also wesentlich zur Verstetigung der Absatzbeziehungen bei.

Die gesamte Organisationsstruktur⁶⁹ der Kundendienstbetriebe ist auf dieses absatzpolitische Ziel hin ausgerichtet. Als verantwortlicher Akteur tritt neben den Hersteller weißer Ware der Versandhandel, soweit er die Elektrogeräte selbst produziert bzw. produzieren läßt. Hersteller wie Versandhandel sind bestrebt, ein flächendeckendes Netz von Kundendienststellen über das gesamte Gebiet der Bundesrepublik zu errichten. Dem Verlangen nach Präsenz an bestimmten Orten dürfte im Zweifelsfall von der absatzpolitischen Orientierung her der Aspekt der Wirtschaftlichkeit untergeordnet werden. Maßgebend für die Auswahl eines Standpunktes sind deshalb: Gerätedichte (Zahl der Kundendienstaufträge), Verkehrslage, Wegenetz (die größten Entfernungen zum Kunden sollen im allgemeinen 40 - 50 Kilometer nicht überschreiten). Versandhandel wie Hersteller gliedern ihr Kundendienstnetz folglich nach Verkaufs(Kundendienst)gebieten. Jedes Gebiet weist in der Regel eine dem Markt angepaßte Anzahl von Kundendienststellen auf, denen ihrerseits Kundendienststützpunkte angeschlossen sein können.

Die großen Hersteller weißer Ware von AEG bis Zanker verfügen über einen werkseigenen Kundendienst. Der Kundendienst ähnelt in seiner Einbindung in die Organisation der Markenartikelhersteller den Kfz-Werkstätten in das Vertriebssystem der großen Automobilhersteller⁷⁰. Da sich die Besetzung von Kunden-

68) P. Theisen: Kundendienstpolitik, in: Handwörterbuch der Absatzwirtschaft, Stuttgart 1974, Spalte 1155: umfassend E. Konrad, Kundendienstpolitik als Marketinginstrument von Konsumgüterherstellern, Frankfurt, Zürich 1974

69) E. Wittmann, Die Organisation des Kundendienstes in Marketing und Verkaufsleiterhandbuch, München 1970

70) knappe Schilderung bei Micklitz a.a.O. Fn 6, 20-28

dienststützpunkten an der Dichte der Kunden orientiert, setzen einige Hersteller sogenannte Vertragswerkstätten in Gebieten ein, in denen ein werkseigener Kundendienst aus ökonomischen Gründen nicht sinnvoll wäre. Die Vertragswerkstätten sind wirtschaftlich selbständig. Vielfach arbeiten Vertragswerkstätten gleichzeitig für mehrere Markenartikelhersteller. Die Vertragswerkstätten werden zwar von den Herstellern mit Ersatzteilen versorgt, auf die Preisgestaltung haben die Hersteller jedoch keinen direkten Einfluß, da sie den Vertragswerkstätten die Höhe des Stundenverrechnungssatzes nicht vorschreiben können. Das Kartellrecht untersagt einen derartigen Zugriff auf die Preisgestaltung. Die Hersteller sind deshalb bestrebt, möglichst unternehmenseigene Kundendienststellen zu unterhalten, damit sie ihr Reparatursystem und ihre Preisgestaltung einheitlich handhaben können, zumal auch die Leistungen während der Garantiezeit voll oder zum Teil zu Lasten des Herstellers abgerechnet werden.

Von den Versendern werden die angebotenen Waren fremder Hersteller ebenfalls vom jeweiligen Markenartikelhersteller bzw. dessen werkeigenen Kundendienst betreut, ansonsten verfügen vor allem die großen Versender (Neckermann, Quelle, Otto) über unternehmenseigene Kundendienstbetriebe. Eine Änderung der Marktstruktur scheint sich insofern anzubahnen, als Neckermann und Karstadt ihren Kundendienst zusammenlegen wollen. Die Rat und Tat GmbH soll bundesweit eingesetzt werden⁷¹.

Die Kundendienste des Fachhandels spielen auf dem Gebiet der weißen Ware kaum eine Rolle. Nach Angaben der Firma Brinkmann in Hamburg, einem der großen Elektrogeschäfte, lohne sich der Aufbau eines Kundendienstes nicht, da der Bedarf durch die Herstellerkundendienste abgedeckt sei und die Ersatzteilbeschaffung von so vielen verschiedenen Herstellern zu aufwendig wäre.

Die Spezialreparaturwerkstätten geben ein sehr heterogenes Bild. Auf der einen Seite gibt es Betriebe, die nach dem Motto "Repariere jede Waschmaschine" als Charakteristikum lediglich über das Angebot von Reparatur- oder Wartungsleistungen verfü-

71) s. Ausblick 10/83, 7

gen. Auf der anderen Seite ist auf eine Reihe von Elektroinstallationsbetrieben hinzuweisen, die auf der Bandbreite ihres Tätigkeitesfeldes neben Installationsarbeiten auch Reparaturaufträge durchführen.

d) Die Wirkungen der Selbstbindung - Qualitätsverlust oder Qualitätssicherung?

Die Verbraucher erleichtern Herstellern bzw. Kundendienstbetrieben ebenso wie dem Gas-/Sanitärhandwerk bzw. Radio-/Fernsehhandwerk absatzpolitische Anstrengungen zur Verstetigung der Geschäftsbeziehungen.

65% der Reparaturen und Wartungsarbeiten an weißen Haushaltsgeräten werden von herstellereigenen Kundendienstbetrieben durchgeführt.

Tabelle⁷²: Ausführung von Wartung und Reparatur von Haushaltsgeräten

| Ausgeführt durch | in %, Basis = 166 | abs. |
|------------------------------|-------------------|------|
| Handwerk | 21,1 | 35 |
| Kundendienst des Herstellers | 65,0 | 108 |
| Bekannte | 13,8 | 23 |
| Eigenarbeit | 23,5 | 39 |
| Summe | 123,4 (x) | 205 |

(x) Summe durch Mehrfachnennungen größer als 100%.

Es liegt nahe, den hohen Prozentsatz auf die "Monopolisierung" des Reparaturangebots durch die herstellereigenen Kundendienstbetriebe zurückzuführen. Denn dem Verbraucher verbleibt

72) Quelle: Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis 5/81, 429

de facto kaum die Wahl zwischen dem herstellereigenen Kundendienst, einem Vertragskundendienst oder einem "Alles-Reparaturbetrieb". Sein Entscheidungsspielraum wird durch das begrenzte Leistungsangebot eingeengt. Vertragswerkstätten und herstellereigene Kundendienstbetriebe existieren nämlich nicht nebeneinander, eine Konkurrenz scheidet von vornherein aus. Die Bedeutung der Herstellerwerbung ist schwer zu beurteilen. Es hat den Anschein, als ob es den Herstellern weißer Ware gelungen ist, dem Verbraucher den engen Zusammenhang zwischen dem Kauf des Produkts und der Wartung durch den herstellereigenen Kundendienstbetrieb deutlich zu machen. Denn laut Umfang des Marktforschungsinstitutes Sample in Hamburg spielt der Kundendienst als Anschaffungskriterium für Elektro- und Haushaltsgeräte eine entscheidende Rolle. Für 1.959 der befragten Verbraucher (77%) ist der Kundendienst sehr wichtig und für 2.488 (98%) sehr wichtig bis wichtig bei der Kaufentscheidung⁷³. Es wäre jedoch verfehlt anzunehmen, daß der Verbraucher ein bestimmtes Produkt wählt, weil er den Kundendienst für so qualifiziert hält. Vielmehr läuft der Prozeß genau umgekehrt ab. Der Verbraucher bindet seine Qualitätsvorstellung an die Marke, der Kundendienst hat komplementär zu den absatzpolitischen Vorstellungen der Hersteller lediglich eine Unterstützungsfunktion. Das Markenbewußtsein der Verbraucher wird nicht allein durch Werbemaßnahmen der Hersteller gefördert. Die Stiftung Warentest trägt ihrerseits mittels der Auswahl der zu testenden Produkte dazu bei, die Position der Markenartikelhersteller als Qualitätsgaranten zu festigen.

Kaum anders sieht die Situation im Radio- und Fernstechnikerhandwerk aus. Die vom Institut für technische Betriebsführung durchgeführte Branchenstrukturuntersuchung hat zutage gefördert, daß 81,7%⁷⁴ der befragten Verbraucher den Kaufort der Geräte als Reparaturort wählen.

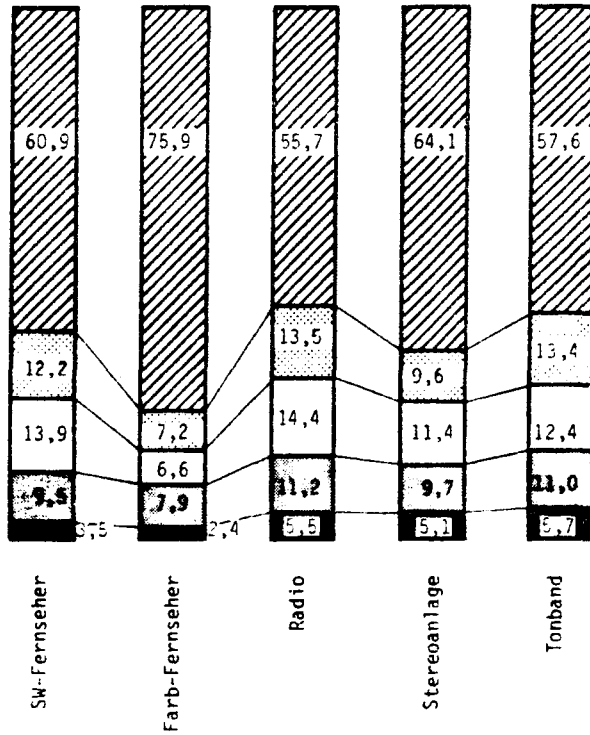
73) Quelle: Ballungsraum Hamburg, Planungsservice Wirako Hamburg, Heft 6, Fakten eines Marktes, Haushalts- und Elektrogeräte i.A. des Hamburger Abendblattes vom Marktforschungsinstitut SAMPLE 1978

74) ITB-Elektrohandwerk I, 219






Tabelle

In der Regel von den Kunden bevorzugte Werkstatt

Abb. 14f



Alle Zahlenangaben in %

-  Werkstatt, in der das Gerät gekauft wurde
-  beliebige Reparaturwerkstatt
-  an einen fachkundigen Bekannten
-  Reparaturwerkstatt mit Ladengeschäft
-  Ich repariere alles selbst

Aufschluß über die Motive zu diesem Entschluß des Verbrauchers gibt folgende Übersicht⁷⁵:

| | |
|--|-------|
| Für sehr wichtig hielten die Befragten: | |
| die fachmännische Ausführung der Reparaturarbeit | 84,1% |
| Zuverlässigkeit | 67,8% |
| guter Kundendienst | 53,2% |
| fachmännische Beratung | 50,3% |
| Garantie | 46,8% |
| preiswert | 46,3% |
| schnelle Ausführung | 42,1% |

Eine Korrelation der tabellarischen Übersicht mit den Gründen für die Einschaltung des Verkäufers als Reparatuer zeigt, daß die Verbraucher umso stärker geneigt sind, dem Verkäufer "treu" zu bleiben, desto hochwertiger das technische Gerät

75) ITB-Elektrohandwerk I, 222

ist. Anders als im Kundendienstbereich, stünden dem Verbraucher theoretisch eine Vielzahl von Reparaturbetrieben offen, die bereit wären, die Reparaturarbeiten auszuführen, auch wenn das Gerät nicht dort gekauft worden ist. Die starke Bindung des Verbrauchers an den Verkäufer brauner Ware relativiert die Bedeutung der "Monopolisierung" der Reparaturleistung durch die herstellereigenen Kundendienstbetriebe. Offensichtlich ist der Schlüssel für das Verbraucherverhalten eher in der Vertrauensbildung zu suchen als in vorgegebenen Marktstrukturen.

Der Verbraucher scheint die Orientierung an der Marke des Herstellers bzw. an der persönlichen Qualifizierung seines Handwerksbetriebes zu benötigen, um die eigene Unsicherheit im Umgang mit technischen Produkten bewältigen zu können. Die Konsequenzen dieser Selbstbindung sind für den Verbraucher zwiespältig. Denn wenn der Verbraucher seiner Marke bzw. seinem Handwerker zu folgen bereit ist, bedarf es eines strategischen Einsatzes der Reparatur nur insoweit, als das Gleichgewicht des Vertrauens zwischen Handwerker und Verbraucher nicht gestört ist. Allen drei Branchen eröffnet das ihnen entgegengebrachte Vertrauen die Möglichkeit, die Qualität der Reparaturleistung auf ein mittelmäßiges Niveau einzupendeln. Die Grenze eines theoretisch möglichen Qualitätsverlustes liegt dort, wo der Verbraucher kraft eigener Erfahrung, Wissen und Kenntnis die Qualität der Arbeit beurteilen kann⁷⁶. Liegt das Qualitätsniveau oberhalb des Beurteilungsvermögens des Verbrauchers, hat der Handwerks- bzw. Kundendienstbetrieb ökonomisch wie psychologisch eine Fehlinvestition getätigt. Denn das Vertrauen des Verbrauchers kann durch Maßnahmen nicht gesteigert werden, die dieser nicht beurteilen kann.

Umgekehrt produziert die Selbstbindung des Verbrauchers neue Möglichkeiten der Qualitätssicherung. Denn mit der Eingehung einer dauerhaften Geschäftsbeziehung entstehen zwischen dem Verbraucher und der jeweiligen Branche eine Vielfalt von Rechtskontakten, die eine weit systematischere Analyse der

76) siehe zur Bedeutung der Informationsökonomie im Bereich von Kfz-Ersatzteilen, C. Joerges, E. Hiller, K. Holz-scheck, H.-W. Micklitz Vertriebspraktiken im Automobilersatzteilsektor: Ihre Auswirkungen auf die Interessen der Verbraucher 1985 im Erscheinen unter Kapitel 5: 1.2.

Verbraucherprobleme mit Handwerkern zulassen, als es bei der derzeitigen noch existierenden Individualisierung möglich ist. Um einen Einblick in die existierenden Problemfelder zu erhalten, würde es dann ausreichen, eine repräsentative Anzahl von dauerhaften Geschäftsbeziehungen zwischen identischen Vertragspartnern einer umfassenden Auswertung zu unterziehen. Das so gefundene Wissen dient auf zweierlei Weise der Qualitätssicherung: Einmal läßt sich eine Qualitätskontrolle von außen realisieren, indem Verbraucherorganisationen sich in die Bestimmung des Qualitätsniveaus einschalten; gleichzeitig wächst mit der extern aufbereiteten Kompetenz dem individuellen Verbraucher die Möglichkeit zu, sein Erfahrungswissen zu erhöhen und im Kontakt mit dem Handwerker umzusetzen. Maßnahmen zur Qualitätssicherung auf der Basis einer systematischen Analyse sind in derartigen Langfristbeziehungen nur von außen realisierbar. Dem Verbraucher als Vertragspartei einer derartigen Dauerbeziehung wächst jedoch mit der extern aufbereiteten Kompetenz die Möglichkeit zu, sein Erfahrungswissen zu erhöhen.

e) Der Rationalisierungsdruck - Möglichkeiten einer Kontrolle von Preisberechnungsmethoden

Die fehlende Rentabilität im reinen Reparaturbereich zwingt das Handwerk zu einer Einbeziehung des Handelsgeschäfts und die Hersteller weißer Ware zu einer rein funktionalen Betrachtung der Reparaturen als Absatzinstrument. Gleichzeitig hat die fehlende Rentabilität aber auch Auswirkungen auf den Charakter der Reparaturleistung selbst. Denn alle drei Branchen müssen den Reparaturbereich rationalisieren, um den Kostendruck gering zu halten.

Die Konsequenzen einer über den Rationalisierungsdruck erzwungenen Einbeziehung betriebswirtschaftlicher Erkenntnisse in die Organisation von Reparaturarbeiten zeigen sich in der ständig fortschreitenden Ausdifferenzierung der Preisrechnungssysteme. Die Abrechnung der Arbeitszeit erfolgt nicht mehr in Stunden, sondern in Arbeitswerten oder Zeiteinheiten. Die Kundendienstbetriebe geben den Weg vor, den das Handwerk insgesamt beschreiten wird. Die Hersteller entwickeln für einzelne Reparaturarbeiten, die sich ständig wiederholen, genorm-

Informationen, die die Verbraucherorganisationen dringend benötigen, um sich einen Einblick in die Berechnung der Werkleistung zu verschaffen.

3. Ambivalente Wirkungen von betriebswirtschaftlichen Unterstützungsleistungen durch die Branchenorganisationen des Handwerks

Die von den Branchenorganisationen des Handwerks eingesetzten Mittel und Maßnahmen zur Bewältigung betriebswirtschaftlicher Defizite tragen nicht nur dazu bei, die einzelnen Betriebe zu einer betriebswirtschaftlich sinnvollen Arbeitsweise anzuregen, sie schaffen gleichzeitig die Voraussetzung dafür, das Preis-/Leistungsverhältnis einer externen verbraucherbezogenen Kontrolle zu unterwerfen. So paradox dies klingen mag, Verbraucherorganisationen müssen ein Interesse an der Fortentwicklung und dem Ausbau betriebswirtschaftlicher Unterstützungsleistungen durch die Branchenorganisationen des Handwerks und deren Umsetzung in die Einzelbetriebe haben.

a) Der organisatorische Rahmen - Garant einer "störungsfreien" Entwicklung

Handwerkskammer, Innungen, Rationalisierungskuratorien etc. bilden ein dichtes Geflecht handwerklicher Interessenvertretung, das sich ideal als Operationsbasis zum Aufbau und zur Durchsetzung betriebswirtschaftlicher Unterstützungsleistungen eignet.

Gas-/Sanitärbetriebe wie auch Radio- und Fernsehreparaturwerkstätten sind aufgrund ihres handwerklichen Leistungsbildes in der Handwerkskammer Hamburg organisiert. Auch herstellereigene Kundendienstbetriebe ebenso wie Vertragskundendienste der Hersteller sind Mitglieder in der Handwerkskammer Hamburg, da nach § 1 der Handwerksordnung jedes stehende Gewerbe in die Handwerksrolle eingetragen werden muß. Die Handwerkskammer ist eine Körperschaft des Öffentlichen Rechts, sie ist keine Interessenorganisation selbständiger Handwerker, sie hat vielmehr die Interessen des Gesamthandwerks, also auch der im Handwerk beschäftigten Gesellen und Lehrlinge nach außen hin

wahrzunehmen. Diese Zielsetzung schlägt sich in der Zusammensetzung der Handwerkskammer insofern nieder, als zwei Drittel der Mitglieder selbständige Handwerksmeister sind, während das verbleibende Drittel sich aus Gesellen und Lehrlingen zusammensetzt.

Die "geborenen" Interessenorganisationen der selbständigen Handwerker sind auf regionaler Ebene die Innungsverbände. Die von uns untersuchten drei Gewerbebezüge werden in Hamburg von vier verschiedenen Innungen vertreten: der Elektro-Innung, sowie der Innung für Radio- und Fernsehtechnik. Grob vereinfacht läßt sich sagen, daß Handwerksmeister, die mit der Reparatur von weißer Ware befaßt sind, sich in der Elektro-Innung organisieren, die Reparatoren von brauner Ware sich dagegen der Innung für Radio- und Fernsehtechnik anschließen müssen. Herstellereigene Kundendienstbetriebe sind regelmäßig auch Mitglied in den zuständigen Landesinnungen, bei den Versandhäusern ist häufig eine Doppelmitgliedschaft sowohl in der Elektro-Innung als auch in der Innung für Radio- und Fernsehtechnik festzustellen. Kundendienstbetriebe verfügen über keinen eigenen regionalen Interessenverband. Überregional werden die Interessen der Kundendienstbetriebe mittelbar von der Hauptgemeinschaft der deutschen Hausgeräteindustrie wahrgenommen. Die Vermischung von Kundendienstbetrieben und Radio- und Fernsehreparaturbetrieben in den beiden Innungsverbänden macht es schwierig, regional unterschiedliche Positionen dieser so verschieden strukturierten Gewerbe herauszuarbeiten. Wir wissen lediglich, daß von den 279 Radio- und Fernsehfachbetrieben 1983 214 in der Innung organisiert waren.

Gas-/Sanitärbetriebe können sich entweder in der Innung für Sanitärtechnik oder in der Innung für Heizungs- und Klimatechnik zusammenschließen. Von der Zielsetzung der Untersuchung her richteten wir unser Hauptaugenmerk auf die in der Sanitärtechnik verbundenen Betriebseinheiten. Nach brancheninternen Schätzungen dürften gut 700 Handwerksbetriebe Mitglied der Innung für Sanitärtechnik sein.

Die theoretische Unterscheidung zwischen der öffentlich-rechtlichen organisierten Handwerkskammer und den privatrechtlich

organisierten Innungsverbänden⁷⁷ wirkt sich weder in Bezug auf die Form noch in Bezug auf den Inhalt betriebswirtschaftlicher Unterstützungsleistungen aus. Denn Handwerkskammern wie Innungsverbände und auch Rationalisierungskuratorien arbeiten in der Praxis gezielt an einem Abbau betriebswirtschaftlicher Defizite. Den Gewerkschaften ist insbesondere die Einbindung der Handwerkskammer in den Interessenverbund ein Dorn im Auge⁷⁸. Denn die Handwerkskammern haben die Aufgabe, die Interessen der in den Betrieben beschäftigten Gesellen in den vorgeschlagenen Maßnahmen zur Verbesserung der Kostenstruktur zu berücksichtigen. Eine betriebswirtschaftliche Umorientierung bzw. Durchrationalisierung des Arbeitsprozesses bleibt für die beschäftigten Arbeitnehmer aber nicht ohne Wirkungen. Deshalb müssen die Gewerkschaften dem Einzug betriebswirtschaftlicher Kostenkalkulation in das Handwerk mit ganz anderen Argumenten entgegentreten als die Verbraucherorganisationen, die mittelbar von dieser Entwicklung profitieren.

Wenn wir uns nun den verschiedenen Maßnahmen zum Abbau betriebswirtschaftlicher Defizite zuwenden, geschieht dies unter Ausschluß der Rückwirkungen auf den Arbeitsplatz des die Werkleistung ausführenden angestellten Handwerkers. Ebensowenig ist beabsichtigt, die Bedeutung des handwerklichen Organisationsrechts für den Wettbewerb zu erörtern⁷⁹.

Im Mittelpunkt des Interesses steht das Spektrum möglicher Kooperationsformen von Handwerksorganisationen gegenüber ihren

77) zur Problematik D. Perner Organisation und Struktur kapitalorientierter Interessen im Handwerk - zur Struktur und Politik des organisierten Handwerks in der BRD, WSI-Mitteilungen 1981, 431 ff.

78) siehe dazu W. Hoffmann-Riem, Interessenzuordnung im Handwerk. Zur Beteiligung v. Selbständigen und Unselbständigen in den Organen d. Handwerkskammern und d. Spitzenorganisationen des Handwerks, 1980

79) siehe dazu unter C VI.

Mitgliedern oder Dritten⁸⁰. Deren enorme Vielfalt zeigt die Möglichkeiten einer einseitig gebundenen Interessenwahrnehmung von Handwerkskammer und Innungsverbänden auf: Kalkulations- und Konditionenempfehlungen, Bildung von Einkaufs-, Verkaufs- und Inkassostellen als Gemeinschaftseinrichtungen, Gemeinschaftswerbung und Werbungsempfehlung, Warnung der Innungsmitglieder vor einer Drittfirma bzw. Aufforderung, mit dieser Firma geschäftlich nicht zu verkehren, Auswertung von Betriebsvergleichen, Zusammenarbeit im Rechnungswesen und Betriebsberatungen, schließlich Informationsbeschaffung und Informationsauswertung. Da eine vollständige Bestandsaufnahme nicht beabsichtigt ist, haben wir uns in der Auswahl auf diejenigen Möglichkeiten beschränkt, an denen sich die Ambivalenz betriebswirtschaftlicher Unterstützungsleistungen am besten demonstrieren läßt.

b) Transparenz durch Betriebs- und Branchenvergleiche

Betriebs- und Branchenvergleiche sind Mittel, um die Leistungen einzelner, gleicher oder ähnlicher Betriebe oder sämtlicher Betriebe einer Branche miteinander zu vergleichen. Sie werden in der Regel von einer zentralen Stelle durchgeführt, der die beteiligten Unternehmen die erforderlichen Daten melden. Aus den Vergleichsergebnissen können die beteiligten Unternehmen Schlüsse auf notwendige Rationalisierungsmaßnahmen ziehen. Betriebs- und Branchenvergleiche setzen einheitliche Grundsätze der Kostenrechnung voraus.

Als Beispiel für einen Branchenvergleich kann die Strukturuntersuchung des Instituts für technische Betriebsführung angesehen werden, die bereits mehrfach Gegenstand der Erörterung war. In derartigen Untersuchungen werden die Namen der beteiligten Handwerksunternehmen durch Kennnummern ersetzt, um die Anonymität zu wahren. Das erleichtert es den beteiligten Unternehmen, ihre Betriebselemente offenzulegen, so daß die gesamte Betriebsstruktur dem Vergleich unterworfen wird. Die

80) einschlägige Vorarbeiten hierzu bei H. Schacht, Kooperation im Handwerk als Mittel zum Verbraucherschutz, zweite Semesterarbeit für das Projekt Verbraucherschutz im Sozialökonomischen Studiengang der Hochschule für Wirtschaft und Politik, 1984

Branchenstrukturuntersuchung für das Elektrohandwerk insgesamt ziele darauf ab, die volkswirtschaftliche Stellung bzw. Perspektiven dieses Gewerbes aufzuzeigen. Gleichzeitig kam es darauf an, innerbetriebliche Defizite zu entdecken, um Vorschläge für eine Anpassung der Elektrobetriebe an die gesamtwirtschaftliche Situation zu entwickeln. Adressat derartiger Branchenstrukturuntersuchungen dürften neben den Verbänden bzw. Handwerkskammern vor allem mit der Mittelstandsförderung befaßte staatliche Institutionen sein. Für die einzelnen Betriebe sind derartige Untersuchungen viel zu abstrakt. Um Eingang in die Organisation zu finden, bedarf es der Übersetzung in weitere Zwischenschritte.

Dementsprechend niedrig sind die unmittelbaren Auswirkungen von Branchenstrukturuntersuchungen auf den Verbraucher. Umgekehrt eignen sich derartige Untersuchungen für Verbraucherverbände, um langfristige Strategien in Auseinandersetzungen mit Handwerksbetrieben aufzubauen, weil das Datenmaterial Einblick in den Handlungsspielraum und in die Handlungszwänge von derartigen Betrieben bietet.

Interessanter für den Verbraucher sind die zumeist regional durchgeführten Betriebsvergleiche. Mit ihnen werden für ein bestimmtes Handwerk wichtige betriebswirtschaftliche Kennziffern gewonnen, um so den einzelnen Betrieb regional in die Lage zu versetzen, anhand von Durchschnittsziffern Schwachpunkte im eigenen Betrieb zu erkennen. Theoretisch ermöglichen regional durchgeführte Betriebsvergleiche in einzelnen Betrieben Einblick in die Art der Kostenkalkulation der Konkurrenz, aber auch - was aus Verbrauchersicht besonders interessant ist - in die Höhe der Stundenverrechnungssätze. Für die uns interessierenden Bereiche spielen Betriebsvergleiche im Raum Hamburg indessen keine Rolle, obwohl die Hansestadt Hamburg im Rahmen ihres Programms zur Mittelstandsförderung Mittel bereitgestellt hat⁸¹. Soweit ersichtlich, hat das Radio-/Fernsehtechnikerhandwerk bislang überhaupt keine Anstrengungen in dieser Richtung unternommen. Das Gas-/Sanitärhandwerk hatte

81) siehe Hamburger Mittelstandsbericht 1981, Hrsg: FH Hamburg Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Landwirtschaft, 31 unter 3.3.2

1973 einen Anlauf gestartet, der aber nicht zur Durchführung gelangte, weil die zugehörigen Handwerksbetriebe befürchteten, sich trotz Anonymisierung in den Kennzahlen wiederzuerkennen. Indessen scheint es sich um ein spezifisch hamburgisches Problem zu handeln, denn im Raum Hannover und in Schleswig-Holstein werden regelmäßig Betriebsvergleiche für das Gas- und Wasserinstallationshandwerk durchgeführt. Die Zurückhaltung mag an der Besonderheit des Stadtstaates liegen, dessen geringe räumliche Ausdehnung theoretisch die Möglichkeit eröffnet, von einem Betrieb zum anderen zu wechseln. In Flächenstaaten sind die Entfernungen zwischen einzelnen Betrieben größer, eine Konkurrenz nur in abgeschwächter Form vorhanden.

Als Resümee läßt sich festhalten: im Raum Hamburg verfügen selbst die Gas-/Sanitär- bzw. Radio- und Fernsehtechnikerbetriebe über keinen gesicherten Einblick in die vorherrschenden Methoden der Kosten bzw. Preiskalkulation sowie die Höhe der Stundenverrechnungssätze. Sicherlich werden über die Innungen, sowie die Handwerkskammer Erfahrungswerte weitergegeben. Diese beruhen jedoch nicht auf einer systematischen Erhebung, wie sie vor allem der Betriebsvergleich darstellt.

c) Preis-/Leistungskontrolle mittels Kalkulationsschemata

Während Betriebs- und Branchenvergleiche ein vergangenes Geschehen zahlenmäßig festhalten, werden Kalkulationsrichtlinien geschaffen, um der Kostenstruktur zukünftig, vor allem in Bezug auf die Preisermittlung, die betriebswirtschaftlich richtige Form zu geben. Großunternehmen verfügen im allgemeinen über genügend Fachpersonal, um die Kalkulation einwandfrei aufbauen zu können. Diese Einschätzung belegt die betriebswirtschaftliche Durchstrukturierung der Kundendienstbetriebe, die von den Herstellern veranlaßt und geleitet wird. Die kleinen und mittleren Unternehmen des Gas-/Sanitärhandwerks bzw. des Radio- und Fernsehtechnikerhandwerks sind dazu regelmäßig nicht in der Lage. Die Branchenorganisationen beziehen aus diesem betriebswirtschaftlich organisatorischen Defizit zu einem großen Anteil ihre Existenzberechtigung. Allerdings sind selbst die regional zuständigen Innungen nicht in der Lage, das nötige Know-how zu liefern. Wenn überhaupt, so werden Kal-

kulationsschemata von dem Bundesverband aufgestellt, der aber seinerseits häufig noch fachlich einschlägige Institutionen heranzieht. An der für das Radio- und Fernstechnikerhandwerk einschlägigen sogenannten "Stickelliste"⁸² läßt sich dies demonstrieren.

Autor der Arbeitsunterlagen für Radio- und Fernstechniker ist Karl Stickel. Herausgegeben wird die Stickelliste vom Fachverband elektrotechnischer Handwerke Nordrhein-Westfalen, dessen Funktion hinsichtlich der Ausarbeitung unklar bleibt. Der Zweck der Stickelliste wird im Vorwort klar zum Ausdruck gebracht: "Die neuen 'ARF' sind der Versuch, den Betrieben des Radio- und Fernstechnikerhandwerks im Servicebereich (Werkstatt und Außendienst) eine sachlich fundierte und praxisnahe Hilfe für die eigene Kalkulation der im Service-Bereich anfallenden Leistungen bzw. zu verarbeitenden Materialien zu geben". Adressat der Stickelliste sind naturgemäß in erster Linie die Betriebsinhaber selbst, der Werkstattdirektor bzw. die einzelnen Techniker. Ausdrücklich werden jedoch die Verbraucher angesprochen:

Verbraucherverbände und die Stiftung Warentest bringen immer wieder zum Ausdruck, daß es im Interesse der Verbraucher liegt, wenn sie sich bei der Reparatur technisch komplizierter Geräte auf überschaubare und nachprüfbar Fachunterlagen im Rahmen eines Systems standardisierter Leistungen (Arbeitseinheiten) beziehen können. Das erleichtert die Entscheidung bei größeren Reparaturaufträgen mit Hilfe klarer Kostenvoranschläge, und es schützt vor unangemessen hohen Reparaturrechnungen. So gesehen entsprechen die "ARF" durchaus den Interessen der Verbraucher.

Schließlich wird im Vorwort noch der unverbindliche Charakter der Kalkulationsbeispiele betont. "Nicht nur aus zwingenden kartellrechtlichen Gründen, sondern auch aus betriebswirtschaftlichem Eigeninteresse ist jeder Betrieb gehalten, seine Preise für Leistungen und Materialien selbst zu kalkulieren."

82) Karl Stickel, ARF Arbeitsunterlagen für Radio- und Fernstechniker zitiert nach der inzwischen veralteten Ausgabe 1979/1980; Herausgeber Fachverband Elektrotechnische Handwerke Nordrhein-Westfalen, Liboristraße 19, 4600 Dortmund 1

Die Stickelliste bietet ausführliche Unterlagen zur Erklärung der Struktur der Werkstattkosten, zu den Preisen einzelner Reparaturleistungen sowie zu den Materialpreisen. Als Einstieg fungiert eine Erläuterung der "Struktur der Werkstattkosten", die nichts anderes darstellt als eine grundlegende Einführung in die betriebswirtschaftliche Kostenermittlung eines Reparaturbetriebes. Dem Handwerker soll vor Augen geführt werden, welche Kosten in seinem Betrieb tatsächlich anfallen. Insofern zielen die Hinweise zur Kostenermittlung auf die Beseitigung von Kostenüberschlagsrechnungen, die sich an Erfahrungswerten des Marktes orientieren.

Für den Verbraucher besonders bedeutsam ist die Rubrik "Werkstatt-Arbeiten". Unterteilt nach Produktgruppen (Fernsehgeräte, Radiogeräte, Magnettonband-Geräte, Phonogeräte, Video-Geräte, Autoradio) werden für standardisierte Reparaturleistungen Preisbeispiele gegeben. Sämtliche Preisbeispiele basieren auf Leistungswerten in Arbeitseinheiten. Als eine Arbeitseinheit (AE) gilt in der gesamten Stickelliste 6 Minuten. Für jede standardisierte Reparaturleistung wird eine Spannbreite von Arbeitseinheiten angegeben. Auf der Basis dreier verschiedener Stundenverrechnungssätze werden alsdann die Kosten der Reparaturleistung in der Spannbreite der Arbeitseinheiten hochgerechnet. Ein Beispiel:

Tabelle 1:

| 1.1.100 Netzteilreparaturen; - Schwarz/Weiß und Farbe - | | | |
|---|-------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Leistungswert in AE | Leistungswert in DM ohne MwSt (POM) | | |
| | G.11=37,40 DM/h | G.12=44,60 DM/h | G.13=52,-- DM/h |
| | von - bis | von - bis | von - bis |
| | | | |
| 1.101 Fehlerermittlung und -beseitigung bei Kurzschluß/ Unterbrechung/sonst. Fehlern, evtl. Auswechseln von Teilen | | | |
| 12 - 14 | 44,88 - 52,36 | 53,52 - 62,44 | 62,40 - 72,80 |
| | | | |

Auf diese Weise sind in der Stickelliste 81 verschiedene Reparaturarbeiten erfaßt. Die Stickelliste macht selbst vor verbraucherpolitisch sensiblen Bereichen nicht halt. So wird als selbstverständlich die Kostenpflichtigkeit von Kostenvoranschlägen unterstellt. Bei Schwarz-Weiß-Geräten werden 10 - 12 Arbeitseinheiten in Ansatz gebracht, d.h. 1 Stunde bzw. 1 Stunde und 12 Minuten. Je nach Stundenverrechnungssatz ergab sich bereits 1979/1980 ein Preis für den Kostenvoranschlag zwischen 37,40 DM und 62,40 DM. Etwas höher liegen sowohl der Zweitansatz als auch die Kosten eines Kostenvoranschlages bei Farbfernsehgeräten. Aus vorgegebenen 15-18 Arbeitseinheiten, d.h. 1 1/2 bzw. 1 3/4 Stunden errechnet sich ein Endpreis für den Kostenvoranschlag je nach Stundenverrechnungssatz zwischen 96,10 DM und 93,60 DM.

Vom Ansatz unserer Untersuchung her richtete sich der Hauptaugenmerk auf die Nebenkosten. Vorgesehen ist ein Posten Kleinmaterial, der jedoch nicht zahlenmäßig ausdifferenziert ist. Immerhin zeigt die Formulierung unter der Code-Nummer 1.506, daß die Berechnung von Kleinmaterialkosten für zulässig erachtet wird: "Kleinmaterial, wenn bei Reparaturen nicht detailliert erfaßt" lautet die Bezeichnung. Aufschlußreich ist der Posten 1.507 "Arbeitsvorbereitungskosten bei außergewöhnlich hohen Belastungen (Rüstzeit, Porto, Telefongebühren, Ersatzteilbeschaffung u.a.)". Immerhin 4 - 6 Arbeitseinheiten werden dem Handwerker zuerkannt. Das macht wiederum je nach Stundenverrechnungssatz einen Betrag zwischen 14,96 DM und 31,20 DM aus!

Schwierig wird es selbst nach der Stickelliste mit der Berechnung der Fahrtkosten. Von den von uns herausgefundenen fünf verschiedenen Möglichkeiten befaßt sich die Stickelliste lediglich mit zwei Varianten: der Berechnung der Fahrtkosten nach Zonen bzw. der Berechnung der Fahrtkosten nach Kilometern.

1. Variante: Berechnung der Fahrtkosten nach Zonen

Gruppe 1: z.B. Renault R 4; Opel Kadett, Ford Taunus
Turnier

Zone 1 (bis 4 km) 8,04 DM bis 11,16 DM

Zone 2 (4,1 bis 8 km Radius) 18,40 DM bis 18,60 DM

Fahrtkosten DM/km für einen zusätzlichen Techniker zwischen DM 0,88 und DM 1,22.

2. Variante: Berechnung der Fahrtkosten nach km

Gesamtkosten DM/km mit einem Techniker bei drei beispielhaften Verrechnungspreisen.

Kosten pro km zwischen DM 1,34 und DM 1,86.

Die für die Berechnung zugrundegelegten Fahrtkilometer entsprechen einer durch Umfrage festgestellten Häufigkeitsverteilung. Demnach müßten die meisten Reparaturbetriebe mit einer Einteilung jedenfalls im unteren Bereich in Zonen arbeiten. Beide Varianten beziehen die während der Fahrtzeit anfallenden Personalkosten des Technikers in die Kostenkalkulation ein. Dies geschieht jedoch auf unterschiedliche Weise. Es wurden durchgehend drei verschiedene Berechnungspreise berücksichtigt, denen beispielhaft der Kostenfaktor $KF = 4,0$ zugrunde liegt. Als Verrechnungspreise gelten die Stundenlöhne, die der Techniker den Handwerker (Betriebsinhaber) kostet. In den Kostenfaktor eingerechnet sind dagegen die gesamten sonstigen Betriebsausgaben. Während in der ersten Variante die Personalkosten pauschaliert in die Zoneneinteilung einfließen, lassen sie sich in der zweiten Variante aus den Fahrtkosten herausrechnen. Denn von den Gesamtkosten DM/km, die für einen Techniker je nach Verrechnungspreis anfallen, ist lediglich der Anteil der Fahrtkosten in DM - km abzuziehen. Die Ermittlung der reinen Fahrzeugkosten basiert auf den Berechnungen des ADAC. 1979, 1980 wurde beispielhaft für einen R 4 DM 0,46 in Ansatz gebracht. Subtrahiert man von den DM 1,34 die Fahrzeugkosten für den Renault R 4 von 0,46 DM, ergibt sich ein Anteil der Personalkosten pro gefahrener km in Höhe von DM 0,88. Das Rechenbeispiel bezieht sich auf einen Verrechnungspreis bei Einsatz eines Technikers im ersten Berufstätigkeitsjahr nach der Lehre mit einem beispielhaften Stundenlohn von DM 8,81. Ohne diesen Zusammenhang deutlich herauszustreichen, folgt die unterschiedliche Berechnung der Personalkosten im übrigen aus der gesonderten Behandlung des notwendigen Einsatzes eines zweiten Technikers bei Montagen und Reparaturen. Dort dürfen nämlich nur die reinen Personalkosten pro km be-

rechnet werden, da die Fahrtkosten bereits in den Kosten des ersten Technikers enthalten sind.

Vor dem Hintergrund der Entscheidung des Bundesgerichtshofs, die pauschale Berechnung von "Fahrzeiten als Arbeitszeiten" für unvereinbar mit dem AGB-Gesetz zu erklären, gewinnt die genau gegenteilige Vorgehensweise der Stickelliste erhebliche Bedeutung. Denn hier wurde jahrelang eine im Ergebnis rechtswidrige Praxis empfohlen. Eine ganz andere Frage ist, ob die Kalkulation der Fahrtkosten den Anforderungen des Bundesgerichtshofs genügt, der dem Handwerker nur die während der Fahrtzeit tatsächlich anfallenden Kosten zugestehen will, zu denen er nicht den Unternehmergewinn und Risikozuschläge für etwaige Gewährleistungsansprüche rechnet⁸³.

Vermittelt bereits die Darstellung der Preiskalkulation einschließlich der Nebenkosten einen ersten Eindruck, wie tief über die Arbeitsunterlagen für Radio- und Fernsichttechniker in die Organisationsstruktur eines Handwerksbetriebes eingegriffen wird, so verstärken sich die Indizien noch, wenn man die Vorschläge zur Kalkulation der Materialkosten mit einbezieht. Nach Produktgruppen geordnet wird nur das von namhaften Herstellern angebotene Material in "1. Qualität" oder "Originalersatzteile" berücksichtigt, "aus Sicherheits- und Garantiegründen" wie es in dem Hinweis zum Material (Ersatzteile) heißt. Von daher konsequent wird innerhalb der einzelnen Produktgruppen nach dem jeweiligen Hersteller differenziert. Die Materialpreise ihrerseits beruhen auf einer Befragung von "Kollegenbetrieben" mit aussagefähigem Rechnungswesen unter Hinzuziehung der Herstellerpreislisten.

Die Darstellung der Stickelliste spricht für sich selbst. Die empfohlenen Vorgaben, sei es die Preisberechnungsmethode, sei es der Preis der einzelnen Reparaturleistung, der Fahrtkosten oder der sonstigen Nebenkosten bzw. der Materialkosten, bestimmen die betriebswirtschaftliche Organisation des Handwerksunternehmens bis ins kleinste Detail. Ihm bleibt nur der

83) siehe dazu H.-W. Micklitz, Werklohn und Preistransparenz ZERP-DP 4/1985, V

Spielraum, von den Durchschnittswerten bzw. von-bis-Werten in der einen oder anderen Richtung abzuweichen. Insofern bietet die Stickelliste den Radio- und Fernsehreparaturbetrieben eine allumfassende Hilfestellung an. Sie ermöglicht gleichzeitig den Verbraucherverbänden, insofern ist der einleitenden Bemerkung zuzustimmen, Einblick in die Kostenstruktur von Reparaturbetrieben zu nehmen. Die Verbraucherverbände haben die Perspektiven, die in der Vorstrukturierung der Kosten liegen, noch nicht entdeckt. Tatsächlich erscheint es möglich, den Datenbestand der Stickelliste zum Ausgangspunkt einer rechtlich abgesicherten Preis-/Leistungskontrolle einzusetzen.

d) Implementation des Verbraucherfortschritts durch Betriebsberatungen

Die Betriebsberatung durch fachkundige Betriebsberater ist ein wichtiges Mittel, um die Ergebnisse einer Marktforschung oder Markterkundung, von Konjunktur- oder Strukturanalysen oder von Betriebs- oder Branchenvergleichen für den einzelnen Betrieb richtig auszuwerten und anzuwenden. Konkreter geht es im Radio- und Fernsehhandwerk vor allem um die Umsetzung der Stickelliste. Geleistet wird die Beratung für die drei Gewerbezweige von der Handwerkskammer Hamburg, sowie von den zuständigen Innungen. Sie werden in ihrer Arbeit unterstützt durch die Hansestadt Hamburg. Ausweislich des ersten Mittelstandsberichts 1981⁸⁴, hat die Hansestadt Hamburg unter der allgemeinen Zielsetzung "Steigerung der fachlichen Leistungskraft" die Betriebsberatung durch die Handwerkskammer und die Innungen finanziell gefördert. Die Betriebsberatung erfolgt im Handwerk durch ein Team fest angestellter Berater bei der Handwerkskammer. Die für das Projekt einschlägigen Innungsverbände erhalten keine finanziellen Zuwendungen der Hansestadt, weil sie nur gefördert werden können, wenn sie ein entsprechendes Beratungskonzept vorlegen. Die Zurückhaltung der Radio- und Fernsehtechnikerinnung als auch der Innung für Sanitärtechnik überrascht umsomehr, als Betriebsberatungen in

84) Hamburger Mittelstandsbericht 1981, Hrsg: FH Hamburg Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Landwirtschaft, 31 unter 3.3.2

allen Wirtschaftsbereichen in den letzten Jahren verstärkt in Anspruch genommen wurden. Es mag aber sein, daß intern eine Arbeitsteilung zwischen der Handwerkskammer Hamburg und den Landesinnungen vereinbart worden ist.

Für die Fortentwicklung des Verbraucherschutzes nimmt die Betriebsberatung eine Schlüsselfunktion ein. Denn etwa die Stickelliste im Radio- und Fernsichtelektronikerhandwerk kann ohne Hilfestellung durch den Berater der Innung oder der Handwerkskammer Hamburg gar nicht erfolgen. Den Verbraucherorganisationen muß aber an einer betriebswirtschaftlich gesicherten Kostenkalkulation gelegen sein, wenn sie ihr Ziel, eine verstärkte Kontrolle zu erreichen, verwirklichen will.

4. Auswirkungen der strukturellen Defizite auf das Beschwerdemanagement von Handwerksbetrieben und Branchenorganisationen

Individuelles wie kollektives Beschwerdemanagement sind gleichermaßen von den strukturellen Defiziten der Gewerbebezweige determiniert. Der individuelle Umgang des Handwerks mit der Verbraucherbeschwerde spiegelt die Hilflosigkeit eines Berufsstandes wider, der mit der betriebswirtschaftlich bedingten Irrationalität seiner Rechnungslegung selbst zu kämpfen hat. Aus der Not machen die Handwerker eine Tugend und kompensieren ihre Unsicherheit mittels einer sich nach außen vergleichsweise homogen präsentierenden Abwimmelungsstrategie.

Das kollektive Management wird bestimmt von der Organisationsstruktur des Handwerks. Die einseitige Interessenwahrnehmung durch die Handwerkskammer und die Innungsverbände schafft Platz für eine Instrumentalisierung branchenbezogener Konfliktlösungsmuster. So ist es möglich, die von Gesetzes wegen übertragenen Vermittlungsaufgaben einer überparteilichen Streitschlichtung den Bedürfnissen des einzelnen Handwerkers anzupassen, der eine Überprüfung seines Preis-/Leistungsverhältnisses anhand rationaler Kalkulationskriterien vermeiden muß.

a) Einfluß der betriebswirtschaftlichen Defizite auf das individuelle Beschwerdemanagement

Die "Abwimmelungsstrategie" durchzieht wie ein roter Faden den aus dem Verbraucherproblem heraus sich entwickelnden Konfliktverlauf. Ungeachtet der ökonomischen Hintergründe, die jene Abwimmelungsstrategie der Handwerker hervorgebracht haben, stellt sich die Frage, ob Handwerksbetriebe die Intransparenz von Handwerkerrechnungen bewußt strategisch einsetzen: bewußt, weil sie die abschreckende Wirkung einer diffusen Rechnungslegung auf den Verbraucher kennen, strategisch weil sie eine denkbare Auseinandersetzung um die Rechnungslegung frühzeitig abblocken. Jedenfalls - und darauf möchten wir unsere Einschätzung beschränken - laufen die Auseinandersetzungen um die Rechnungsaufstellung derart stereotyp ab, daß es möglich ist, zentrale Bestandteile der "Abwimmelungsstrategie" zu rekonstruieren.

Anhand der Aufarbeitung des Ablaufs der Auseinandersetzungen zwischen dem Verbraucher Rainer H. und der Firma M. ist es möglich, die nachfolgenden Stufen zu unterscheiden⁸⁵.

1. Stufe: Die intransparente Rechnung

Der Verbraucher erhielt am 1.2.1983 eine Rechnung "Instandsetzung einer Gasthermenheizung Variant VCW 15".

| | |
|---------------------------------|-----------------|
| Laut beiliegender Spezifikation | 553,20 DM |
| plus 13% Mehrwertsteuer | <u>71,92 DM</u> |
| insgesamt | 625,12 DM |

Der Verbraucher nahm Anstoß an folgender Formulierung in der Spezifikation:

"Kosten für Montage einschl. Fahrtzeit u. Wegekosten"

DM 260,--.

85) die Ausführungen beruhen auf der Semesterarbeit von R. Hirsch, Verbraucherschutz gegen Rechnungsbedingungen im Sanitär- und Heizungsbereich in Hamburg, angefertigt im Rahmen des Projekts Verbraucherschutz im Sozialökonomischen Studiengang 1983.

2. Stufe: Verbraucherbeschwerde gegen die Intransparenz

In seinem Brief vom 8.2.1983 bittet der Verbraucher "freundlichst", den bezeichneten Posten näher zu spezifizieren. Zusätzlich verlangt der Verbraucher eine Auskunft:

"Freundlichst bitten wir gleichfalls darum, den zugrundegelegten:

Stundenlohn,
die Fahrtzeit,
und die Wegekosten,

zu nennen."

3. Stufe: Verweigerung der Auskunft

Statt einer klaren Antwort auf eine präzise Frage, erhielt der Verbraucher eine allgemeine Aufklärung über das Zustandekommen der Rechnungsbedingungen.

"Sämtliche Preise die von uns für Leistungen berechnet werden, sind pauschale Festpreise. Für jede einzelne Arbeit wird eine bestimmte Anzahl von Verrechnungseinheiten (VE) eingesetzt, die durch eine Tabelle vorgegeben sind. Unser Kunde soll nicht die Anwesenheit des Technikers bezahlen, sondern seine Leistung. Das gilt ebenso für "Fahrtzeit und Wegekosten", für die wir einen Tarifplan entwickelt haben."

4. Stufe: Gegenangriff des Verbrauchers

Auf diese Argumentations- und Handlungsstufe beginnt der Verbraucher dem Handwerker die Kosten vorzurechnen und kürzt seinen Rechnungsbetrag, den er anschließend überweist. Diese Vorgehensweise zwingt den Handwerker zu einer Gegenreaktion. Er muß sich nämlich jetzt mit dem drohenden finanziellen Verlust auseinandersetzen.

5. Stufe:

Der Handwerker ist nun seinerseits gezwungen, die Höhe der Rechnung zu erklären. Hierzu fährt er ein ganzes Arsenal von Argumenten auf:

- die besondere Qualität des Reparaturbetriebes,
- die beschränkten Möglichkeiten des Kunden, einen kostendeckenden Rechnungslohn beurteilen zu können,
- die Aufforderung an den Verbraucher, sich durch Einsicht in die Kalkulationsunterlagen von der Richtigkeit der Reparaturrechnung zu überzeugen.

Wegen des klaren Argumentationsgangs sei der Brief im Wortlaut wiedergegeben:

Sehr geehrter Herr M.

Von Zeit zu Zeit kommt es immer wieder vor, daß mir von einem Kunden vorgerechnet wird, wie hoch der Rechnungslohn zu sein hat. Die Gemeinkostenkalkulation wird hierbei nicht berücksichtigt. Ein spezialisierter Kundendienst-Betrieb wird mit einem gewöhnlichen "Gas- u. Sanitärbetrieb" gleichgestellt. - So geht es leider nicht.

Ohne Kenntnis der besonderen Betriebsführung und der damit verbundenen Kosten ist es niemandem möglich einen kostendeckenden Rechnungslohn zu ermitteln. Aus diesem Grund habe ich meine Kunden, die der Ansicht waren, daß der berechnete Rechnungslohn für die geleistete Arbeit zu hoch war, eingeladen, hier in meinem Betrieb gemeinsam mit mir, nach einem Kalkulationsfehler zu suchen. Bisher ist niemand gekommen.

Trotzdem möchte ich diese Einladung hiermit an Sie wiederholen. Ich stelle Ihnen sämtliche erforderlichen Unterlagen zur Verfügung. Wenn es Ihnen gelingt, einen Rechnungslohn zu ermitteln, der Ihren Vorstellungen entspricht und der noch einen bescheidenen Gewinn enthält, würde ich mich mit Ihnen freuen, meine gesamte Kalkulation und selbstverständlich auch meine Rechnung vom 1.2.1983 an Sie berichtigen.

Ich sollte Sie noch darauf hinweisen, daß ich meine Kalkulation regelmäßig der "Handwerkskammer Hamburg" vorlege und auf eventuelle Fehler prüfen lasse."

Die scheinbar sachliche Argumentation in diesem Brief verfolgt nur ein Ziel: dem Verbraucher seine mangelnden Fähigkeiten vor Augen zu führen, die Kostenkalkulation eines Gas-/Sanitärbetriebes beurteilen zu können. Das Angebot, Einblick in die Unterlagen zu nehmen, wird nicht gemacht, um dem Verbraucher tatsächlich eine Überprüfung der Kostenkalkulation zu ermöglichen. Vielmehr wird verbal eine Bereitschaft zur Kooperation angeboten, mit deren Inanspruchnahme der Handwerker nicht rechnet.

Im geschilderten Fall hat der Verbraucher unterstützt von einigen Projektmitgliedern die Strategie des Handwerkers durchbrochen, in dem er die Einladung zur Einsicht in die betrieblichen Unterlagen annahm. Die Verunsicherung des Firmeninhabers auf dieses Nachhaken zeigte sich in seiner Suche nach Unterstützung. Er war zwar bereit, sein schriftlich gegebenes Wort einzulösen, wollte aber einen Betriebsberater der Handwerkskammer Hamburg hinzuziehen.

Stufe 6: Einschaltung von Inkasso- und Anwaltsbüros zur Schuldbetreibung

Daß auch die verbal erklärte Bereitschaft, dem Kunden Einsicht in die Betriebsunterlagen zu geben, nur eine Abwehrstrategie ist und nicht tatsächlich darauf abzielt, auf die Beschwerde des Kunden einzugehen, zeigt sich in der wachsenden Tendenz von Handwerksbetrieben, Inkasso- und Anwaltsbüros mit der Beitreibung der offenen Werklohnforderung zu beauftragen. Diese verbandsseitig empfohlene Maßnahme steigert die Konfliktfähigkeit der Handwerksbetriebe. Denn der Ärger des Verbrauchers läßt sich nun auf das Inkasso- oder Anwaltsbüro ab, der Handwerksbetrieb als Ursache der Beschwerde gerät aus dem Blickfeld.

Das vorhandene Datenmaterial erlaubt zwar nicht den Anteil von Gas-/Sanitär- bzw. Radio- und Fernsehreparaturwerkstätten prozentual zu bestimmen. Deutlich wird jedoch zweierlei: das Handwerk beteiligt sich am Inkassoverfahren; die großen Versandhäuser schließlich gehören zu der Hauptkundschaft. Bei letzteren geht es nicht vorrangig um Forderungen aus Reparaturverträgen, sondern vor allem um die Beitreibung des Kaufpreises.

Eine gewisse Sonderstellung nimmt der Kundendienst im Beschwerdemanagement ein. Sie ergibt sich aus dem ganz anderen organisatorischen Aufbau. Verbraucherbeschwerden werden betriebsintern an den Kundendienstleiter abgegeben, mit dem der Verbraucher sich auseinandersetzen hat. Auf vielen Rechnungsformularen von Kundendienstbetrieben der Markenartikelhersteller oder der großen Versandhäuser befindet sich ein

Foto des Kundendienstleiters, mit dem Hinweis:"bei Beschwerden wenden Sie sich doch bitte an Herrn X"....

Den Kundendienstleiter in das vorgeschlagene 6-Stufenmodell des Beschwerdemanagements einzupassen, stößt nur scheinbar auf Schwierigkeiten. Die vorgetragene Argumente gegen Verbraucherbeschwerden unterscheiden sich nicht. Ob Kundendienst, Gas-/Sanitär- oder Radio-/Fernsehtechnikerbetrieb, im großen und ganzen sieht der Verbraucher sich vergleichbaren Argumentationssträngen gegenüber. Ein Unterschied besteht insofern als mit dem Kundendienstleiter für den Verbraucher betriebsintern ein Ansprechpartner geschaffen wird, dem eine spezielle Zuständigkeit übertragen worden ist. Anders als im Gas-/Sanitär- oder Radio-/Fernsehtechnikerbereich hat es der Verbraucher nicht mehr mit dem Techniker selbst oder seinem unmittelbaren Vorgesetzten zu tun, wenn er sich beschweren will. Die ihm suggerierte persönliche Beziehung zu "seinem" Kundendienstleiter ist de facto eine Entpersonalisierung der Vertragsbeziehung zwischen Verbraucher und Handwerker. In ihrer Wirkung dürfte die Entpersonalisierung ambivalent sein. Einerseits mag sie einen Interessenausgleich erleichtern, andererseits erhöht sie die Konfliktfähigkeit von Kundendiensten.

b) Institutionelles Selbstverständnis der Interessenorganisationen des Handwerks im Spiegelbild des kollektiven Beschwerdemanagements

Die Handwerkskammern haben nach § 91 Abs. 1 Nr. 10 Handwerksordnung vom 28.12.1965 die Aufgabe, Vermittlungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen selbständigen Handwerkern und ihren Auftraggebern einzurichten. Innungen sind nach § 54 Abs. 3 Nr. 3 Handwerksordnung gar berechtigt, Schiedsstellen zu errichten, die bei Streitigkeiten zwischen Innungsmitgliedern und den Auftraggebern auf Antrag vermitteln. Wir haben an anderer Stelle versucht⁸⁶, der Bedeutung von Handwerkskammern und Schiedsstellen der Innungen für den Verbraucher zu analysieren. Vor allem die Kritik an der Streit-

86) H.-W. Micklitz, Schieds- und Schlichtungsstellen für Verbraucher, DRiZ 1983, 119 ff.

schlichtenden Vermittlungstätigkeit von Handwerkskammern und Schiedsstellen der Innung ist unlängst durch eine umfassende empirische Bestandsaufnahme bestätigt worden⁸⁷.

Die Vermittlungsstelle der Handwerkskammer Hamburg ist der Rechtsabteilung zugeordnet. Eine paritätische Schlichtungskommission ist wie in anderen Handwerkskammern auch in Hamburg nicht gebildet worden. Wir wissen nicht, wieviel Beschwerden von Verbrauchern gegen die hier interessierenden Gewerbebezüge erhoben worden sind. Wir wissen auch nicht, in welchem Umfang Beschwerden zurückgewiesen bzw. Beschwerden abgeholfen wurde. Hinsichtlich des Verfahrensablaufs sei auf die bereits erwähnte allgemeine Darstellung verwiesen. Danach lassen sich als wesentliche Kritikpunkte des Verfahrens vor den Handwerkskammern benennen: die fehlende Parität, die Intransparenz der Vermittlungstätigkeit, das Ziel einer gütlichen Einigung um jeden Preis. Hingegen ist es möglich, konkrete Aussagen über das institutionelle Selbstverständnis der Handwerkskammer Hamburg zu machen. Die aus der Reklamationsbearbeitung abgeleitete These lautet, "Die Kammern sind vor allem eine Interessenvertretung der Gewerbetreibenden und nicht (auch) eine Institution, die im öffentlichen Interesse auf einen Ausgleich zwischen den Anbietern und den Verbrauchern hinwirkt." Diese These findet ihre Bestätigung in einem Schriftwechsel zwischen der Verbraucherzentrale Hamburg und der Handwerkskammer Hamburg über die zulässige Rechnungsform bei Handwerkerreparaturen vom Beginn des Jahres 1983.

Die Anfrage der Verbraucherzentrale lautete u.a.⁸⁸:

"Halten Sie es für zulässig, mit Arbeitswerten zu rechnen, wenn nicht gleichzeitig auf der Rechnung angegeben wird, wieviel DM ein Arbeitswert entspricht, so daß der Kunde keine Kontrollmöglichkeiten hat?"

87) R. Miletzki, Formen der Konfliktregelung im Verbraucherrecht 1982

88) Schreiben vom 17.1.1983

Die Antwort der Handwerkskammer Hamburg auf Nachfragen⁸⁹:

"Die Erstellung von Rechnungen für ausgeführte Werkleistungen ist vorgesehen in der VOB für Bauleistungen und im Umsatzsteuerrecht. Die VOB gilt nur bei Einführung in den Vertrag.....Abgesehen von diesen Fällen sehen wir keine Norm, die allgemein dem Auftraggeber ohne entsprechende Absprache einen Anspruch auf Erstellung einer Rechnung gibt. Soweit eine Pflicht zur Rechnungsstellung wie offenbar in Ihrem Fall nicht besteht, sehen wir auch keine Pflicht zu einer bestimmten Ausgestaltung der Rechnung. Die Frage nach der Zulässigkeit der Verwendung von Kürzeln läßt sich deshalb nicht beantworten."

Eine weitere Frage der Verbraucherzentrale Hamburg lautete:

"Halten Sie es für zulässig, pro Auftrag zwei Arbeitswerte für die Rüstzeit zu berechnen, wenn dies nicht vorher ausdrücklich abgemacht wurde, und wenn dies nicht in der Rechnung ausgewiesen ist, sondern nur auf Befragen mündlich mitgeteilt wird?"

Auf Nachfragen äußerte sich die Handwerkskammer Hamburg wie folgt:

"Wenn die pauschale Berechnung von Rüstzeiten weder durch AGB noch durch Individualabrede Vertragsbestandteil geworden ist, sehen wir sie unter folgenden Umständen für zulässig an: der Betrieb hat die in einem längeren Zeitraum im Zusammenhang mit Kundendienstaufträgen entstandenen Rüstzeiten erfaßt, sie wird durch die Zahl der Einsätze dividiert und auf diese Weise ähnlich wie bei Fahrtkosten- und Wegezeitpauschalen eine Rüstzeitpauschale pro Kundendienstauftrag ermittelt. In einem solchen Fall würden wir die Berechnung der Rüstzeitpauschale für zulässig halten, selbst wenn im speziellen Fall eine kürzere oder gar keine Rüstzeit nötig war."

Die erste Antwort ist mit rechtlichen Argumenten nicht anzugreifen. Sie gibt die vorherrschende Meinung unter Juristen zutreffend wieder⁹⁰. Abgesehen davon, daß selbst innerhalb der juristischen Zunft Zweifel angemeldet worden sind, ob dieser rechtliche Zustand de lege lata überhaupt haltbar ist, taucht die Frage auf, wie sich die interessenübergreifenden gesetzlichen Aufgaben der Handwerkskammer zur Rechtslage im BGB verhalten.

89) Schreiben vom 4.2.1983

90) zum Stand der Diskussion H.-W. Micklitz, Werklohn und Preistransparenz, ZERP-DP 4/1985 VI

Die zweite Antwort ist rechtlich bedenklich. Das Oberlandesgericht Bamberg hatte 1982⁹¹, also vor Erteilung der Auskunft, einen zivilrechtlichen Anspruch des Werkunternehmers auf Bezahlung von Kleinteilen verneint, wenn diese im konkreten Fall nicht verwendet wurden. Diese Entscheidung mußte der Handwerkskammer bekannt sein. Eine Übertragung auf die pauschalierte Berechnung von Rüstzeiten unabhängig davon, ob sie konkret nötig waren, bietet sich geradezu an.

Läßt man die Beurteilung der Antwort nach rechtlichen Kriterien außer acht, so fällt als strategisches Moment in der Auskunft der Handwerkskammer Hamburg die Bereitschaft auf, die Berechnung von Nebenkosten dann für zulässig zu halten, wenn sie einer betriebswirtschaftlichen Prüfung standhalten. Das gilt nicht nur für die Berechnung von Rüstzeiten sondern auch, wie dem Schriftwechsel weiter zu entnehmen ist, für Fahrt- und Wegezeiten, sowie für Verwaltungsgebühren. Insofern orientiert sich die Handwerkskammer Hamburg in ihrer Antwort eindeutig an den betriebswirtschaftlichen Vorgaben der Stickelliste.

Seit einigen Jahren existiert in Hamburg eine paritätisch besetzte Schlichtungsstelle für Radio- und Fernsehreparaturen. In einer Informationsbroschüre der Handwerkskammer Hamburg "Handwerk in Hamburg"⁹² wird die Tätigkeit der Schlichtungsstelle folgendermaßen skizziert:

"Innungen wollen den Verbrauchern helfen. Sie möchten bei Streitigkeiten schlichten. Und sie wollen natürlich auch den guten Ruf ihres Handwerks wahren.

Dazu sollen die Schlichtungsstellen beitragen, die von mehreren Hamburger Innungen eingerichtet wurden. Begonnen hat damit das Kraftfahrzeughandwerk. Inzwischen gibt es auch Schlichtungsstellen für Radio- und Fernsehreparaturen, für textile Reinigungsarbeiten, für die Gebäudereinigung, für Tischlerarbeiten und für Rolladen- und Jalousiebauerarbeiten.

Die Schlichtungsstellen haben in der Regel einen neutralen Vorsitzenden und Fachbeisitzer. Im allgemeinen kann die Hälfte aller Streitfälle von den Schlichtungsstellen gütlich bereinigt werden. Daran sind Kunden wie Handwerker gleichermaßen interessiert."

91) NJW 1982, 778 ff.

92) Herausgeber Handwerkskammer Hamburg 1982, 37

Mit der Realität läßt sich diese Darstellung nicht vereinbaren. Empirische Untersuchungen⁹³ haben zutage gefördert, daß Verbraucher Schieds- und Schlichtungsstellen äußerst selten in Anspruch nehmen, um eine Auseinandersetzung mit Handwerkern gütlich zu Ende zu bringen. Auf hamburger Verhältnisse übertragen bestätigt sich diese Analyse nachdrücklich. Denn die Schlichtungsstelle für Radio- und Fernsehgerätereparaturen führt ein Schattendasein. Im Jahr 1983 ist sie überhaupt nicht zusammengetreten, in den Jahren davor 1 bis 2 mal jährlich. Obwohl wir nicht wissen, wie hoch die Dunkelziffer derjenigen Beschwerden ist, die bereits im Vorverfahren erledigt werden, erscheint uns die von Miletzki genannte Zahl von 60 - 70 Beschwerden jährlich als vollständig überhöht. Das Auseinanderklaffen von Anspruch und Wirklichkeit der Schlichtungsstellen für Radio- und Fernsehgerätereparaturen untermauert die These, daß Schlichtungsstellen vor allem der Imagepflege des Handwerks nützen sollen, nicht aber dem Verbraucher.

Der Vollständigkeit halber sei darauf hingewiesen, daß die Innung für Sanitärtechnik von Verbrauchern angerufen werden kann, auch wenn eine paritätisch besetzte Schlichtungsstelle nicht besteht. Ob Schlichtungsstelle oder lediglich Vermittlungsstelle, Verbraucher laufen immer wieder ins Leere, wenn sie die zuständige Innung um Hilfe bitten, wenn der von ihnen beauftragte Handwerksbetrieb nicht Mitglied der Innung ist. Ob die Innungsmitgliedschaft eine disziplinierende Funktion hat, entzieht sich unserer Beurteilung. Immerhin hat die Radio- und Fernsehtechnikerinnung unlängst die Firma W. gegen die Empfehlung der Verbraucherzentrale als Mitglied aufgenommen. Das Unternehmen war der Verbraucherzentrale Hamburg mehrfach durch angreifbare Geschäftspraktiken aufgefallen.

c) Beschwerdemanagement und Verbraucherschutz

Theoretisch wäre es möglich gewesen, den Chancen nachzuspüren, die in der individuell wie kollektiv praktizierten Abwicklungsstrategie für eine Fortentwicklung des Verbraucherschutzes liegen. Indessen hat das Projekt seine Forschungsaufgabe

93) U. Reifner et al. a.a.O. Fn 2, 222

nicht als Mandat verstanden, nach Wegen zu suchen, die es dem individuellen Verbraucher erlauben, sich besser auf das Beschwerdemanagement des Handwerkers einzustellen bzw. die Möglichkeiten einer Veränderung der Vermittlungstätigkeit von Handwerkskammern und Innungen verbraucherbezogen zu definieren. Aus dieser Selbstbeschränkung folgt eine gewisse Vernachlässigung in der Analyse von Chancen, die die Abwimmelungsstrategie individuell wie kollektiv bietet.

V. Rechtliche Ansätze zur Problemlösung

Eine Gesamtdiskussion des "Rechts des Reparaturvertrages"⁹⁴ ist nicht beabsichtigt. Es kann vorliegend nur darum gehen, einige Grundlinien rechtlicher Lösungsansätze aufzuzeigen.

Der Schwerpunkt der Betrachtung liegt im Zivilrecht. Ständig sich verstärkende Formen der Kooperationen des Handwerks haben indessen den Augenmerk auf die Interdependenzen zwischen branchenmäßig organisierter Hilfestellung für Einzelbetriebe und kartellrechtliche Vorgaben gelenkt. In der Problematik der Berechnung von Nebenkosten kulminieren sich überlappende rechtliche Zugriffsmöglichkeiten. Das Kartellrecht, das Zivilrecht sowie das UWG in Verbindung mit der Preisangabenverordnung bieten von der Stoßrichtung her gänzlich unterschiedliche Ansatzpunkte rechtlicher Beurteilung, die nicht notwendig zu demselben Ergebnis führen. Angesprochen ist deshalb das Verhältnis der drei Rechtsgebiete zueinander oder pointierter formuliert: inwieweit determinieren Kartellrecht und Preisangabenverordnung die zivilrechtliche Beurteilung von Nebenkosten. Ob die Nebenkostenproblematik als pars pro toto geeignet ist, den Vorrang des Wettbewerbsrechts über das Zivilrecht in der Beurteilung des Werkvertrages zu rechtfertigen, mag an dieser Stelle noch offen bleiben. Umgekehrt ließe sich nämlich die These aufstellen, daß Verbraucherschutz im Reparaturvertrag selbst in solchen Bereichen nur über das Zivilrecht konstruierbar ist, die genuin kartellrechtlicher Natur sind.

Weniger spektakulär, dafür aber durchgehend in allen Rechtsgebieten zu beobachten ist die Vernachlässigung des Reparatur-

94) hierzu H.-W. Micklitz a.a.O. Fn 6

vertrages, des "Werkvertrags des kleinen Mannes"⁹⁵. Das Baurecht hält die zivilrechtliche Diskussion um das Werkvertragsrecht besetzt⁹⁶, wie unlängst der 55. Deutsche Juristentag gezeigt hat. Im Kartellrecht findet die mittelständische Problematik zulässiger Kooperationsformen nur wenig Aufmerksamkeit. Soweit die Preisangabenverordnung in der rechtlichen Diskussion überhaupt Beachtung findet, wird sie vordringlich in ihren Wirkungen auf den Warenumschlag analysiert. Vordergrundig ist die Vernachlässigung des Reparaturvertrages in der Jurisprudenz leicht erklärbar. Denn das Zivilrecht kennt kaum einschlägige Entscheidungen, die nicht das Baurecht betreffen. Kartellrechtliche Aktivitäten des Bundeskartellamts oder der Landeskartellbehörden gegenüber mittelständischen Handwerksbetrieben stehen wiederum vom Baubereich abgesehen nicht auf der Prioritätenliste von Aufsichtsbehörden. Funktion und Stellenwert der Preisangabenverordnung schließlich wird erst richtig deutlich, seitdem das Bundesverfassungsgericht eben jene für verfassungswidrig erklärt hat. In der juristischen Diskussion führte die bisherige Preisangabenverordnung ein Schattendasein. Als Schlußfolgerung drängt sich geradezu auf, der dreifachen Intransparenz rechtlicher Entscheidungen durch empirische Forschung Einhalt zu gebieten. Dennoch haben wir in unserem Projekt darauf verzichtet, instanzliche Rechtsprechung zum Reparaturvertrag zu erforschen, kartellrechtlichen Aktivitäten gegenüber mittelständischen Handwerksbetrieben nachzugehen sowie die Relevanz gewerbeaufsichtsrechtlicher Kontrolle der Preisangabenverordnung auszuloten. Abgesehen davon, daß es sich um ein Forschungsprojekt eigener Art gehandelt hätte, mußte es Aufgabe des Projekts "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" sein, die rechtstatsächlichen Daten über Verbraucherbeschwerden gegen Handwerker zutage zu fördern und rechtliche Lösungsansätze auf eben jene Verbraucherbeschwerden zu beziehen.

95) die Formulierung stammt von H.-E. Brandner, Berichterstatter auf dem 55. DJT in 1984 in Hamburg

96) siehe den Sitzungsbericht I zum 55. DJT, Hamburg 1984
Empfiehlt sich eine Neukonzeption des Werkvertragsrechts? durchgängig kommt die Diskussion auf die baurechtlichen Probleme zu sprechen

1. Problemlösungen im BGB und AGB-Gesetz

Aus der Praxis der Rechtsberatung kennen wir die Problemfelder, auf das wir unsere Anfrage an die zivilrechtlichen Lösungsmuster beziehen. Der Einfachheit halber seien sie noch einmal schlagwortartig benannt: Auftragserteilung, Preisvereinbarung, Unmöglichkeit der Preis- und Leistungsbestimmungen, kostenpflichtiger Kostenvoranschlag, Auftragserweiterung mit gekoppelter Preiserhöhung, Preiskontrolle des Reparaturlohns, Nebenkosten, Verzögerung der Reparatur, faktischer Ausschluß des Gewährleistungsrechts, "unzulässige" Ausübung des Werkunternehmerpfandrechts. Soweit die Jurisprudenz überhaupt inhaltliche auf den Werkvertrag des kleinen Mannes bezogene Aussagen bereithält, ist zwischen Lösungsansätzen im "traditionellen" BGB und dem "modernen" AGB-Gesetz zu unterscheiden.

a) Argumentationsmuster im BGB

Bezogen auf die aufgelisteten Problemfelder ist es möglich, zwei Konstellationen auseinanderzuhalten: den Umgang mit vorhandenen rechtlichen Lösungen und die Auseinandersetzung mit Problemfeldern des Reparaturvertrages bei fehlender rechtlicher Vorgabe. Wie ein roter Faden durchzieht beide Problemkonstellationen ein fehlendes Problembewußtsein für die Sorgen und Nöte des kleinen Mannes.

Sind rechtliche Lösungsmuster im Werkvertragsrecht vorhanden, sei es aus dem Gesetz ableitbare, sei es von der Rechtsprechung fortentwickelte, werden diese weitgehend unhinterfragt auf den Reparaturvertrag übertragen. Zur Illustration möchten wir auf die "mißbräuliche" Ausübung des Werkunternehmerpfandrechts, sowie auf den kostenpflichtigen Kostenvoranschlag eingehen. Mit Ausnahme von Weyers⁹⁷, der in seinem Gutachten zur Überarbeitung des Schuldrechts die Problematik des Werkunternehmerpfandrechts für den einzelnen Verbraucher zumindest erkennt, sieht weder Rechtswissenschaft noch die Rechtspraxis einen Anlaß, das Werkunternehmerpfandrecht in einen Zusammenhang zur Beschneidung möglicher Verbraucherrechte zu bringen. Um so mehr Aufmerksamkeit hat sie dagegen den Sicherungsinter-

97) a.a.O. Fn 28, 1148

essen des Werkunternehmers bei bestellerfremdem Eigentum gewidmet. Soweit ersichtlich wurden jedoch bislang nicht die Rückwirkungen des vertraglichen Pfandrechts an bestellerfremden Sachen auf den Verbraucher thematisiert. Lediglich als Merkposten sei auf die zusätzliche Beschneidung von Verbraucherrechten hingewiesen, die mit der Anerkennung des vertraglichen Werkunternehmerpfandrechts einhergeht. Gemeint ist die Ausdehnung des Werkunternehmerpfandrechts auf noch offenstehende bzw. künftige Werklohnforderungen⁹⁸. Die Erörterung des Kostenvoranschlages schließlich offenbart nicht nur fehlendes Problembewußtsein sondern auch Hilflosigkeit im Umgang mit diesem Rechtsinstitut. Ohne auf die Probleme der Preis- und Leistungsbestimmung bei Vertragsschluß einzugehen, wird das Rechtsinstitut des Kostenvoranschlages dem Verbraucher als Möglichkeit angeboten, relative Gewißheit über die Kosten der Reparatur zu erlangen. Von daher kann es nicht verwundern, wenn sich die Diskussion sehr schnell auf die Höhe der Prozentsätze verkürzt⁹⁹, ab der eine "wesentliche" Überschreitung des Kostenvoranschlages anzunehmen ist. Die Liste der Beispiele ließe sich verlängern, das Argumentationsmuster bliebe gleich. Das Werkvertragsrecht wird über den Reparaturvertrag "übergestülpt".

Genau genommen ist es aus der Perspektive herrschender Jurisprudenz verfehlt, den Mangel rechtlicher Lösungen für den Reparaturvertrag anzuprangern. Denn es hat den Anschein, als ob die klassischen Instrumente des Privatrechts - Privatautonomie und Beweislastverteilung - für ausreichend erachtet werden, um die in der Rechtsberatung der Verbraucherzentrale dominierenden Probleme der Preis-/Leistungsbestimmung zufriedenstellend zu lösen. In der Tat bedarf es keiner vertieften rechtlichen Analyse der Preis-/Leistungsbestimmung, wenn dem Verbraucher die Verantwortlichkeit für eine hinreichend klare Absprache im Zeitpunkt des Vertragsschlusses zugewiesen wird. In dieser angenommenen Rechtswirklichkeit hat der Verbraucher die Möglichkeit, vom Handwerker klare Auskunft über die voraussichtlichen

98) BGH NJW 1977, 2240 ff.

99) Nachweise über den Meinungsstand H.-W. Micklitz a.a.O. Fn 6, 282 ff.

Kosten der Reparatur bzw. die zu leistenden Arbeiten zu verlangen und erst, wenn er diese Auskunft erhalten hat, den Auftrag zu erteilen. Verzichtet er auf eine klare Absprache, gehen die daraus resultierenden Folgen zu seinen Lasten. Unstimmigkeiten zwischen Verbraucher und Handwerker über bei Vertragsschluß mündlich gemachte Preisangaben werden mit Hilfe der Regeln der Beweislastverteilung "gelöst".

Angesichts des fehlenden Problembewußtseins kann es nicht überraschen, daß die von der Rechtsprechung insbesondere für höhere Dienstleistungen entwickelten Beratungs-, Aufklärungs-, bzw. Informationspflichten des Dienstleistenden¹⁰⁰ für das Werkvertragsrecht nicht fruchtbar gemacht werden. Gerade die Beratungspflichten aber bieten, wie zu zeigen sein wird, einen der zentralen Ansatzpunkte für einen Ausbau des Verbraucherschutzes im Reparaturvertrag.

b) Lichtblick AGB-Gesetz

Noch fügen sich die Bruchstücke der Rechtsprechung bzw. der AGB-Rechtswissenschaft nicht zu einem einheitlichen Bild. Gleichwohl zeigen sich Ansätze für eine verbraucherbezogene Fortentwicklung des Werkvertrages mit Blick auf den Reparaturvertrag. Eine Systematisierung der Rechtsprechung und der AGB-Rechtswissenschaft läßt es zu, zwei Argumentationsstränge aus der Begründung vorzuheben: die Materialisierung der Privatautonomie und die Rückbeziehung von allgemeinen Reparaturbedingungen auf das Leitbild des Reparaturvertrages.

Rechtsprechung und AGB-Rechtswissenschaft orientieren sich bei der Anwendung des AGB-Gesetzes auf die Reparaturbedingungen an der Entscheidungsautonomie des Verbrauchers. Die Rechtmäßigkeit oder Rechtswidrigkeit einer Klausel hängt davon ab, ob bzw. inwieweit der Verbraucher für die Interessen des Handwerks vereinnahmt wird, ohne über die Konsequenzen seines Handelns oder Unterlassens hinreichend unterrichtet worden zu

¹⁰⁰) siehe dazu M. Lieb, Dienstvertrag in Gutachten und Vorschläge zur Überarbeitung des Schuldrechts Band III 1983, 183 ff.

sein. Folgende Konstellationen, in denen die Entscheidungsautonomie des Verbrauchers gestärkt wurde oder sich absehbar stärken läßt, sind diesem Lösungsmuster zuzuordnen: unklare Leistungsbestimmung, Ausdehnung des Leistungsumfangs, Überschreiten von Preisangaben im Auftragsschein, kostenpflichtige Leistungsbestimmungsklauseln, um nur die wichtigsten zu nennen. Der Unterschied in der Begründung gegenüber der BGB-Rechtswissenschaft liegt auf der Hand. Im Rahmen der AGB-Kontrolle reicht ein formales Festhalten an der Privatautonomie nicht aus, um interessengerechte Lösungen zu entwickeln. Erst solche Klauseln genügen den Anforderungen der Privatautonomie, die tatsächlich den Entscheidungsspielraum des Verbrauchers steigern. So hat der BGH¹⁰¹ zwar grundsätzlich die Kostenpflichtigkeit eines Kostenvoranschlages im Bereich von Elektrogerätereparaturen anerkannt, gleichzeitig aber den Handwerker verpflichtet, den Verbraucher hinreichend deutlich auf die Kostenpflichtigkeit eines Kostenvoranschlages hinzuweisen. Dem Verbraucher bleibt so jedenfalls theoretisch die Möglichkeit, von der Vergabe eines Reparaturauftrages abzusehen, wenn er nicht bereit ist, die Bedingungen des Werkunternehmers hinzunehmen. Umgekehrt hat die einseitige Ausrichtung der Rechtsprechung an der Stärkung der Entscheidungsautonomie zur Folge, daß die inhaltliche Problematik des jeweiligen Regelungsgegenstandes aus dem Spektrum denkbarer Lösungsmuster ausgeklammert wird. Um im Bild zu bleiben: die Rechtsprechung hat nicht die Kostenpflichtigkeit des Kostenvoranschlages im Bereich von Elektrogeräten selbst zum Gegenstand rechtlicher Überprüfung gemacht, die Lösung vielmehr wird in einem Ausbau der Informationsmöglichkeiten des Verbrauchers gesehen. Da der aber trotz gestärkter Autonomie nicht über ausreichende Verhandlungsmacht verfügt, um aus dem Handlungsrahmen auszubrechen, den die Rechtsprechung mit ihren Lösungsmustern vorgibt, reduziert sich seine Entscheidungsfreiheit auf die Wahl zwischen einem kostenpflichtigen Kostenvoranschlag oder gar keinem Kostenvoranschlag. Seinem eigentlichen Ziel, einen kostenlosen Kostenvoranschlag zu erhalten, ist er mittels der von der Rechtsprechung vorgezeichneten Lösung nicht nähergekommen. Es wäre jedoch vorschnell, aus der Analyse den Schluß zu

101) BGH NJW 1982, 765 ff.

ziehen, das Konzept einer Materialisierung der Vertragsfreiheit sei ungeeignet, um die Rechte des Verbrauchers zu stärken. Denn die entscheidende Frage wird sein und insofern ist die Rechtsprechung noch nicht hinreichend verfestigt, welchen Grad an Entscheidungsautonomie dem Verbraucher zugestanden werden muß¹⁰², um seine ihm im AGB-Gesetz gewährten Rechte zu wahren.

Den zweiten Argumentationsstrang dokumentiert die BGH-Entscheidung vom 5.6.1984¹⁰³, in der der BGH die Klausel "Fahrzeiten gelten als Arbeitszeiten" für rechtswidrig erklärt hat, mit allem Nachdruck. Der Vorinstanz folgend stützte der BGH seine Entscheidung auf das Leitbild des Werkvertrages, das eine Abrechnung der tatsächlichen Kosten verlange. Die Rechtsprechung ist offensichtlich bereit, mittels § 9 Abs. 2 Nr. 1 AGB-Gesetz das Werkvertragsrecht sozusagen von innen heraus neu zu konstruieren¹⁰⁴. Das Handwerk läuft gegen diese Entscheidung Sturm, weil es befürchtet, die Kosten von An- und Abfahrt dem Verbraucher nicht mehr in Rechnung stellen zu können. Abgesehen davon, daß der BGH lediglich eine rationale Berechnung der Fahrkosten verlangt, nicht aber deren Berechnung grundsätzlich verbietet, zeigt die Entscheidung die Brisanz des Argumentationsgangs. Dem faktischen Leitbild des Reparaturvertrages, geprägt durch jahrelang praktizierte Abrechnungsmethoden des Handwerks, stellt der BGH das normative Leitbild des BGB in Verbindung mit dem AGB-Gesetz gegenüber. Das Handwerk ist der Selbsttäuschung erlegen, branchenübliche Handelspraktiken mit dem Leitbild des Werkvertragsrechts gleichzusetzen. Oder provokativ formuliert: Branchenüblichkeit und Rechtmäßigkeit sind ein verschieden Ding!

102) siehe dazu auch W. Schumacher, Verbraucherschutz bei Vertragsanbahnung 1983 mit Besprechung von N. Reich ZHR 1985, 120 ff.

103) BB 1984, 1321 ff.

104) zu den Möglichkeiten und Grenzen eines solchen Ansatzes H.-W. Micklitz ZRP 1984, 239 ff. Reform des Werkvertragsrechts? Eine Kritik der Gutachten von Weyers und Teichmann, mit NWeisen aus der sogenannten Reformdiskussion im Rahmen des 55. DJT

Bietet das AGB-Gesetz allen Anlaß, Hoffnung zu schöpfen für den Ausbau des Verbraucherschutzgedankens im Reparaturvertrag, so versagt es hinsichtlich von Problemkonstellationen, die mit der Technizität der Reparaturleistung zusammenhängen. Verlangt die Reparatur eine aufwendige Fehlerdiagnose, die nur in der Werkstatt des Reparaturbetriebs erstellt werden kann oder wird das gerade erst instandgesetzte Gerät infolge eines bislang unentdeckten Folgefehlers erneut funktionsuntüchtig, so enthält auch das AGB-Gesetz keine Aussage über die Kostenverteilung¹⁰⁵.

2. Problemlösungen im UWG und in der (alten) Preisangabenverordnung

Die Preiserhebungsaktion im Dezember 1983 hat deutlich gemacht, wie notwendig eine Kontrolle der Preisangabenverordnung durch Verbraucherverbände ist. Nach altem Recht bestanden durchaus Möglichkeiten, diesen Weg zu beschreiten.

a) Chancen kollektiver Kontrolle

Rein formal sind die Kompetenzen klar verteilt. Den Gewerbeaufsichtsämtern der Länder obliegt es, die Preisangabenverordnung zu kontrollieren. Verbraucherverbände haben lediglich die Befugnis, Verstöße gegen das UWG im Wege der Verbandsklage vor die Gerichte zu bringen. Tatsächlich hat die Rechtsprechung einen Weg gewiesen, wie die fehlende Kontrolltätigkeit der Aufsichtsämter mittels der Verbandsklage nach § 13 UWG kompensiert werden kann. Faktisch hat nämlich der BGH § 1 UWG für Verbandsklageverfahren gegen Verstöße der Preisangabenverordnung geöffnet. Rein formal hält der BGH seit seiner Grundsatzentscheidung vom 18.5.1973¹⁰⁶ zwar daran fest, daß ein Ver-

105) denkbar wäre die Lösung in einer anders verstandenen Beweislastverteilung zu suchen. Denn wenn der Verbraucher von der Verpflichtung befreit ist, die Fehlerhaftigkeit nachweisen zu müssen, wäre die Folgefehlerproblematik gelöst. Nachweise über die Argumentationsmuster der Rechtsprechung sind zu finden in Mezger BGB-RGRK 12. Aufl. § 459 Anm. 33.

106) NJW 1973, 1371 ff.

stoß gegen die Preisangabenverordnung nicht mit einer Verletzung der guten Sitten im Sinne des § 1 UWG gleichzusetzen sei. Zur Begründung eines Verstoßes gegen § 1 UWG müsse vielmehr in subjektiver Hinsicht hinzukommen,

"daß sich der Wettbewerber bewußt und planmäßig über die Preisangabenverordnung hinwegsetzt, um sich einen sachlich nicht gerechtfertigten Vorsprung gegenüber gesetzestreuen Mitbewerbern zu verschaffen."

Diese gemischt objektive/subjektive Interpretation des Verhältnisses von § 1 UWG und Preisangabenverordnung weckt Assoziationen zur Rechtsprechung des BGH zur Sittenwidrigkeit des Konsumentenkredits. Dieser Eindruck verstärkt sich noch, wenn man die Anforderungen einer näheren Analyse unterzieht, die der BGH an die subjektive Tatbestandsseite zur Begründung eines Verstoßes gegen § 1 UWG stellt¹⁰⁷. Zwar hält er an der "Notwendigkeit des bewußten und planmäßigen Gesetzesverstoßes zur Erlangung eines nicht gerechtfertigten Vorsprunges" fest, jedoch soll es auf das Bewußtsein der Rechtswidrigkeit nicht ankommen. Vielmehr genügt es, wenn der zur Preisangabe Verpflichtete die Tatsachen kennt, aus denen sich der Gesetzesverstoß ergibt. Planmäßig heißt nicht, daß mehrere oder gar dauerhafte Gesetzesverstöße begangen sein müssen. Es kommt auch nicht darauf an, ob der Gesetzesverletzer sich den angestrebten Vorsprung auch wirklich verschaffen konnte, gelegentlich mag die Eignung zur Beeinflussung der Wettbewerbslage genügen. Unter dem Deckmantel scheinbar subjektiver Tatbestandsmerkmale hat sich eine Objektivierung vollzogen, die den Verbraucherzentralen weitreichende Handlungsmöglichkeiten eröffnet hat. Soweit ersichtlich, hat lediglich die Verbraucherzentrale Hamburg versucht, sich die Rechtsprechung gezielt zunutze zu machen, um die Einhaltung der Preisangabenverordnung massenhaft zu kontrollieren.

Die Verbraucherzentrale Hamburg hatte Ende November/Anfang Dezember 1982 das Institut für angewandte Verbraucherforschung beauftragt, die Einhaltung der Vorschriften der Preisangabenverordnung durch die Einzelhändler in der Hamburger Innenstadt

107) H.-W. Micklitz a.a.O. Fn 6, 232 ff.

zu kontrollieren. 230 Unternehmen wurden abgemahnt, 100 gaben Unterwerfungserklärungen ab, gegen 34 mußten einstweilige Verfügungen erwirkt werden, 87 Verfahren wurden nicht weiter verfolgt. In den zwei streitigen Verfahren, die vor das zuständige Landgericht Hamburg gelangten, drang die Verbraucherzentrale Hamburg mit ihrer sorgfältig aufgebauten Argumentationskette zur Darlegung des Gesetzesverstößes in subjektiver Hinsicht voll durch. Um den "bewußten", "planmäßigen" Verstoß zur Erlangung eines "sachlich nicht gerechtfertigten Vorsprungs" zu begründen, hatte die Verbraucherzentrale gestaffelt nach dem Umfang der im Schaufenster ausgezeichneten Produkte sechs Kategorien gebildet. Das Landgericht Hamburg nahm einen bewußten Verstoß bereits deshalb an, weil die Handelsgeschäfte die Voraussetzungen kennen müssen, unter denen sie zur Preisauszeichnung verpflichtet sind. Die Planmäßigkeit leitete das Gericht aus der Weigerung der Geschäfte ab, eine entsprechende strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben. Damit würden sie ihre Bereitschaft zeigen, zukünftig in gleicher Weise, d.h. unter Verstoß gegen die Preisangabenverordnung, von ihnen vertriebene Waren auszustellen. Wesentlich erfolgreicher aus der Perspektive der Verbraucherzentrale war ein weiterer Argumentationsstrang des Landgerichts Hamburg, um die Planmäßigkeit zu begründen. Denn das Gericht knüpfte an die Quantität der im Schaufenster ausgezeichneten Produkte Rechtsfolgen. Waren mehr als die Hälfte der Produkte nicht ausgezeichnet, bejahte es nicht nur die Planmäßigkeit des Vorgehens, sondern gleichzeitig das Bestreben des Geschäfts, "sich einen sachlich nicht gerechtfertigten Vorsprung" zu verschaffen. Der interessierte Käufer müsse nämlich erst das Geschäft betreten, um den Preis zu erfragen. Dabei erhalte der Wettbewerber die Gelegenheit, den Verbraucher in ein Verkaufsgespräch zu verwickeln. Wesentlicher Zweck der Preisangabenverordnung sei jedoch, diesen Kontakt zwischen Verkäufer und Käufer zu verhindern. Denn der Käufer könne nun nicht mehr unbeeinflusst aufgrund eines Vergleiches nur der Auslagen eines Anbieters seine Kaufentscheidung treffen. Nicht genug, daß es der Verbraucherzentrale gelungen ist, eine Objektivierung der subjektiven Tatbestandsseite mittels einer Quantifizierung der Schaufensterauslage zu erreichen, wurde sie vom vorsitzenden Richter der zuständigen Wettbewerbskammer ausdrücklich ermutigt,

durch ähnliche Aktionen der Preisangabenverordnung zu mehr Nachdruck zu verhelfen.

Diese Preisauszeichnungsaktion der Verbraucherzentrale Hamburg zeigt deutlich die Möglichkeiten, die nach altem Recht vorhanden gewesen wären, um die Kontrolle der Preisangabenverordnung zu "privatisieren". Lediglich am Rande sei bemerkt, daß derartige Aktionen nur regional begrenzt von den Verbraucherzentralen selbst durchgeführt werden können. Eine Delegation der Kontrollbefugnis an den Verbraucherschutzverein in Berlin erscheint insoweit nicht dysfunktional.

b) Kontrollinhalt: Die "traurige" Geschichte der Musterpreisverzeichnisse¹⁰⁸

Nachdem 1973 durch eine Änderung der Preisangabenverordnung Dienstleistungen unter den Anwendungsbereich des Gesetzes fielen, traten verschiedene Branchenverbände des Handwerks an den Bundeswirtschaftsminister heran, um Musterpreisverzeichnisse als Hilfestellung für die einzelnen Handwerksbetriebe zu entwickeln. Unter der Beteiligung des Bundeswirtschaftsministers, der zuständigen Landeswirtschaftsminister bzw. Senatoren, der einschlägigen Branchenverbände und unter Anhörung der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher wurden derartige Musterpreisverzeichnisse für das Radio- und Fernsehetechnikerhandwerk sowie für das Gas-/Sanitärhandwerk erarbeitet. Beide Musterpreisverzeichnisse sind inhaltlich weitgehend identisch aufgebaut. Ihre Brisanz wird in der Formulierung deutlich¹⁰⁹:

108) siehe dazu H.-W. Micklitz a.a.O. Fn 6, 227 ff.

109) abgedruckt bei H.-G. Gelberg, Kommentar zur Preisangabenverordnung 1975, 153

"Anhang 6.3

Musterpreisverzeichnis
für den Aushang der wesentlichen Leistungen in der
Sanitär- und Heizungstechnik
"Preistabelle für wesentliche Leistung der Firma"

I. Stundenverrechnungssätze

- A. Der Stundenverrechnungssatz für eine Normalstunde beträgt
.....DM +DM MwSt. = pro Std.DM
incl. MwSt.
- B. Bei Arbeiten, die unter erschwerten Bedingungen ausgeführt
werden, gilt folgender Verrechnungssatz:DM +
.....DM MwSt. = pro Std.DM incl. MwSt. (Ar-
beiten unter erschwerten Bedingungen sind z.B.
.....)
- C. Die kleinste Zeiteinheit, die wir berechnen, beträgt
Min./Std.

II. Wegekosten

- A. Wegezeiten gelten als Arbeitszeiten und werden mit dem
Stundenverrechnungssatz nach I. verrechnet.
- B. Der Einsatz des Fahrzeugs wird berechnet:
1. pro Einsatz mit DM+....MwSt. = DMincl. MwSt. oder
 2. pro km mit DM+....MwSt. = DMincl. MwSt. oder
 3. pro Stunde mit DM+....MwSt. = DMincl. MwSt.

III.

Materialaufwand, der den Rahmen des Üblichen übersteigende
Einsatz von Maschinen und Geräten sowie Kosten für die vom Be-
steller veranlaßten Genehmigungsverfahren werden gesondert in
Rechnung gestellt.

Die Kosten für die Ausarbeitung von Projekten sind, auch bei
Nichterteilung des Auftrags, mit% der Angebotssumme zu
vergüten.

Anhang 6.4

Musterpreisverzeichnis
für den Aushang der wesentlichen Leistungen
bei Elektro-Reparaturarbeiten

Sinngemäß gilt Anhang 6.3"

Aus Verbrauchersicht frappierend sind die Übergriffe des Musterpreisverzeichnisses in die Ausgestaltung der Vertragsbeziehungen zwischen Handwerker und Verbraucher. An dieser Einschätzung ändert die formale Trennung zwischen öffentlich-rechtlicher Preisangabenverordnung und zivilrechtlicher Ausgestaltung der Vertragsbeziehungen nichts.

Als selbstverständlich vorausgesetzt wird die Berechnung der Fahrtkosten, die hier "Wegekosten" genannt wird. Dahinter verbirgt sich das Bestreben, dem Verbraucher nicht nur die Kosten für den Einsatz des Fahrzeuges, sondern auch die Fahrtdauer als Arbeitszeit aufzubürden. Es entbehrt nicht einer gewissen Pikanterie, daß beide Musterpreisverzeichnisse im deutlichen Gegensatz zur Entscheidung des BGH vom 5.6.1984 vorschlagen, Wegezeiten als Arbeitszeiten anzusehen. Doch damit nicht genug. Die Musterpreisverzeichnisse empfehlen den Handwerksbetrieben, Kostenvoranschläge "auch bei Nichterteilung des Auftrags" zu vergüten. Der BGH hat in seiner Entscheidung vom 3.12.1981¹¹⁰ klargestellt, daß eine AGB-förmige Vereinbarung der Entlohnung des Kostenvoranschlages nicht zulässig sei. Über das UWG sollte es Verbraucherverbänden möglich sein, die angesprochenen Passagen der Musterpreisverzeichnisse aus der Welt zu schaffen. Nicht nur von dogmatischer Bedeutung ist indessen die Frage, ob die Verbraucherverbände dieses Ziel nicht auch im Wege der AGB-Verbandsklage erreichen können. Denn hinter der Frage, ob das AGB-Gesetz das UWG oder gar beide nebeneinander anwendbar sind, verbirgt sich das Problem des Verhältnisses von öffentlich-rechtlicher Preisangabenverordnung bzw. öffentlich-rechtlicher Preisberechnungsempfehlung und zi-

110) NJW 1982, 756 ff.

vilrechtlichen Kontrollmöglichkeiten. Überdies ist ungeklärt, welchen Verbindlichkeitsgrad die Aushandlung der Musterpreisverzeichnisse von öffentlich-rechtlichen Institutionen unter Beteiligung von Verbraucherverbänden in einer möglichen Verbandsklage nach dem UWG oder AGB-Gesetz entfaltet.

3. Problemlösungen im GWB

Die im Gas-/Sanitär- bzw. im Radio-/ Fernsehtechnikerhandwerk praktizierten Kooperationsformen des Betriebsvergleichs, der Kalkulationshilfen bzw. der Betriebsberatung werfen die Frage nach den zulässigen Grenzen der Unterstützungsleistungen von Einzelbetrieben durch ihre Fachverbände auf. Die gesamtwirtschaftliche Situation des Handwerks insbesondere im Verhältnis zur Großindustrie indiziert eine gewisse Schutzbedürftigkeit derartiger Kooperationsformen. Spätestens mit der Kartellrechtsnovelle 1973 dürfte die Schutzbedürftigkeit des Handwerks ihren rechtlichen Niederschlag gefunden haben¹¹¹. Das GWB geht von einem strukturellen Machtungleichgewicht zwischen Mittelstand und Großbetrieben aus, das einen staatlichen Eingriff erfordert, um die Wettbewerbsfähigkeit des Mittelstandes zu erhalten. Ausnahmeregelungen für kleinere und mittlere Unternehmen wurden geschaffen, die sämtlich auf eine Zusammenarbeit bei der Rationalisierung und dem Leistungswettbewerb ausgerichtet sind. Insofern wird die leistungssteigernde Kooperation zwischen kleinen und mittleren Unternehmen als ein wichtiges Mittel zur Eindämmung des für wettbewerbsschädlich gehaltenen Konzentrationsprozesses erachtet. Ihren rechtlichen Niederschlag hat dieses strukturpolitische Konzept in der 1973 eingeführten Mittelstandsvereinbarung nach § 5b GWB, in der Umorientierung der Wettbewerbsregeln auf den "leistungsgerechten Wettbewerb" nach § 28 GWB, sowie nicht zuletzt der Legalisierung der Konditionenempfehlungen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen gefunden. Seit 1957 bereits besteht für Fachverbände die Möglichkeit, sogenannte Mittelstandsempfehlungen im Sinne des § 38 GWB auszuarbeiten. Am deutlichsten bringt vielleicht § 5b das Ziel des wettbewerblichen Mittelstandskonzepts zum Ausdruck, in dem Kooperationsvereinbarungen dann für zu-

111) sieh dazu N. Reich, Markt und Recht 1977, 256 ff.

lässig erklärt werden, wenn sie unter anderem dazu dienen, "die Leistungsfähigkeit kleiner oder mittlerer Unternehmen zu fördern". Die Parallele zu dem Mittelstandsförderungsgesetz Hamburgs wird in dieser Formulierung offenbar. Wenn auch gesamtwirtschaftlich gesehen die Kooperationsmöglichkeiten nach § 5b GWB die größte Bedeutung erlangt haben, so richtet sich unser Augenmerk dennoch vordringlich auf die Zulässigkeit von Kalkulationshilfen, die sich im Spannungsfeld zulässiger Mittelstandsempfehlungen und unzulässiger Preisempfehlung bewegen.

a) Staatliche Unterstützung von rechtlich zulässigen Kooperationsformen

Um die Dimension staatlicher Unterstützung zu verdeutlichen, sei die einschlägige Passage des Hamburger Mittelstandsberichts 1981 im Wortlaut wiedergegeben¹¹²:

"Leistungssteigernde Kooperationen, mit denen kleine und mittlere Unternehmen größenbedingte Vorteile konkurrierender Großunternehmen ganz oder teilweise ausgleichen, haben angesichts verstärkter Strukturveränderungen und Anpassungsnotwendigkeiten in der Wirtschaft erhebliche wirtschafts- und wettbewerbspolitische Bedeutung. Sie können zur Verbesserung der Wettbewerbsstrukturen beitragen und sind daher wettbewerbspolitisch erwünscht.

Das bisherige Beratungsangebot an kleine und mittlere Unternehmen über rechtlich zulässige Kooperationsmöglichkeiten hat der Senat auf Ersuchen der Bürgerschaft mit der Drucksache 8/3397 vom 14. Februar 1978¹¹³ dargelegt.

Neu eingefügt wurden insbesondere die sogenannten "Sprechtage vor Ort". Bei diesen Sprechtagen handelt es sich um gemeine Veranstaltungen des Bundeskartellamts und der jeweiligen Landeskartellbehörde mit hieran interessierten Kammern. Sie wurden eingeführt, um mittelständischen Unternehmen die Kontaktaufnahme zur Kartellbehörde zu erleichtern.

Die Landeskartellbehörde wird auch weiterhin Wettbewerbsbeschränkungen nicht verfolgen, wenn

- sie mit einer leistungssteigernden zwischenbetrieblichen Zusammenarbeit durch Koordinierung von Unternehmensfunktionen verbunden sind,

¹¹²) a.a.O. Fn 84, 35 unter 5.2

¹¹³) Mitteilung des Senators an die Bürgerschaft Zwischenbetriebliche Kooperationsförderung Beantwortung des Ersuchens der Bürgerschaft an den Senat v. 11. Januar 1978 hier: Bericht über Bemühungen zur Förderung zwischenbetrieblicher Kooperation (Bürgerschaftsdrucksache 8/3041)

- nur ein kleiner Kreis rechtlich und wirtschaftlich selbständiger kleiner und mittlerer Unternehmen beteiligt ist und
- der Marktanteil dieser Unternehmen insgesamt 5% v.H. nicht überschreitet."

Das stadtstaatliche Unterstützungsangebot an das Handwerk konzentriert sich kartellrechtlich gesehen vor allem auf die Mittelstandsvereinbarung nach § 5b GWB. Jedoch geht die intensive Beratungstätigkeit von Einzelbetrieben über die Problematik der Mittelstandsvereinbarung hinaus. Denn spätestens im Einzelgespräch dürfte die Problematik von preiskalkulatorischen Vorgaben der Fachverbände angesprochen werden. Mit der geleisteten Unterstützung "verstrickt" sich die Stadt Hamburg in Beziehungen zum Handwerk, die für den Verbraucher nicht transparent sind. Kartellrechtlich kommt die Mittelstandsempfehlung der Zusammenarbeit staatlicher Behörden wie Bundeskartellamt bzw. Landeskartellamt und Handwerkskammern, Innungen bzw. Einzelbetrieben insofern entgegen, als die Mittelstandsempfehlung keiner Anmeldepflicht unterliegt. Die rechtlichen Zugriffsmöglichkeiten beschränken sich auf eine Mißbrauchskontrolle. Wollen Fachverbände bzw. von diesen eingeschaltete Institutionen eine kartellrechtliche Intervention vermeiden, werden sie gleichwohl vorab versuchen zu klären, ob die angestrebte Mittelstandsempfehlung mit dem Kartellrecht vereinbar ist.

- b) Die Stickelliste - kartellrechtlich unbedenklich, zivilrechtlich angreifbar?

Die Stickelliste kann als Musterfall einer Mittelstandsempfehlung gelten. Die Autoren hatten vorab im Jahre 1979 Kontakt zum Bundeskartellamt aufgenommen. Am 13. September 1979 hat das Bundeskartellamt mitgeteilt, daß es die Arbeitsunterlagen Radio- und Fernsehtechnik billigt. Deutlich heißt es dann weiter¹¹⁴:

"Die Prüfung hat ergeben, daß nach den derzeit bekannten Umständen keine kartellrechtlichen Bedenken gegen die Veröffentlichung der Arbeitsunterlagen bestehen."

114) abgedruckt in Vorwort der Stickelliste a.a.O. Fn 82

Im Vorwort zur Stickelliste heißt es:

"Dieses 'Unbedenklichkeits-Attest' wurde erst nach der Erfüllung besonderer Auflagen erteilt: so mußten bestimmte Nachweise aufgrund von repräsentativen Betriebsbefragungen geführt werden; ferner verlangte das Bundeskartellamt für alle Leistungen von-bis-Werte für mindestens 2 Kostenfaktoren und mindestens 3 Lohngruppen. Letzteres bedeutet in der Praxis, daß für standardisierte Leistung statt bisher 2 Werte nunmehr 12 Werte (also das Sechsfache H.-W.M.) errechnet und veröffentlicht werden mußten."

Soweit die kartellrechtliche Literatur sich überhaupt mit der Problematik von Kalkulationshilfen im Spannungsfeld von zulässiger Mittelstandsempfehlung und unzulässiger Preisempfehlung auseinandersetzt¹¹⁵, übernimmt sie die Position des Bundeskartellamts. Demnach ist es kartellrechtlich nicht zu beanstanden, wenn Verbände empfehlen, eine einheitliche Preisrechnungsmethode anzuwenden. Die gesamte Stickelliste baut im Abschnitt standardisierte Leistung auf Arbeitseinheiten auf, nicht auf Stunden oder Minuten. Allerdings muß es den beteiligten Betrieben überlassen werden, ob und in welcher Höhe sie die im Schema aufgeführten Kalkulationsposten im Einzelfall ansetzen wollen.

Der Verdacht eines Verstoßes gegen das Preisempfehlungsverbot kann entstehen, wenn das Kalkulationsschemata konkrete Kalkulationsbeispiele (Musterkalkulationen) enthält, die erkennen lassen, daß den Unternehmen bestimmte Preise oder Preisbestandteile nahegelegt werden sollen. Wie die Stickelliste zeigt, ist es in der Praxis nicht möglich, ohne konkrete Kalkulationsbeispiele auszukommen. Derartige Beispiele dürfen jedoch nicht auf bestimmte Preise oder Kostenfaktoren abstellen, deren Übernahme angeregt wird, sie müssen vielmehr eindeutig als Beispiele gekennzeichnet sein. Überhaupt muß der gesamte Inhalt der Kalkulationsrichtlinien erkennen lassen, daß dem Empfänger nicht bestimmte Preise oder Kostenfaktoren empfohlen werden sollen, sondern daß ihm nur ermöglicht wird, unter Berücksichtigung der besonderen Verhältnisse seines Betriebes individuell richtig zu kalkulieren. Die Stickelliste versucht diesem Grundsatz genüge zu tun, indem sie auf Anforderung des

¹¹⁵) Nachweise über den Diskussionsstand bei H.-W. Micklitz a.a.O. Fn 6, 213 ff. und 216 ff.

Bundeskartellamts hin für alle standardisierten Leistungen von-bis-Werte für mindestens zwei Kostenfaktoren und mindestens drei Lohngruppen ansetzte. Inwieweit hier nicht doch eine "Preispannenempfehlung" vorliegt, wird noch gesondert zu erörtern sein¹¹⁶.

Das Bundeskartellamt hat die Stickelliste freigegeben. Erneut taucht jedoch die Frage auf, wie sich die kartellrechtliche Unbedenklichkeit zu den Anforderungen des Werkvertragsrechts verhält. Die Problematik liegt ganz ähnlich wie im zuvor erörterten Verhältnis der Preisangabenverordnung zu dem UWG bzw. dem AGB-Gesetz. Die Stickelliste empfiehlt Handwerksbetrieben eine sorgfältig ausdifferenzierte Berechnung der Nebenkosten. Sie unterstellt darüber hinaus, wie wir gesehen haben, die rechtliche Möglichkeit, die Kosten des Kostenvoranschlages gesondert in Ansatz zu bringen. Vollständig ungeklärt ist, wie sich die kartellrechtliche Beurteilung zu den zivilrechtlichen Kontrollmaßstäben, vor allem des AGB-Gesetzes verhält. Insbesondere wäre zu klären, ob die Stickelliste nicht hinsichtlich der beiden Problemkonstellationen als Konditionenempfehlung zu werten ist, die nicht nur den kartellrechtlichen Anforderungen des § 38 Abs. 2 Nr. 3 GWB sondern auch den Voraussetzungen des AGB-Gesetzes genügen muß. Es entzieht sich unserer Kenntnis, inwieweit innerhalb des Kartellamts eine Abstimmung zwischen den verschiedenen Beschlußabteilungen hinsichtlich der Prüfung der Stickelliste stattgefunden hat. Das AGB-Gesetz enthält auf die Problematik insofern eine vorläufige Antwort, als es die zivilrechtliche Kontrolle kartellamtlich geprüfter Konditionenempfehlungen ausdrücklich zuläßt.

4. Die rechtspolitische Diskussion im Werkvertragsrecht

Die Abteilung Zivilrecht des 55. Deutschen Juristentages 1984 hatte sich mit der Frage zu befassen, ob eine Neukonzeption des Werkvertragsrechts empfehlenswert ist. Das Rechtsgutachten

116) s. unter C V 1

wurde von Teichmann¹¹⁷ erstellt. Drei Jahre nach Weyers¹¹⁸ Beitrag zu dem noch von der sozialliberalen Regierung initiierten Anstoß zur Schuldrechtsüberarbeitung stand das Werkvertragsrecht so erneut auf der rechtspolitischen Tagesordnung. Diese Ausgangslage erleichtert es, die Chancen einer Rechtsfortbildung des Verbraucherschutzgedankens im Werkvertragsrecht genauer abzuschätzen.

Dem Gutachten von Weyers verdanken wir einen ersten Einblick in die rechtstatsächliche Bedeutung des Werkvertragsrechts. Von ca. 300 Urteilen, die Weyers aus den NJW-Fundheften der letzten Jahre zusammengetragen hatte, betrafen ca. 3/4 das Baurecht. Die Inhaltsanalyse der Entscheidungen bestätigt unsere Ursachenanalyse von Auseinandersetzungen zwischen Handwerkern und Verbrauchern. Weyers¹¹⁹ schreibt:

"Von der juristischen Problematik her hat sich fast ein Viertel der Urteile mit fehlerhafter Konkretisierung des vertraglichen Leistungsprogramms, vor allem Nebenpflichten zu befassen..... Ebensoviele waren durch ungenaue Abreden über die Maßstäbe der Vergütung veranlaßt."

Weyers¹²⁰ trägt der Problematik mit einem eigens eingeführten Paragraphen über die Beratungspflicht des Werkunternehmers Rechnung:

"Ist die Vergütung von dem Aufwande abhängig, den der Unternehmer zur Herstellung des Werkes zu machen hat, so ist er verpflichtet, den Besteller über die Höhe des voraussichtlichen Aufwandes zu beraten, wenn nicht der Besteller die zur Beurteilung erforderliche Sachkunde besitzt."

Versuche, die Beratungspflicht nach dem Muster ausländischer Gesetzesentwürfe zu einem Verbraucher-Dienst-/Werkvertragsrecht weiter zu konkretisieren, lehnt Weyers ab. Nach seiner Konzeption erhält der Besteller den exakten Preis für die Lei-

117) Empfiehlt sich eine Neukonzeption des Werkvertragsrechts? Gutachten A zum 55. DJT 1984

118) a.a.O. Fn 28

119) a.a.O. Fn 28, 1129 Fn 12

120) a.a.O. Fn 28, 1145

stung nur, wenn er einen Kostenvoranschlag einholt. Für diesen kann der Werkunternehmer:

"....eine Vergütung nur verlangen, wenn dies schriftlich vereinbart wurde."

Der BGH hatte in seiner Entscheidung vom 3.12.1981¹²¹ lediglich eine Vereinbarung der Kostenpflicht in Allgemeinen Geschäftsbedingungen untersagt, es aber ausreichen lassen, wenn der Verbraucher hinreichend deutlich vorab auf die Kostenpflichtigkeit hingewiesen wird. Mit dem Erfordernis der Schriftform geht Weyers über die Rechtsprechung des BGH hinaus.

Inhaltlich in einem Zusammenhang zur Problematik der Preisleistungsbestimmung steht die Frage, ob der Verbraucher vom Handwerker eine hinreichend spezifizierte Rechnung verlangen kann. Aufgehängt wird die Problematik in der juristischen Diskussion an der Frage, ob das Fehlen einer Rechnung den Eintritt der Fälligkeit verhindert. Die gesetzliche Vorgabe in § 641 Abs. 1 BGB ist eindeutig: der Werklohn wird "bei der Abnahme" fällig. Rechnungslegung und Fälligkeit des Werklohns stehen gesetzlich in keinem Abhängigkeitsverhältnis. Gleichwohl hat sich Weyers¹²² in seinem Gutachten der aus Verbrauchersicht wenig zufriedenstellenden gesetzlichen Lösung angenommen und eine Neufassung des § 641 Abs. 2 BGB formuliert:

"Ist die Vergütung nicht im voraus bestimmt und verlangt der Besteller vom Unternehmer eine Rechnung, aus der sich Art und Umfang des erbrachten Aufwandes und die Berechnung der dafür geforderten Vergütung ergeben, so wird der Anspruch hieraus nicht fällig, ehe der Unternehmer eine solche Rechnung erteilt hat."

Will der Werkunternehmer seinen Werklohn fällig stellen, muß er nach Weyers eine Rechnung über den genannten Preis erteilen. Weyers geht nicht soweit, dem Verbraucher einen Anspruch auf Rechnungslegung zu gewähren.

121) BGH NJW 1982, 765 ff

122) a.a.O. Fn 28, 1148

Teichmann¹²³ hat sein Gutachten auf eine rechtssystematische Analyse der werkvertraglichen Regeln beschränkt. Weyers Vorschläge haben in der durch das Gutachten zum Juristentag ausgelösten Reformdiskussion kaum Anklang gefunden. Teichmann¹²⁴ bestreitet nicht die Notwendigkeit von Beratungspflichten, aus Gründen der Praktikabilität will er aber auf eine eigenständige gesetzliche Regelung verzichten. Deziidiert lehnt Teichmann¹²⁵ eine schriftliche Vereinbarung als Voraussetzung für die Berechnung eines kostenpflichtigen Kostenvöranschlages ab. Er sieht keinen Grund, dem Unternehmer die Berechnung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlages durch die Schriftform zu erschweren. Ausschlaggebend soll "trotz auftretender Auslegungsschwierigkeiten" die Vereinbarung der Parteien sein. Was schließlich die Problematik der Rechnungslegung angeht, gibt Teichmann eine differenzierende Antwort. Er will die Fälligkeit grundsätzlich von der Abnahme abkoppeln und flexibel auf die Interessenkonstellationen zwischen Handwerker und Besteller eingehen. In Nr. 12 der Ergebnisse¹²⁶ heißt es:

"Im Rahmen der Vergütungspflicht des Bestellers ist die Fälligkeit von der Abnahme zu lösen. Empfohlen wird, keine besondere Fälligkeitsregelung vorzusehen, jedoch den Parteien die Möglichkeit zu Abschlagszahlungen ausdrücklich einzuräumen....."

Die Diskussion auf dem 55. Deutschen Juristentag dürfte einen vorläufigen Schlußstrich unter die Überlegungen zu einer Neukonzeption des Werkvertragsrechts gezogen haben. Als wesentliches Ergebnis läßt sich festhalten: das Werkvertragsrecht soll im Kern unverändert bleiben, angestrebt wird eine Überarbeitung zur Beseitigung dogmatischer Ungereimtheiten, die von der Rechtsprechung aufgedeckt wurden oder die latent bereits in der Kodifikation angelegt waren. Im einzelnen wird diese Aufgabe der Kommission zur Überarbeitung des Schuldrechts überantwortet, die sich insbesondere mit einer Angleichung des Gewährleistungsrechts im Kauf- und im Werkvertragsrecht auseinandersetzen soll. Aus verbraucherpolitischer Sicht hat diese

123) a.a.O. Fn 117, A 9

124) a.a.O. Fn 117, A 48

125) a.a.O. Fn 117, A 83

126) a.a.O. Fn 117, A 110

Reformperspektive nur eine sehr beschränkte Relevanz. Es bleibt abzuwarten, ob das Plädoyer für die gesetzliche Fixierung einer Beratungspflicht des Werkunternehmers langfristig Wirkungen entfaltet. Schwieriger zu beurteilen ist die von Brandner vorgeschlagene Regelung zur Bewältigung des Problems der Preis/Leistungsbestimmung. Einerseits weist die Regelung in Richtung Ausbau des Verbraucherschutzes, andererseits löst sie die Problematik nur unzureichend¹²⁷.

Rechtsfortbildung im Sinne des Verbraucherschutzes wird in der rechtspolitischen Diskussion explizit der Justiz überantwortet. Dies betrifft sowohl die Entwicklung gesonderter Beratungspflichten im Werkvertragsrecht als auch die Interpretation des AGB-Gesetzes. Ohne dies auszusprechen, wird das im AGB-Gesetz verwirklichte Maß an Sozialschutz als die Grenze des Erreichbaren akzeptiert. Verbraucherschutz im Reparaturvertrag wird deshalb zu einem AGB-Problem. Möglichkeiten und Grenzen einer verbraucherorientierten Rechtsfortbildung sind untrennbar mit dem AGB-Gesetz verknüpft.

VI. Wettbewerb und Markttransparenz im Reparaturhandwerk

Die Bestandsaufnahme der Probleme im Handwerk aus rechtstat-sächlicher Sicht erlaubt es, einige vorläufige Bemerkungen zur Wettbewerbssituation im Handwerk zu machen.

1. Wettbewerb und Verbraucher

Im Mittelpunkt unserer Betrachtung stehen die Auswirkungen der Kooperationsformen der Handwerksbetriebe untereinander bzw. über ihre Fachverbände auf den Verbraucher¹²⁸. Unsere Hypothese lautet: die Kooperation wirkt preiskoordinierend und preissteigernd. Denn die dargestellten Betriebsvergleiche, Kalkulationsschemata und Betriebsberatungen stellen langfristig eine Verhaltenskoordinierung der Betriebe dar. Betriebsvergleiche und Kalkulationsschemata arbeiten mit Musterkalkulationen, Beispielen und Preisrichtwerten. Jedes Unternehmen

127) beide Regelungen sind abgedruckt bei Köhler NJW 1985, 945 ff. Juristentag und Reform des Werkvertragsrechts - Eine kurze Bilanz. Eine nähere Auseinandersetzung mit den Vorschlägen hat der Verfasser unternommen "Beratungspflichten von Reparaturwerkstätten", zur Veröffentlichung vorgesehen in der JZ

wird bemüht sein, sich diesen Werten zu nähern bzw. sich zumindest innerhalb des durch die Beispiele vorgegebenen Kalkulationsrahmens zu bewegen. Besonders deutlich wird dies an der Stickelliste, die den Preiskalkulationsrahmen des Handwerkers so weitgehend vorstrukturiert, daß man sich in der Tat fragen kann, worin noch die individuelle Kalkulation des Einzelbetriebes bestehen soll. Auch ohne betriebswirtschaftliche Kenntnisse drängt sich der Eindruck auf, daß es einem einzelnen Handwerksbetriebe möglich sein muß, mit Hilfe einiger mathematischer Berechnungen den für ihn besten, d.h. profitabelsten Kalkulationsrahmen zu finden. Betriebswirtschaftliche Kenntnisse sind aber nicht mehr nötig, wenn lediglich der dem angestellten Techniker zu zahlende Lohn bzw. der individuell einschlägige Kostenfaktor in einer freien Spalte der Stickelliste eingetragen werden muß, um zu der "eigenen" Preiskalkulation zu kommen. Die Betriebsberatung schließlich ist notwendig einseitig auf Interessenförderung der Anbieterseite gerichtet. Man denke an die Tendenz, betriebliche Kosten auf den Verbraucher in immer größerem Umfang umzuwälzen. Diese Praxis ist nicht zuletzt das Ergebnis intensiver Rationalisierungsbestrebungen mit Hilfe von Betriebsberatern.

Der Verbraucher ist in seinen Reaktionsmöglichkeiten auf die Preiskoordinierung und Preissteigerung im Reparaturhandwerk doppelt beschränkt. Einmal präsentiert sich als nicht zu unterschätzende ideologische Barriere die Sprache. Der durchgängige Gebrauch des Terminus "Kosten" weckt bei Verbrauchern offensichtlich keine kritischen Assoziationen, die bei der Verwendung der Wörter Gewinn oder Profit auftreten könnten. Von der Handwerksseite wird mit den "Kosten" des Betriebes bzw. der Reparatur gezielt operiert, um den Verbraucher in seinem Beschwerdeverhalten zu beeinflussen. Dem Verbraucher ist die Gegenwehr erschwert, weil Kosten immer den Anschein des objektiven, des angemessenen oder nachprüfbaren für sich haben. Tatsächlich ist es zumindest dem individuellen Verbraucher nicht möglich, die Kosten dem Grunde oder der Höhe nach zu überprüfen. Eine ganz andere Frage ist, inwieweit eine betriebswirtschaftliche Durchstrukturierung der Kostenkalkulation eine externe Überprüfung erleichtert. Soweit Handwerksbetriebe mit pauschalen Gemeinkostenzuschlägen arbeiten, ent-

fällt auch diese Möglichkeit. Wichtiger noch als die sprachliche Barriere ist jedoch der Umstand, daß Verbraucher kaum eine Möglichkeit haben, um adäquat auf das Ungleichgewicht der Machtverhältnisse reagieren zu können. Nach gängigen Vorstellungen der Wirtschaftswissenschaften¹²⁹ reagieren Verbraucher auf das Angebot von Dienstleistungen, mit denen sie nicht zufrieden sind, mit "Abwanderung". Sie wechseln innerhalb eines Marktes den Anbieter. Sicherlich stellt die Abwanderung in der Marktwirtschaft das wichtigste Sanktionsmittel der Verbraucher dar, jedoch belehrt die Analyse der Marktsituation im Reparaturhandwerk uns eines besseren. Die Organisation des Kundendienstes bindet den Verbraucher faktisch an herstellereigene Betriebe. Im Radio- und Fernsehhandwerk bzw. im Gas-/Sanitärhandwerk besteht diese herstellerbezogene Bindung zwar nicht, jedoch bleibt der Verbraucher seinem einmal gefundenen Betrieb in der Regel treu. Nun wäre es falsch, von den tatsächlich oder faktisch beschränkten Reaktionsmöglichkeiten auf fehlenden Wettbewerb zu schließen. Dies mag bezogen auf den herstellereigenen Kundendienst noch plausibel erscheinen, bei Radio- und Fernsehtechnikerbetrieben bzw. Gas-/Sanitärbetrieben besteht jedoch ein derartiger Zwang für den Verbraucher nicht. Nur, der aus makro-ökonomischer Sicht vorhandene regionale Wettbewerb zahlreicher Handwerksbetriebe entfaltet kaum Wirkung. Insofern greift eine Analyse, die die Reaktionsmöglichkeiten und Zwänge der Verbraucher nicht mit einbezieht, zu kurz. Die diagnostizierte Unbeweglichkeit der Verbraucher läßt es als hypothetisch erscheinen, von einer Stärkung des Preiswettbewerbs in der Handwerkerschaft durch "Abwanderung" auszugehen. Den preiskoordinierenden und preissteigernden Wirkungen der brancheninternen Kooperation steht aus Verbrauchersicht insofern keine adäquate Handlungsform gegenüber.

Weit schwieriger ist es, die Wirkungen der Kooperation im Parallelwettbewerb abzuschätzen. Der preiskoordinierende Effekt von Betriebsvergleichen, Musterkalkulationen, Preisschemata scheinen den Wettbewerb der Betriebe untereinander zu be-

129) A.C. Hirschmann, Abwanderung und Widerspruch, Reaktionen auf den Leistungsabfall bei Unternehmungen, Organisationen und Staaten, Tübingen 1978

schränken. Dieser Beobachtung steht rein tatsächlich die Scheu von Kleinbetrieben entgegen, an Betriebsvergleichen in der Radio- und Fernsichttechnikerbranchen sowie in der Gas-/Sanitärbranche mitzuarbeiten. Offensichtlich hat der einzelne Handwerksbetrieb durchaus den Anspruch, sich nicht in die "Karten" schauen zu lassen. Hier soll jedoch nicht allein der möglichen individuellen Wirkung der Preiskoordinierung auf den Parallelwettbewerb nachgegangen werden, sondern vor allem den strukturellen Auswirkungen der Kooperation von Handwerksbetrieben auf den Wettbewerb insgesamt. Die mit der Kartellgesetznovelle 1973 legalisierten Kooperationsmöglichkeiten von kleinen und mittleren Betrieben nehmen ja gerade eine gewisse Beschränkung des Parallelwettbewerbes sowie des Austauschwettbewerbes hin, um die Situation des Mittelstandes im Wettbewerb insgesamt zu verstärken.

Die sozusagen übergeordnete Fragestellung lautet, ob das strukturpolitische Konzept der Wettbewerbsnovelle von 1973 aufgegangen ist. Es unterstellt die gesamtwirtschaftlich positiven Wirkungen einer Wettbewerbsbeschränkung zum Zwecke der Leistungssteigerung. Das Strukturkonzept soll vom Modell her die Wettbewerbsfähigkeit des Mittelstandes, also auch des Handwerks, gegenüber der Großindustrie verbessern. Mittelbar zielt es auf eine Verbesserung der Verbraucherposition am Markt ab. Das analysierte Datenmaterial läßt Zweifel aufkommen, ob die Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit dem Handwerk zugute kommt. Mindestens ebensoviel profitieren nämlich die Hersteller der Produkte, die von den kleinen Handwerksbetrieben repariert werden. Markenartikelhersteller müssen an hochspezialisierten hochqualifizierten und kostengünstig arbeitenden Reparaturbetrieben interessiert sein, die möglicherweise auch außerhalb des Bereichs des Kundendienstes das Markenimage stärken. Die mit der betriebswirtschaftlichen Durchstrukturierung der Handwerksbetriebe verbundene Transparenz eröffnet aber nicht nur den Verbrauchern Kontrollmöglichkeiten sondern auch und vor allem den Herstellern Chancen, in die Preiskalkulation selbst ökonomisch unabhängiger Reparaturbetriebe Einfluß zu nehmen. Da die Entwicklung auf seiten der Handwerksbetriebe noch sehr im Fluß ist, fällt es schwer, eine Prognose zu stellen. Dennoch deutet die mit der betriebswirtschaftli-

chen Durchstrukturierung verbundenen Standardisierung des Leistungsangebotes der Reparaturbetriebe auf steigende Abhängigkeiten von den Markenartikelherstellern hin.

2. Statt Preiswettbewerb Preistransparenz?

Die Preiserhebungsaktion hat die fehlende Preistransparenz im Reparaturhandwerk offensichtlich gemacht. Die Preisangabenverordnung verfehlt das angestrebte Ziel. Ihre Anwendung wird nicht kontrolliert, von den Betrieben wird sie nur bedingt beachtet. Gleichwohl indiziert die immer weiter nachlassende Bereitschaft auch von Dienstleistungsbetrieben, "freiwillig" die Preise ihrer Leistungen anzugeben, eine gewisse Wirkung der alten Preisangabenverordnung. Aus Verbrauchersicht schwerer wiegt die Untauglichkeit bzw. Unbrauchbarkeit der Preisangabepflicht, weil die Aufspaltung in Stundenverrechnungssatz und Wegekosten bzw. sonstige Nebenkosten objektiv ungeeignet ist, sich einen Überblick über den Markt zu verschaffen. Erst mittels des im Projekt künstlich eingeführten "Effektivstundenlohns" wurde es möglich, Preise von Handwerksbetrieben untereinander zu vergleichen. Die neue Preisangabenverordnung¹³⁰ hat an der aus Verbrauchersicht wenig zufriedenstellenden Rechtslage nichts geändert. Nach wie vor wird die Aufspaltung in Stundenverrechnungssatz und Nebenkosten vom Gesetzgeber als rechtlich zulässig hingenommen.

Selbst wenn das Ziel der Preistransparenz mittels der Preisangabenverordnung oder mittels eines zivilrechtlichen Zugriffs verwirklicht werden kann, ist immer noch nicht sicher, ob es faktisch zu einer Änderung der Marktverhältnisse auf dem Reparaturhandwerkmarkt führt. Denn ohne eine Änderung des Verbraucherverhaltens muß eine verbesserte Preistransparenz tendenziell ohne Wirkung bleiben. Die Ursache der Werkstatttreue des Verbrauchers ist wesentlich in seinem fehlenden Beurteilungsvermögen von technischen Zusammenhängen zu suchen. Deshalb ist es notwendig, die Technizität der Reparaturleistung in eine "neue Form der Verbraucherrechtsberatung" zu integrieren.

130) BGBl I 1985, 580 ff.; dazu Boest NJW 1985, 1440 ff. Die neue Preisangabenverordnung

D. Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung im Handwerk

Der Branchenbezug einer neu zu konzipierenden Rechtsberatung stand außer Frage, nur war die Auswahl zwischen den verschiedenen Gewerbezweigen des Reparaturhandwerks zu treffen. Aus der Praxis der Verbraucherrechtsberatung ergab sich ein eindeutiger Arbeitsschwerpunkt bei Radio- und Fernsehreparaturen. Es lag deshalb nahe, neben dem Radio- und Fernsehtechnikerhandwerk vor allem die Kundendienste wegen der sachlich inhaltlichen Nähe mit einzubeziehen. Um einen tieferen Einblick in das Reparaturhandwerk zu erhalten, kam es darauf an, einen Gewerbezweig zu finden, der bereits vom Produkt her Unterschiede aufwies. Gleichzeitig waren wir uns der Problematik bewußt, mit der Hineinnahme eines weiteren handwerklichen Berufszweiges vor allem Hauseigentümer anzusprechen. Aus diesen Gründen entschieden wir uns gegen das Elektroinstallationsgewerbe, das sich zunächst in der Diskussion befunden hatte. Die Einbeziehung des Gas-/Sanitärhandwerks geht einmal auf den Umstand zurück, daß als Nachfrager zumindest auch Mieter einer Wohnung auftreten, die regelmäßig verpflichtet sind, die Gas- bzw. sanitären Anlagen in Ordnung zu halten. Nicht zuletzt war jedoch für die getroffene Wahl das persönliche Interesse einer der in das Projekt eingeschalteten Studenten der HWP ausschlaggebend.

I. Die Stellvertreterfunktion der Verbraucherzentrale Hamburg

Ziel des Projektes sollte sein, Verbraucher zu aktivieren, um Kenntnis ihrer Probleme mit Handwerkern zu erhalten. Es bestand von vornherein wenig Anlaß, auf eine Lösung der auftretenden Probleme durch die Betroffenen selbst zu setzen. Wissenschaftlich untermauern läßt sich diese Einschätzung durch den Zusammenhang zwischen der Höhe der Beschwer und der Bereitschaft zum Handeln. Da Autoreparaturen wegen der möglichen Konkurrenz zum ADAC nie ernsthaft als Untersuchungsgegenstand in Betracht gezogen wurden, fiel derjenige Problembereich heraus, der am ehesten für die Organisation von Gruppenaktivitäten geeignet scheint. Denn Autoreparaturen bewegen sich durchschnittlich um die DM 1.000,--, während Fernsehreparaturen,

über die allein Daten vorliegen, selten die 300,--DM-Grenze überschreiten¹³¹.

Naturgemäß spielte deshalb die Funktion der Verbraucherzentrale in der Planung neuer Formen der Rechtsberatung eine entscheidende Rolle. Da eine Auslagerung der Probleme in kollektive Beratungsformen wenig aussichtsreich schien, mußte die Organisation notwendig bei der Verbraucherzentrale zentralisiert werden. Dieser Ansatz schloß zunächst nicht die Vorstellung ein, selbst Daten zu erheben, um Aufschluß über die Verbraucherprobleme mit Handwerkern zu erhalten. Geplant war lediglich die Initiierung von Kampagnen, die einen besseren Überblick über die Probleme von Verbrauchern mit Handwerkern ermöglichten.

Methodisch unterschied sich der Projektthemenbereich-Handwerk insofern von den parallel laufenden Aktivitäten zur Analyse von Buchclubbeschwerden bzw. von Kreditproblemen. Dort waren kollektive Beratungsformen von vornherein eingeplant.

1. Verbrauchermacht durch organisiertes Handeln

Organisiertes Handeln meint die Wahrnehmung der Verbraucherinteressen durch die Verbraucherzentrale aufgrund gezielter Vorbereitung. Als Grundlage des organisierten Handelns fungiert die Analyse der individuellen Verbraucherbeschwerden. Der einzelne Verbraucher liefert mit seiner Information einen Mosaikstein, der sich im Wege der Auswertung einer Vielzahl von Beschwerden zu einem Problemfeld verdichtet. Das Wissen um den kollektiven Bezug der einzelnen Verbraucherbeschwerde erhöht die Verhandlungsmacht der Verbraucherzentrale auf allen Aktionsebenen. Sowohl in Auseinandersetzungen zwischen dem konkret betroffenen Verbraucher und seinem Ansprechpartner, dem Handwerker, als auch in kollektiv geführten Gesprächen mit Branchenorganisationen des Handwerks bildet die systematische Analyse der individuellen Verbraucherbeschwerden die erste notwendige Handlungsvoraussetzung.

131) Quelle: M. Bruhn, Konsumentenzufriedenheit und Beschwerden, Schriften zum Marketing Band 4, Hrsg. Meffert 1982,

Die Instrumentierung der individuellen Beschwer zum Zwecke des organisierten Handelns der Verbraucherzentrale stößt sich an dem traditionell praktizierten individualistischen Beratungskonzept. Kritiker befürchten einen Mißbrauch des individuellen Verbrauchers für politische Zielsetzungen. Denn, so der Einwand, eine Kollektivierung des individuellen Problems ziehe notwendig eine Vernachlässigung der individuellen Probleme des Einzelfalls nach sich. Die Verbraucherprobleme im Handwerk sind jedoch geeignet, die Kritik zu entschärfen. Der mit einem Handwerkerproblem belastete Verbraucher hat regelmäßig nicht das Stehvermögen, um den Konflikt mit dem Handwerker soweit zu führen, daß sich Ergebnisse der Auseinandersetzung kollektiv nutzen ließen. Insbesondere fehlt es an Gerichtsurteilen. In der Beratung hat sich immer wieder gezeigt, daß der Verbraucher, selbst wenn er sich im Recht fühlt und wenn er tatsächlich über eine günstige rechtliche Ausgangsposition verfügt, vor der Anrufung der Gerichte nicht zuletzt deshalb zurückschreckt, weil ihm die Summe zu gering erscheint bzw. weil er das Verhältnis zu "seinem" Handwerksbetrieb nicht mit einer rechtlichen Auseinandersetzung belasten will. Aktivitäten der Verbraucherzentrale, die von der individuellen Aktionsebene abheben, dienen deshalb gleichzeitig der Entlastung des je konkreten Verhältnisses zwischen dem beschwerten Verbraucher und dem Handwerker. Neben die Entlastungsfunktion für das individuelle Beratungsgespräch tritt die erst mittels organisiertem Handeln eröffnete Chance, das individuelle Problem tatsächlich zu lösen. Wenn überhaupt Handwerkerprobleme vom Tisch zu bringen sind, dann durch organisierte Aktivitäten der Verbraucherzentrale, die auf einer systematischen Auswertung individueller Beschwerden aufbauen.

2. Widerspruch zwischen dem Konzept organisierten Handelns und dem der selbsthilfeorientierten Beratung?

Statt Hilfe zur Selbsthilfe also Hilfe durch die Organisation Verbraucherzentrale?! - Unsere Arbeitshypothese lautete dagegen: erst organisiertes Handeln der Verbraucherzentrale ermöglicht die Hilfe zur Selbsthilfe. Was gemeint ist, läßt sich anhand der unterschiedlichen Ausgangssituation des Projektthemenbereichs Handwerk und des Projektthemenbereichs Konsumenten-

tenkredit verdeutlichen. Beschwerde Verbraucher hatten in den letzten Jahren eine Vielzahl von höchstrichterlichen Entscheidungen erstritten, die in jener Schlüsselentscheidung aus dem Jahre 1981¹³² mündete. Die höchstrichterliche Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs bildete im Konsumtenkredit-Projekt das Rückgrat des gesamten Vorgehens. Mit Hilfe der Rechtsprechung ließ sich der Erfassungsbogen entwickeln, der letztendlich eine Überprüfung von tausenden von Konsumtenkrediten möglich gemacht hatte. Abstrakt gesprochen: individuelle Rechtsdurchsetzung diene als Basis organisierten Handelns der Verbraucherzentrale. Dieser Weg ist im Projekt Handwerk versperrt. Ziel des organisierten Handelns muß es deshalb sein, jene rechtliche Basis kollektiv zu erstreiten, die im Konsumentenkredit individuell beschwerte Verbraucher geliefert hatten. Wiederum abstrakt gesprochen: organisiertes Handeln der Verbraucherzentrale im Projektthemenbereich - Handwerk schafft erst die für die individuelle Rechtsdurchsetzung notwendigen Grundlagen. Organisiertes Handeln der Verbraucherzentrale entmündigt den Verbraucher nicht, sie ermöglicht ihm vielmehr, seine Rechte tatsächlich individuell wahrzunehmen. Eine Voraussetzung, die im Handwerk derzeit nicht gegeben ist.

3. Strukturelle Voraussetzungen für organisiertes Handeln in der Verbraucherzentrale

Notwendig ist eine eingespielte Kooperation zwischen der Rechtsberatungsabteilung, der Produktberatungsabteilung und der Pressestelle. Dabei hat die Rechtsberatung die Informationsverarbeitung der einlaufenden Verbraucherbeschwerden zu leisten, die Produktberatung technische Hilfestellung zu erbringen, die Pressestelle schließlich das organisierte Handeln öffentlichkeitswirksam in Szene zu setzen.

132) BGH NJW 1982, 2435

In der Rechtsberatung wie in der Produktberatung kommt es darauf an, an die Stelle selektiven Anhäufens von Wissen eine gezielte Informationsverarbeitung zu setzen. Erst eine gezielte Datensammlung bzw. Datenaufbereitung schaffen die Voraussetzungen für eine Datenverwertung. Die setzt nicht nur eine entsprechende Organisation des Arbeitsablaufs voraus, die Informationsaufbereitung verlangt von den Mitarbeitern der Beratungsabteilungen, sorgsam gehütete Pfründe den Kollegen und Kolleginnen zugänglich zu machen. Mit der systematischen Informationsauswertung verbunden dürfte eine Verschiebung der Sichtweise von gängigen Handwerkerproblemen sein. Die kollektive Dimension einzelner Problemlagen eröffnet Einsichten, die auch in jahrelanger individueller Beratungspraxis verborgen bleiben. Deshalb erwarteten wir uns eine Schärfung des Problembewußtseins in rechtlicher wie in technischer Sicht.

Die Integration der Produktberatung in ein Konzept des organisierten Handelns verlangt in letzter Konsequenz eine Veränderung der bisherigen Beratungspraxis. Diese ist einseitig auf eine Hilfestellung im individuellen Kaufentscheid des Verbrauchers ausgerichtet. Es würde den Rahmen des Forschungsberichts sprengen, zu der Problematik der Arbeit der Produktberatungsabteilungen in den Verbraucherzentralen Stellung zu nehmen¹³³. Ein problemorientiertes organisiertes Handeln der Verbraucherzentrale ist nur möglich unter Einbeziehung der Kompetenz der Produktberatung in kollektive Aktionsformen. Insofern bietet organisiertes Handeln den Produktberatungsabteilungen ein neues Arbeitsfeld. Dies erscheint umso wichtiger, als die Produktberatungsabteilungen insgesamt davon bedroht sind, durch die neuen Medien, insbesondere den Bildschirmtext, ersetzt zu werden. Mit der Umorientierung der individuellen Produktberatung zur Unterstützung organisierten Handelns der Verbraucherzentrale insgesamt ist jedoch eine Kompetenzverlagerung verbunden. Benötigt werden nämlich im Projektthemenbereich - Handwerk Techniker, wie der Problemaufriß hinreichend deutlich gemacht hat. Tatsächlich wird die Produktberatung

133) eine positive Einschätzung geben L. Maier, K. Behrens, E. Matthies Zur Wirksamkeit der Produktberatung in der Verbraucherzentrale Hamburg MD-VZ NRW 1984, 51 ff.

derzeit von Oekotrophologen erbracht, die sich technisches Grundwissen meist erst in der Praxis aneignen müssen. Organisiertes Handeln im Bereich des Handwerks verlangt, dies als Resümé, eine innerorganisatorische Hilfestellung in technischen Problemen.

Das "Marketing" des organisierten Handelns muß der zuständige Pressereferent bzw. Pressereferentin der Verbraucherzentrale übernehmen. Insofern kam es von seiten des Projekts darauf an, die Pressereferentin in die Projektziele einzuweißen und sie in die jeweiligen Aktionformen strategisch einzubinden.

II. Strategien zur Beeinflussung des Anbieterverhaltens

Die Offenheit des Forschungsansatzes ließ es nicht zu, die Strategien vorab bis ins Detail festzulegen, weil sie ablaufbedingt variiert werden mußten. Die Darstellung beschränkt sich deshalb darauf, die Grundmuster offenzulegen.

1. Informationen für die Anbieter

Die Informationsverarbeitung läßt sich in Datensammlung, Datenaufbereitung und Datenverwertung trennen. Anbieterinteressen werden auf allen Stufen der Informationsverarbeitung berührt. Bereits die Umstellung der bürotechnischen Handhabung einlaufender Beschwerden - konkreter die Branchenorientierung - muß die Anbieterseite stutzig machen, da sich in ihr die Umorientierung von der rein individuellen Beratung zu einem Konzept des organisierten Handelns widerspiegelt. Gleichwohl strebte das Projekt eine Unterrichtung erst auf der Ebene der Datenauswertung an. Die Anbieterseite sollte über den Kollektivbezug scheinbar individueller Probleme unterrichtet werden. Diesem Zweck diente die jedermann zugängliche Reihe VZ-HH-Recht. Umgekehrt versteht sich von selbst, daß auf der Datenauswertung aufbauende Aktionsschritte nicht vorab veröffentlicht werden können. In den Termini des organisierten Handelns gesprochen, strebte das Projekt an, die Anbieterseite von der bereits aufgebauten Verhandlungsmacht der Verbraucherzentrale in Kenntnis zu setzen.

2. Druck durch rechtliche Aktionen

Primäres Ziel mußte es angesichts des weithin ungeklärten Rechtszustandes im Reparaturvertrag sein, Rechtspositionen aufzubauen. Den ersten Schritt bildeten Rechtsgutachten zu den gefundenen und ausgewerteten Verbraucherbeschwerden. Schließlich war an die Initiierung von Musterprozessen gedacht, sei es im Wege der Verbandsklage nach dem AGB-Gesetz oder UWG, sei es mittels individueller Rechtsstreitigkeiten, deren beispielhafter Charakter sich für eine Rechtsfortbildung eignete. Die Initiierung von Musterprozessen über individuell beschwerte Verbraucher verträgt sich nur scheinbar nicht mit dem konzeptionellen Ansatz des Projektes. Denn Musterprozesse, so lautete unsere These, dienen im Ergebnis der Entlastung der Gerichte, weil sie Rechtsklarheit schaffen. Rechtsklarheit ist aber unabdingbare Voraussetzung für organisiertes Handeln der Verbraucherzentrale. Inhaltlich unterstützt werden müssen Musterprozesse durch begleitende Rechtsgutachten, die dem Gericht den kollektiven Bezug des Rechtsstreits verdeutlichen. Eine optimale rechtliche Unterstützung schafft jedoch nicht das Problem des Kostenrisikos für den individuellen Verbraucher aus der Welt. Da das Projekt erklärtermaßen nicht dem Zweck diene, Prozesse zu initiieren, war eine Externalisierung der Kosten anzustreben. Drei Wege boten sich an:

- die Verbraucherzentrale übernimmt das Kostenrisiko und deckt Gerichts- und Anwaltskosten aus ihrem Prozeßfonds
- das Projekt tritt nur an Verbraucher heran, die ihrerseits rechtsschutzversichert sind
- eine Mischfinanzierung zwischen Verbraucherzentrale Hamburg und dem vom Projekt eingeschalteten Anwaltsbüro, das sich bereit erklärte, im Unterliegensfalle dem Verbraucher keine Anwaltskosten in Rechnung zu stellen.

Der vierte Weg, - der Verbraucher übernimmt das Kostenrisiko selbst -, schied von vornherein aus. Denn eine Instrumentierung der individuellen rechtlichen Problematik für die Zwecke des Konzepts organisierten Handelns verlangt, den individuellen Verbraucher von dem Kostenrisiko zu befreien. Soziale Kosten sollten von den zu diesem Zweck eingerichteten Institu-

tionen getragen werden, weshalb uns als primärer Adressat die Verbraucherzentrale geeignet schien. Deren Prozeßfonds deckt jedoch nur das Risiko von Verbandsklagen ab. Deshalb wäre es leichter gewesen, wenn das Projekt über einen eigenen Prozeßkostenfonds verfügt hätte. Angesichts der Reizschwelle der Initiierung von Musterprozessen erschien ein solches Vorhaben von vornherein als utopisch.

3. Druck durch den Einsatz von Medien

Es ist eine Binsenweisheit, daß der Erfolg der Arbeit der Verbrauchernzentralen weitgehend davon abhängt, wie die Medien das jeweilige Thema aufgreifen. Die Schlüsselfunktion der Medien für ein Gelingen aller nach außen gerichteten Aktivitäten im Rahmen des Projektthemenbereichs - Handwerk hatten überdies die zeitlich vorgelagerten "Tage des Kredits" noch einmal veranschaulicht. Anders als im Konsumentencredit bieten Probleme von Verbrauchern mit Handwerkern jedoch selten Spektakuläres. Eine Einbindung der Medien konnte deshalb stärker noch als im Konsumentencredit nur mittels wenig repräsentativer dafür aber durch umso haarsträubendere Fallgeschichten gelingen.

III. Ziele für den Ausbau der Rechtsberatung

Angesichts der sich im Laufe der Durchführung des Projekts ständig ändernden Perspektive, der unsicheren Rechtsverhältnisse, sowie des geringen Datenmaterials war es in der Planungsphase schwierig, eine Feinabstimmung zwischen den angestrebten organisierten Aktionsformen und der individuellen Rechtsberatung im Detail festzulegen. In unseren Überlegungen konnten wir deshalb lediglich einige Grundlinien der Interdependenz zwischen organisiertem Handeln und individueller Rechtsberatung markieren.

1. Organisiertes Handeln versus/und individuelle Rechtsberatung

Organisiertes Handeln und individuelle Rechtsberatung sind auf zweifache Weise in- und miteinander verschränkt. Organisiertes Handeln im Projektthemenbereich - Handwerk liefert bekanntlich

erst das notwendige Basiswissen für die individuelle Rechtsberatung. Gleichzeitig stellt individuelle Rechtsberatung eine unabdingbare Voraussetzung für organisiertes Handeln dar, weil nur so ermittelt werden kann, wo den Verbraucher der Schuh drückt. Dieses Wechselspiel gegenseitiger Abhängigkeiten galt es organisatorisch in den Griff zu bekommen. Unter der Obhut des Projekts vollzog sich eine Zweiteilung. Während die individuelle Rechtsberatung nach wie vor unter der Verantwortung der Verbraucherzentrale weiterlief, fiel die Entwicklung des Konzepts kollektiven Handelns in die Verantwortung des Projekts. Insoweit waren nicht nur sachlich inhaltliche Tätigkeitsfelder miteinander zu koordinieren sondern auch institutionelle Träger. Die externe Funktion des Projekts "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" als Träger eines Konzepts kollektiven Handelns rief in den Rechtsberatern der Verbraucherzentrale eine gewisse Skepsis hervor, die in mangelnder Bereitschaft zur konkreten Zusammenarbeit bzw. Zuarbeit für das Projekt ihren Niederschlag fand. Das Konzept organisierten Handelns setzt nämlich eine Vorleistung der individuellen Rechtsberatung voraus, die maßgeblich für die Zurückhaltung verantwortlich sein dürfte. Deshalb war im Vorfeld geplanter Aktionen Überzeugungsarbeit dahin zu leisten, daß in der individuellen Rechtsberatung für organisiertes Handeln wertvolle Informationen festgehalten werden.

2. Dreiteilung der Beratung

Das Projekt "Handwerk" hatte sich zum Ziel gesetzt, eine dreifache Hilfeleistung zu erbringen. (1) Für die Rechtsberater; (2) für die Verbraucher, (3) für die Verbraucherzentrale selbst.

Zwei Phasen sind auseinanderzuhalten: die Hilfestellung im Zuge der Vorbereitung organisierter Aktivitäten durch das Projekt und die Rückführung von Ergebnissen aus organisierten Aktivitäten des Projekts in die Rechtsberatung. Auf die Adressanten der Hilfestellung bezogen zeigte sich:

Bereits die Sammlung und Auswertung von Verbraucherbeschwerden ermöglichte es dem Projekt, in tatsächlicher wie in rechtlicher Hinsicht in den Beratungsprozeß einzugreifen. Einmal konnte der kollektive Bezug individueller Probleme verdeutlicht werden, zum anderen rechtliche Detailprobleme, die sich auf dieser Stufe der Datenauswertung bereits abzeichneten, juristisch kleingearbeitet werden. Der Berater sollte in der Vorbereitungsphase über den kollektiven Bezug des individuellen Beratungsproblems informiert und in Form rechtlicher Kleingutachten in der Beratung unterstützt werden. Die Rückführung von Ergebnissen organisierter Aktivitäten im Rahmen des Projekts in die individuelle Verbraucherberatung ändert am Charakter der Unterstützungsleistung nichts, hebt jedoch die Hilfestellung auf eine neue Qualität. Denn angestrebt wurde eine standardisierte Information in tatsächlicher wie in rechtlicher Hinsicht.

Hilfestellung für den Verbraucher meint das Ziel, Material zur Verfügung zu stellen in der Beratung, das den Verbraucher befähigt, seine Probleme selbst in Angriff nehmen zu können. Die Vorbereitungsphase konnte dem Verbraucher nur indirekt zugute kommen, indem das Projekt dem Berater Hilfestellung leistete. Die Rückführung von Ergebnissen organisierter Aktivitäten in die Befähigung der Hilfe zur Selbsthilfe mußte notwendig eine umfassende Durchdringung relevanter Problemfelder des Handwerks voraussetzen. Denn nur so konnte es gelingen, dem Verbraucher Material an die Hand zu geben, das hinreichend Aussicht auf Erfolg bietet.

Die Hilfe für die Verbraucherzentrale sollte darin bestehen, ihr das Know-how des Konzeptes organisierten Handelns zur Verfügung zu stellen, das es ihr erlaubt, auch ohne externen Beistand das Zusammenspiel individueller Rechtsberatung und organisiertem Handeln zu bewältigen. Mit anderen Worten: Aufgabe des Projekts mußte es sein, sich am Ende selbst überflüssig zu machen. Nur so bestand eine Chance, daß das Gedankengut des Projekts in der Verbraucherzentrale auch dann weiterlebt, wenn die Mitarbeiter, die den Input bringen sollten, aus den konkreten Arbeitszusammenhängen ausgeschieden sind.

E Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung in der Praxis

Das für die Auswertung der konzeptionell entwickelten neuen Formen der Verbraucherrechtsberatung im Handwerk vorliegende Material eignet sich nur bedingt, um eine definitive Aussage über das Gelingen oder Mißlingen bestimmter Aktionsformen zu machen. Andererseits hat der rein quantitativ begrenzte Umfang des Materials dessen Überschaubarkeit und damit auch Darstellbarkeit erheblich erleichtert. Verbunden mit der Überschaubarkeit ist jedoch die Gefahr, die angestrebte Systematisierung der Verbraucherbeschwerden mit Handwerkern in ihrer gesamten sozio-ökonomischen Dimension zugunsten - oder aus der Zielvorstellung des Projekts heraus betrachtet zu Lasten - der Kompilierung von Wissen um Handwerkerprobleme bei einzelnen Beratungskräften der Verbraucherzentrale aufzugeben. Überschaubarkeit kann sich deshalb als Hindernis für die Umsetzung neuer Formen der Verbraucherrechtsberatung auswirken.

I. Branchenbezogene Beratung

Die Differenzierung einzelner Gewerbebezüge innerhalb des Handwerks erwies sich weitgehend als Fehlschlag. In der Beratung geblieben ist der Branchenbezug "Handwerk", nicht aber die Differenzierung innerhalb einzelner handwerklicher Gewerbebezüge. Herausgebildet hat sich ein Arbeitsschwerpunkt, dem zwanglos Fassadenverkleidungsfirmen wie Elektroinstallationsfirmen zugeordnet werden konnten. Der rechtliche Unterschied zwischen dem Reparaturvertrag und dem Werkvertrag zur Neuanfertigung ging mit dieser Art von Branchenbezug tendenziell verloren. Ob die rechtliche Unterscheidung für die Durchführung von Aktionsformen, wie auch für die rechtliche Bewertung bestimmter Verbraucherprobleme überhaupt von Bedeutung ist, haben wir nicht systematisch geklärt. Denn vom Ausgangspunkt des Projekts her waren wir gezwungen, unsere Analyse auf die drei ausgewählten Gewerbebezüge zu beschränken. Insofern mußte das eingehende Material gefiltert werden.

1. Handwerksbezogene Aktenführung

Die eingehenden Beschwerden von Verbrauchern reichten nicht, um eine umfassende Kartei aufzubauen. Umgekehrt waren es zu viele, um die Namen der Verbraucher bzw. der Handwerker als Orientierungsraster im Gedächtnis zu behalten. Deshalb mußte ein System der Aktenführung gefunden werden, daß dem provisorischen Zustand der inhaltlichen Eingrenzung entsprach. Einge­führt wurde eine Rubrik Handwerk, innerhalb derer zwischen den verschiedenen Gewerbezweigen differenziert werden konnte. Dieser Weg hatte den Vorteil der Offenheit, neu hinzutretende handwerkliche Gewerbezweige konnten zwanglos in das System integriert werden. Gleichzeitig waren unter dem Branchenbezug "Handwerk" tendenziell gleichgelagerte Problemkonstellationen überschaubar zusammengefaßt.

2. Die sachlichen Bedingungen der Beratung

Abgesehen von der Eingangsphase des Projekts im Sommer 1982, in der der Verfasser sich aktiv in die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale eingeschaltet hatte, oblag diese den Mitarbeitern der Verbraucherzentrale Hamburg. Im Laufe der Zusammenarbeit hat sich eine Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale bereit gefunden, den Projektthemenunterbereich - Handwerk in der Rechtsberatung verantwortlich zu betreuen. Eine Ausgliederung der Handwerkerprobleme aus der allgemeinen Rechtsberatung war mit diesem Schritt nicht verbunden. Denn die Zahl der einlaufenden Beschwerden ließ es nicht zu, bestimmte Beratungstage oder Beratungszeiten vorzusehen, an denen nur Verbraucher mit Handwerkerproblemen zur Beratung zugelassen waren. Es war deshalb zu keinem Zeitpunkt möglich, einen Gesamtüberblick über alle einlaufenden Verbraucherbeschwerden in der Rechtsberatung zu erhalten. Die Verbraucherzentrale Hamburg arbeitet nämlich mit Hilfe von stundenweise beschäftigten Rechtsanwälten, sowie mit Referendaren. Indessen konnte erreicht werden, daß die Mitarbeiter die für die Handwerkerprobleme zuständige Kollegin zumindest von spektakulären Fällen oder neuen Trends in der Problematik unterrichteten. Wenn auch ein quantitativer Überblick nicht gelang, so dürfte dem Projekt in qualitativer Hinsicht kaum ein relevantes Handwerkerproblem entgangen sein.

3. Rechtsberatung als wechselseitiger Informationsprozeß

Die Rückkopplung der eingehenden Informationen über Verbraucherbeschwerden zum Projekt wurde auf vielfältige Weise gesichert. Neben informellen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zu dem für das Projekt Handwerk zuständige Personenkreis erfolgte eine Unterrichtung des Projekts über den bürointernen Weg. Frühzeitig wurden für die Projektmitarbeiter Fächer im Sekretariat der Verbraucherzentrale eingerichtet, in die relevante Unterlagen gelegt werden konnten. Gerade diese bürotechnische Vorkehrung erwies sich in dem Maße als tauglich wie sämtliche Mitarbeiter in der Rechtsberatung von der Existenz des Projektthemenbereichs Handwerk Kenntnis erlangt hatten. Ist dieses Bewußtsein der Zuständigkeit einmal geschaffen, überlebt es die Dauer des Projekts. Noch heute erhält der Verfasser eine Vielzahl von Material zu Handwerkerproblemen.

Der Input des Projekts in die Rechtsberatung erweist sich rückwirkend intensiver als es während der Durchführungsphase den Anschein hatte. In tatsächlicher Hinsicht hat die Auswertung der in der Rechtsberatung gesammelten Beschwerden sowie der im Rahmen der Tage des Handwerks hinzugekommenen Problemfälle die überragende Bedeutung der Rechnung des Handwerkers, insbesondere der Intransparenz sowie der Nebenkosten, zutage befördert. Die Preiserhebungsaktion im Dezember 1983 hat dem Eindruck Konturen verliehen. Die Verbraucherzentrale ist nunmehr in der Lage, Beschwerden über die Rechnungshöhe bzw. über die Nebenkosten mit einem ganz anderen Argumentationshaushalt zu begegnen. Über den Gegenstand der Preiserhebungsaktion hinaus hat die systematische Auswertung der eingehenden Verbraucherbeschwerden das Problembewußtsein der Mitarbeiter der Verbraucherzentrale für eine Reihe von Handwerkerproblemen geschaffen. Weniger positiv fällt das Bild in rechtlicher Hinsicht aus. Die angestrebte Kleinarbeitung von rechtlichen Detailproblemen ist zwar tendenziell erfolgt, insofern wurde das rechtliche Know-how der Verbraucherzentrale verbessert. Jedoch ist es während der Dauer des Projekts nicht gelungen, die rechtliche Auswertung der Preiserhebungsaktion in die Beratungstätigkeit der Verbraucherzentrale zurückzuführen. Dies

mag an der geringen rechtlichen Durcharbeitung des Reparaturvertrages liegen, die es notwendig werden ließ, eine geschlossene Rechtskonzeption neu zu entwickeln. Eine Überführung in die Praxis der Verbraucherberatung ist jedoch erst möglich, wenn sich ihre Bewährung in der Rechtspraxis vor allem vor den Gerichten abzeichnet. Unterhalb der Schwelle von Rechtssicherheit im Bereich des Reparaturvertrages, die aller Voraussicht nach noch lange auf sich warten lassen wird, konnte in Bezug auf Verbraucherprobleme mit dem Werklohn bzw. den Nebenkosten eine differenzierte Beratungsstrategie entwickelt werden. Differenziert, weil in der Beratung zwischen dem herrschenden Zustand rechtlicher Unsicherheit und dem als kollektiv und lösungsbedürftig erkannten Problem klar zu unterscheiden war. Die skizzierte Zweiteilung spiegelte sich in den Beschwerdebriefen der Verbraucherzentrale Aufbau wider. Ausgehend von einer Beschreibung des Verbraucherproblems wurde die Rechtsunsicherheit konstatiert, die eine Interpretation weder zugunsten noch zulasten des Verbrauchers mit hinreichender Gewißheit zuläßt. Alsdann wurde in einem zweiten Schritt mit Hilfe der Ergebnisse der Preiserhebung die kollektive Bedeutung und die mittelstandspolitische Brisanz des konkret vorliegenden Problems herausgestrichen.

II. Standardisierung und Formulareinsatz

Die Bündelung von Verbraucherbeschwerden stellte ein generelles Ziel des Projekts dar, über dessen theoretische Grundlegung im Gesamtbericht Auskunft gegeben wird. Klar war in allen Unterprojekten von vornherein die Suche nach Möglichkeiten, die Individualisierung von Beschwerden in einen verallgemeinernden Bezug zu überführen. Speziell im Handwerk wirkten die positiven Erfahrungen des standardisierten Erfassungsbogens für die Tage des Kredits vorbildhaft.

1. Entwicklung des Fragebogens für die Tage des Handwerks

Die Auswertung der in der Rechtsberatung gesammelten Fallgeschichten wies Problemschwerpunkte in der Preisgestaltung, bei der Leistungsbestimmung und schließlich bei Reklamationen auf. Selbst unter Außerachtlassung anderer denkbarer Problem-

felder reichten die vorhandenen Informationen nicht aus, um eine Standardisierung zu entwickeln. Denn eine Standardisierung von Verbraucherproblemen setzt eine Arbeitshypothese voraus, die ihrerseits erst möglich ist, wenn das Problem zumindest ansatzweise erkannt und analysiert ist. Immerhin hatte uns die Auswertung der 43 Fallgeschichten Hinweise auf Problemschwerpunkte gegeben. Um die Entwicklung voranzutreiben, haben wir in den drei genannten Problemschwerpunkten vorläufige Hypothesen entwickelt, die ihrem Charakter nach vielleicht besser als Vermutungen einzustufen sind. Dieser Schritt erschien uns notwendig, um in einem späteren Stadium der Durchführung des Projekts doch noch zu einer Hypothesenbildung und damit zu einer Standardisierung von Verbraucherproblemen zu gelangen. Hinweise für die vorläufige Formulierung erster Hypothesen in den drei Problemfeldern ergaben sich zusätzlich aus den rechtlichen Möglichkeiten, im Interesse der Verbraucher gegen die Anbieter vorgehen zu können, öffentlichkeitswirksame Ergebnisse zu präsentieren und Grundlagen für Beratungen bzw. Verhandlungen mit den Branchenorganisationen zu führen.

a) Probleme der Preisgestaltung

Da die Möglichkeiten eines rechtlichen Zugriffs auf die Preisgestaltung im Zivilrecht als gering einzustufen sind, sollten Drohpotentiale aus dem GWB und der Preisangabenverordnung zusätzlich aktiviert werden.

GWB-Hypothese:

Handwerker orientieren sich an einem gemeinsamen Endpreis für die Arbeit. Dies wird ihnen durch Nennung von Stundenverrechnungssätzen von der Innung bzw. sonstigen Interessenverbänden empfohlen. Preiskalkulationsschemata wirken zusätzlich preiskoordinierend.

Die Hypothese zielt nicht darauf ab, einheitliche Berechnungssysteme zu bekämpfen oder ihre Empfehlungen zu verhindern, sondern im Gegenteil, Berechnungssysteme in ihrer Konsequenz aufzudecken und für den Verbraucher durchsichtig und so rational wie möglich zu machen, um Preiswettbewerb zwischen Handwerkern zu garantieren.

Preisangaben-Hypothese:

Handwerksbetriebe beachten die Preisangabenverordnung nicht.

Folglich konzentrierten wir unsere Gedanken darauf, wie der Verbraucher zur Auswertung der Preisangabenverordnung herangezogen werden kann. Zur Klarstellung: eine eigene Preiserhebungsaktion, wie sie dann tatsächlich fast 1 1/2 Jahre später durchgeführt wurde, war zu dieser Zeit nicht beabsichtigt.

Die Preisneutralität des BGB ist bekannt. Eine Anwendung des § 138 BGB bei Handwerkerreparaturen erschien uns nicht wahrscheinlich. Dagegen bietet § 632 Abs. 2 "üblicher Preis" sich als Hebel der Hypothesenformulierung an, wenn man diesen Paragraphen nicht nur auf den Gesamtpreis des Reparaturlohns sondern gleichzeitig auf die einzelnen Preisbestandteile bezieht. Dabei müßte nachgewiesen werden, daß die Parteien überhaupt keine wirksame Preisvereinbarung im Sinne des § 631 BGB getroffen haben.

BGB-Hypothese:

In den drei Branchen gibt es keine Preiskonkurrenz. Handwerksbetriebe vereinbaren bzw. berechnen insgesamt den "üblichen Preis". Stundenverrechnungssätze für die Arbeit und Nebenkosten variieren. Preiskonkurrenz besteht jedoch gleichwohl nicht, weil sich die Unterschiede insgesamt ausgleichen und am üblichen Preis orientieren. Wer hohe Stundenverrechnungssätze hat, liegt in den Nebenkosten niedrig und umgekehrt.

Ohne dies auszusprechen, war in der BGB-Hypothesenbildung die Vorstellung enthalten, über das genaue Wissen um die Zusammensetzung des Gesamtpreises d.h. des Preises für die geleistete Arbeitszeit und der Nebenkosten die Instrumente zu erlangen, die einen Vergleich der Gesamtpreise untereinander möglich machen.

Vom Konzept des Projekts her kam eine Operationalisierung lediglich derjenigen Hypothesen in Betracht, deren Verifikation mit Hilfe bzw. über die Verbraucherbeschwerden möglich ist. Da eine Befragung der Handwerker selber zur Preisgestaltung nicht intendiert war, blieb letztlich nur die BGB-Hypothese übrig,

die einer Operationalisierung zugänglich schien. Um einen Vergleich der Gesamtpreise gewährleisten zu können, kam es in der Formulierung des Fragebogens darauf an, möglichst konkrete Auskünfte über die geleistete Arbeitszeit faktisch wie in Beziehung zur Grundeinheit (Stundenverrechnungssatz bzw. Arbeitseinheit) sowie die Nebenkosten zu erhalten.

b) Probleme der Leistungsbestimmung.

Infolge der geleisteten Vorarbeiten gerade in diesem Bereich, fiel eine Hypothesenbildung nicht schwer:

Der Gegenstand des Reparaturvertrages bleibt bei Vertragsschluß unklar. Insoweit gibt es keinen willentlich geschlossenen Werkauftrag.

Eine Ursachenklärung würde es erforderlich machen, die Handwerksbetriebe daraufhin zu befragen, in welchem Umfang Reparaturen selbst einem Standardisierungsprozeß unterliegen. Denn nur hinsichtlich sogenannter Standardreparaturen ist eine Konkretisierung des Gegenstandes des Reparaturvertrages im Zeitpunkt des Vertragsschlusses möglich. Der erste Schritt zur Überprüfung der Hypothese führte wie bei den Problemen der Preisbestimmung auch über eine Befragung des Verbrauchers. Eine Einbeziehung der Anbieterseite erschien uns jedenfalls aus der Perspektive des Verbrauchers möglich, indem wir nicht nur die eigene Wahrnehmung des Verbrauchers erfragten sondern gleichzeitig das Verständnis des Handwerkers vom Ablauf der Vertragsverhandlungen durch die Augen des Verbrauchers hindurch notieren.

c) Probleme bei Reklamationen

Im Unterschied zu den vorangegangenen Problemfeldern ist die rechtliche Ausgangssituation eindeutig. Dem Verbraucher stehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu, wenn der Handwerker die Reparatur nicht ordnungsgemäß ausgeführt hat. Nur, die Ausübung des Gewährleistungsrechts hängt von einer einzigen Frage: nämlich - handelt es sich um den identischen Fehler oder um einen Folgefehler? Die Probleme verschieben sich so weitgehend von der rechtlichen auf die tatsächliche Ebene. Da-

mit verlieren aber die rechtlichen Vorgaben an Orientierungswert für die Erlangung von Informationen.

Hypothese:

Eine Wahrnehmung des Gewährleistungsrechts ist im Reparaturhandwerk faktisch ausgeschlossen. An die Stelle kostenloser Fehlerbeseitigung tritt der kostenpflichtige Folgefehler, de facto der zweite Reparaturvertrag.

Verifizieren läßt sich die Hypothese nur, wenn der Nachweis der Identität von Erstfehler und Folgefehler gelingt. Als Mittel der Aufklärung bieten sich der Vergleich von Erstdiagnose, Beschreibung der Reparaturarbeiten in der Rechnung und Zweitiagnose an.

d) Stand der Standardisierung im Fragebogen

Der Fragebogen diente dem Zweck, das Projektwissen über die drei Problemfelder zu vertiefen. Die weite Hypothesenbildung innerhalb der drei Problemfelder ließ es nicht zu, detaillierte Problemerkfassungsbögen zu formulieren. Andererseits erlaubte die Vorauswertung von Verbraucherbeschwerden, von der Formulierung offener Fragen weitgehend abzusehen. Insofern präsentiert sich der entwickelte Fragebogen als Mittelding zwischen einem offenen Fragebogen zu den Problemen von Verbrauchern mit Handwerkern und dem angestrebten standardisierten Erfassungsbogen zu Detailproblemen. Innerhalb konkreter Problemfelder wurden halboffene Fragen operationalisiert.

2. Erfahrung im Einsatz des Fragebogens

Positiv läßt sich hervorheben, daß es mit Hilfe des Fragebogens gelang, den Hauptaugenmerk des Projekts auf die Problematik der Berechnung des Reparaturlohns zu richten. Dieses Ergebnis wird auch nicht dadurch geschmälert, daß erst die Übertragung geeigneter Altfälle in den Fragebogen eine Verdichtung der Problematik erbrachte. Nur, die Konzentration auf die Preisberechnungsmethode im Handwerk hängt mit der Art der für die Übertragung geeigneten Altfälle zusammen. Denn die in der Rechtsberatung im Sommer 1982 gesammelten und festgehaltenen

Fallgeschichten waren nicht unter dem Aspekt eines bestimmten Problemschwerpunktes aufgezeichnet worden. Wären sie das, so hätte ein konkretes Nachfragen zu den späterhin definierten drei Problemschwerpunkten nahegelegen. In der Nachauswertung erwiesen sich aber gerade solche Fallgeschichten als tauglich, in denen Rechnungsunterlagen mit eingereicht worden waren. Deshalb ist die mittels des Fragebogens erkannte überragende Problematik der Preisberechnungsmethode jedenfalls zum Teil ein Produkt der eigenen Vorgehensweise. Erfahrungen im Umgang mit den Fragebogen beschränken sich deshalb notwendig auf die Probleme der Preisbestimmung, ohne daß damit eine Bewertung der beiden weiteren im Fragebogen enthaltenen Problemkreise verbunden sein könnte.

Negativ spiegeln sich in den Problemen der Übertragung von Daten in den Fragebogen die Defizite der Hypothesenbildung wider. Denn der Fragebogen zielte nicht auf eine systematische Analyse der Preisbestandteile und der zugrundeliegenden Berechnungsmethode. Vielmehr wurden die Berechnung des im konkreten Fall verlangten Gesamtpreises und die individuell unabhängige Analyse der branchenübergreifenden Methoden der Preisberechnung miteinander vermengt. Das Gemengelage dieser beiden Zielsetzungen verbunden mit dem insoweit unsystematischen Aufbau des Fragebogens verwehrte einen Einblick in die analytischen Strukturen der Preisberechnungsmethode. So gesehen waren die sich auf die Probleme der Preisbestimmung beziehenden Fragen nicht präzise genug abgefaßt. Präzise Fragen aber setzen genau jenen Einblick voraus, über den wir bei der Entwicklung des Fragebogens nicht verfügten.

3. Entwicklung des Preiserhebungsbogens

Auf der Suche nach Möglichkeiten, das Wissen um die drei Problemschwerpunkte zu vertiefen, hätte es nahegelegen, von seiten des Projekts nunmehr an die Handwerker heranzutreten und die von ihnen wahrgenommenen Verbraucherprobleme zu erfragen. Wir haben auf diesen empirisch aufwendigen Schritt verzichtet und uns statt dessen auf die Erhebung objektiv nachprüfbarer

Daten beschränkt. Der Reparaturpreis in seinen einzelnen Bestandteilen ist einer solchen Analyse nicht zuletzt deswegen zugänglich, weil der Handwerker zur Angabe der verschiedenen Preisbestandteile nach der Preisangabenverordnung verpflichtet ist. Dieser Aufhänger diente uns als Hebel für die Durchführung der Preiserhebungsaktion.

Gleichzeitig war mit der Beschränkung auf die Erhebung von Preisbestandteilen die Voraussetzung geschaffen, um einen Erfassungsbogen zu entwickeln. Es kam nun darauf an, das vorhandene tatsächliche Wissen ergänzt um die rechtlichen Vorgaben in einen standardisierten Erfassungsbogen zu übertragen.

a) Hypothesen zur Preisberechnungsmethode

Unser Anliegen war nicht, Hypothesen über die Funktion der Preisberechnungsmethode aufzustellen. Uns ging es vielmehr darum, die innere Struktur der Berechnung des Reparaturpreises in allen seinen Facetten analytisch zu erfassen.

Vergleichsweise wenig Schwierigkeiten bereitete es, die verschiedenen Möglichkeiten der Berechnung der Arbeitszeit in einen standardisierten Erfassungsbogen zu integrieren. Eine Ausnahme bildete lediglich die Unterscheidung mancher Betriebe in Meister- und Lehrlingsstundenverrechnungssätze.

Anders verhielt es sich mit der Erfassung der Nebenkosten. Ausgehend von der im Vergleich zu den beiden anderen Problemfeldern dichten Materiallage schien eine Hypothesenbildung über die innere Struktur der Nebenkosten möglich zu sein. Trotz aufwendiger Vorarbeiten gelang uns lediglich ein Einblick in die verschiedenen Formen der Berechnung der Fahrtkosten, so daß eine Totalerhebung der Nebenkostenbestandteile notwendig wurde. Wiewohl es nahegelegen hätte, wurden weder die Handwerkskammer noch die Innung zu den verschiedenen Formen der Berechnung von Nebenkosten befragt. Ein Grund lag in dem erstrebten Überraschungsmoment der Präsentation einer gezielten Umfrage sämtlicher Preisbestandteile im Handwerk. Gleichzeitig kommt rückblickend gesehen in der Vorgehensweise das Selbstverständnis des Projekts zum Ausdruck, Verbraucher-

probleme aus der Perspektive der Verbraucher zu definieren und zu erkennen.

b) Doppelfunktion des Formulars: Beobachtungsbogen - Preisauszeichnung und Handwerkerrechnungen-Erhebungsbogen¹³⁴

Der Beobachtungsbogen - Preisauszeichnung diente nicht nur der Erfragung sämtlicher Preisbestandteile sondern gleichzeitig der Überprüfung, ob die Preisangabenverordnung eingehalten wurde. Diese zusätzliche Funktion ließ sich ohne großen Aufwand in den Erfassungsbogen aufnehmen, in dem das Ob einer Preisangabe im Schaufenster bzw. im Geschäftslokal mit vermerkt wurde.

Sachlich inhaltlich entsprach der Handwerkerrechnungen-Erhebungsbogen dem Beobachtungsbogen - Preisauszeichnung insoweit, als es um die Bestandteile des Reparaturlohns; der Berechnung der Arbeitszeit bzw. der Nebenkosten ging. Diesem Teil der Erhebungsaktion war die rechte Spalte des Erfassungsbogens gewidmet. Auf der linken Spalte des Handwerkerrechnungen-Erhebungsbogens waren die standardisierten Rubriken eingetragen, die eine Überprüfung von eingesandten Handwerkerrechnungen ermöglichen sollte.

Eine rechtliche Bewertung der abzufragenden Preisbestandteile war auf dem Erhebungsbogen nicht vorgesehen. Die Rechtsprechung zur Klausel "Fahrzeiten gelten als Arbeitszeiten" hätte im Bereich der Nebenkosten Anknüpfungspunkte geboten, sie kam jedoch aus der Perspektive des Projekts gesehen zu spät.

4. Erfahrung im Einsatz des Erhebungsbogens

Zum Einsatz gekommen ist der Erfassungsbogen vor allem in der Preiserhebungsaktion selbst. Die mittels der Erhebung angestrebte Überprüfung von Handwerkerrechnungen erwies sich als Fehlschlag, in die Rechtsberatung selbst hat der Erfassungsbogen insofern Eingang gefunden, als der Aufbau eines rechtstatistischen Informationssystems geplant ist.

134) abgedruckt im Anhang

a) Erfahrungen in der Preiserhebungsaktion

Der in dem Erhebungsbogen erreichte Level an Standardisierung reichte aus, um die Struktur der verschiedenen Formen der Preisberechnung im Reparaturhandwerk zu erkennen. Insbesondere gelang es, die verschiedenen Wege der Berechnung von Fahrtkosten auszumachen. Über das Erfassen der Struktur der Preisberechnungsmethode im Handwerk hinaus schaffte die Erhebungsaktion die Voraussetzung, aufbauend auf dem angesammelten Material Hypothesen für die Auswertung eben dieses Materials zu bilden. Das Konzept des Effektivstundenlohns ebenso wie das Konzept der Minimalreparatur konnte aufgrund der Materialsichtung entwickelt werden. Praktisch brachte die in Eigenregie des Projekts durchgeführte Preiserhebungsaktion dasjenige Ergebnis, das von der Analyse der individuellen Verbraucherbeschwerden erhofft worden war. Genau genommen befand sich das Projekt an dem Punkt, von dem aus Aktivitäten zu "neuen Formen der Verbraucherrechtsberatung" entfaltet werden konnten.

In formaler Hinsicht förderte der Umgang mit dem Erfassungsbogen die banale Erkenntnis zutage, daß mit fortschreitender Durchdringung des Problems eine immer einfachere Handhabung möglich wird. Einzelne Posten des Erfassungsbogens erweisen sich als überflüssig, andere können präziser gefaßt werden. Einen qualitativen Fortschritt brachte die Durchdringung der inneren Struktur der verschiedenen Formen der Berechnung der Fahrtkosten. Denn nunmehr war es möglich geworden, diese Formen im Erfassungsbogen zugrunde zu legen.

b) Rechnungsüberprüfung und Beratung

Die im Verfolg der Erhebungsaktion angestrebte Überprüfung von Handwerkerrechnungen erwies aus den verschiedensten Gründen als Fehlschlag. Statt der gewünschten massenhaften Einsendung von Handwerkerrechnungen erhielt die Verbraucherzentrale aufgrund einer Falschmeldung der Bild-Zeitung ca. 200 Anfragen von Verbrauchern, denen eine Vergleichsliste der billigsten und teuersten Handwerker in den drei ausgewählten Branchen in Aussicht gestellt worden war. Da eine solche Liste nicht existierte, wurden die Namen der Verbraucher notiert, um das ei-

gentliche Ziel der Aktion vielleicht doch noch erreichen zu können. Sämtliche 200 Verbraucher erhielten eine revidierte Fassung des Erhebungsbogens für Handwerkerreparaturrechnungen zugesandt, in den die unmittelbaren Erkenntnisse der Aktion bereits integriert waren. Von der Erstfassung unterschied sich das Formular durch eine klarere Gliederung, durch die Beseitigung als unwesentlich erkannter Rubriken, sowie durch die Integration der verschiedenen Formen der Fahrtkostenberechnung. Auf die Rückseite war ein Anschreiben kopiert, dessen Text folgendermaßen lautete:

...Vielen Dank für die Anfrage. Auf der Rückseite dieses Briefes ist eine Checkliste für Handwerkerrechnungen abgedruckt. Die linken Spalten benutzen Sie bitte, wenn Sie schon eine Rechnung haben und schicken uns die Rechnung sowie den ausgefüllten Bogen zur weiteren Überprüfung zu.

Wenn Sie eine Reparatur in Auftrag geben wollen, können Sie mit den rechten Spalten die Preise verschiedener Handwerker erfragen und uns nach Eintragung zur Ausrechnung des Effektiv-Stundenpreises überlassen.

Sie können uns auch ältere Rechnungen zur Überprüfung zuschicken. ...

Lediglich zwei Bogen d.h. 1% der versandten Formulare kamen zurück. Davon war ein Bogen nicht einmal auswertbar. Das Resultat kam nicht überraschend, denn es dürfte den angeschriebenen Verbrauchern schwer gefallen sein, den zugeschickten Erfassungsbogen ohne Anleitung auszufüllen. Jedoch war es dem Projekt innerhalb weniger Tage nicht möglich, das Formular so umzugestalten, daß es für den Verbraucher selbst handhabbar wurde. Dieser Schritt konnte erst aus einer gewissen Distanz zu der durchgeführten Aktion vollzogen werden. Er setzt nämlich eine Verarbeitung der in der Aktion gemachten Erfahrungen voraus.

Positiv anzumerken ist, daß trotz aller Rückschläge die vom Projekt selbst vorgenommene Überprüfung vorhandener Handwerkerrechnungen anhand des Erhebungsbogens den "Preiswucher" der Firma "Radio-Weichert" ans Tageslicht beförderte. Mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Hamburg wird derzeit der Versuch unternommen, vom Gericht klären zu lassen, ob die zum Kreditwucher entwickelten Rechtsgrundsätze prinzipiell auch im

Reparaturvertrag anwendbar sind¹³⁵. Lediglich als Anekdote sei noch angemerkt, daß auf die Meldung der Bild-Zeitung hin ein Handwerker seine Preise schickte, um in die Liste aufgenommen zu werden.

Zu einem Einsatz des Erhebungsbogens in der individuellen Rechtsberatung ist es bislang nicht gekommen. Den Rechtsberatern der Verbraucherzentrale müßte der Einsatz des Erhebungsbogens erklärt werden, um eine Anwendung in der Beratungspraxis zu gewährleisten. Von seiten des Projekts konnte diese Unterstützungsleistung nicht mehr erbracht werden, weil die vorgesehene Dauer ohnehin überschritten war¹³⁶.

III. Rechtliche Vorbereitung und Auswertung der Schwerpunktaktivitäten

Eine systematische rechtliche Vorbereitung der Schwerpunktaktivitäten war nur beschränkt möglich. Die Preiserhebungsaktion brachte Licht in das Dunkel der Probleme der Preisbestimmung und schuf so die Voraussetzungen für eine rechtliche Bewertung der zugrundeliegenden Fragestellungen. Vorbereitende Arbeiten waren deshalb lediglich im Bereich der Leistungsbestimmung zu erbringen, im Bereich der Preisbestimmung konnte sich die rechtliche Analyse von vornherein nur auf eine Auswertung der Schwerpunktaktion beziehen. Die Defizite im Wissen um die Problemfelder wirken bis in die rechtliche Bewertung hinein.

Mit der Konkretisierung der Problemfelder im Zuge der Schwerpunktaktivitäten fingen die Probleme der rechtlichen Aufarbeitung jedoch erst an. Die fehlende Entscheidungsdichte sowie die mangelhafte Durchdringung der skizzierten Problemfelder in der Rechtswissenschaft erschwerten die rechtliche Aufarbeitung erheblich, da vielfältig Neuland zu betreten war. Weitgehend

135) siehe dazu F I 1

136) eine langfristige Umsetzung mit Hilfe der Schulungsveranstaltungen der Stiftung Verbraucherinstitut dürfte jedoch garantiert sein

ungeklärt schließlich ist die rechtliche Bewertung technischer bedingter Problemlagen. Diesen Schwierigkeiten konnte allein mit der Erarbeitung von Grundlagenaufsätzen abgeholfen werden.

Auf den Ablauf des Projekts Handwerk übten die ungelösten rechtlichen Grundsatzfragen nachhaltig Einfluß aus. Schwerpunktaktivitäten bedürfen der rechtlichen Vorbereitung, diese scheitert aber an der fehlenden Kenntnis von Problemkonstellationen, die durch eben jene Schwerpunktaktivitäten erst beschafft werden müssen. So setzt ein Wettlauf zwischen der Planung von Schwerpunktaktivitäten und der notwendigen Grundlegung rechtlicher Vorgaben ein. Eine Lösung aus diesem Kreislauf ist nur möglich, wenn die rechtliche Bewertung der Organisation von Schwerpunktaktivitäten im Handwerk konsequent nachgeschaltet wird.

In Übereinstimmung mit der Reduktion der Problemfelder ergaben sich als Themenkomplexe für die Erstellung von Grundlagenaufsätzen die Probleme der Preisbestimmung und die Probleme der Leistungsbestimmung.

1. Werklohn und Preistransparenz im Reparaturhandwerk¹³⁷

Das erstellte Gutachten geht von der These aus, daß allein das Konzept des Effektivstundenlohns geeignet ist, Preistransparenz im Handwerk herzustellen. Unterstellt wird damit die Insuffizienz der "alten" Preisangabenverordnung die weder tatsächlich - die Betriebe beachten ihre rechtliche Verpflichtung nur unzureichend - noch rechtlich - sie legalisiert die von den Betrieben praktizierte Aufspaltung des Reparaturlohns in einen Arbeitslohn und die Nebenkosten - das programmatisch gesetzte Ziel erreicht. Eine eigentlich kartellrechtliche Aufgabe wird faktisch dem Zivilrecht übertragen.

Die rechtliche Umsetzung des Konzepts des effektiven Stundenlohns gleicht einem Hindernisrennen. Kaum ist die eine Streitfrage abgearbeitet, türmt sich das nächste Problem auf. Der

¹³⁷) H.-W. Micklitz, Werklohn und Preistransparenz im Handwerk, ZERP-DP 4/1985

Grund ist in der zum geltenden Werkvertragsrecht querliegenden Perspektive des Effektivstundenlohns zu sehen. In ihm kommt eine normative Bewertung der allein möglichen Preisberechnungsmethode zum Ausdruck. Die Autonomie des Handwerkers wird folglich beschränkt. Die rechtlichen Zugriffsmöglichkeiten auf das Konzept des Effektivstundenlohns sei es in Form des BGB, sei es in Form des AGB-Gesetzes, beruhen jedoch auf dem Gedanken der freiwilligen Vereinbarung der Parteien über das für den Reparaturlohn letztendlich gültige Kalkulationsmuster. Rechtsprechung und Gesetzgeber haben vielfältig in die Autonomie des Anbieters eingegriffen, um einen Interessenausgleich der Vertragsbeziehungen zu schaffen. Jedoch werden die Möglichkeiten der Intervention umso geringer, je näher die Instrumente an den Preis selbst heranrücken. Die besondere Brisanz des Konzepts des Effektivstundenlohns liegt aber gerade in der Nähe zur Preiskontrolle, die weder nach dem BGB noch nach dem AGB-Gesetz begründbar ist. Mit aller Deutlichkeit gilt es indessen herauszustellen, daß mit dem Effektivstundenlohn lediglich die Grundlagen der Preisberechnung vereinheitlicht und transparent gemacht werden sollen, ohne normative Vorgaben über die Höhe des rechtlich zulässigen Reparaturpreises entwickeln zu wollen. Eine scheinbare Durchbrechung dieses Grundsatzes stellt die rechtliche Überprüfung einzelner Bestandteile der Nebenkosten dar. Kritiker werden in der Abspaltung einzelner Posten der Nebenkosten einen Eingriff in die Preishöhe erblicken. Indessen ist es rechtlich zulässig zwischen den Arbeitskosten und den Nebenkosten hinsichtlich ihrer Überprüfbarkeit zu differenzieren.

2. Die Preisauszeichnungsverpflichtung im Reparaturgewerbe¹³⁸

Ziel der Preiserhebungsaktion war es, die Einhaltung der Preisauszeichnungspflicht in den drei Branchen zu kontrollieren. Eine Umsetzung der Kontrollergebnisse in eine Abmahnung nach § 13 UWG konnte nur angestrebt werden, wenn sich die Rechtsprechung des BGH zum Verhältnis UWG und Preisangabenver-

138) Vorarbeiten hat O. Peltz in Form eines Kleingutachten für den internen Gebrauch der VZ Hamburg geleistet

ordnung bei Handelsgeschäften auf das Reparaturgewerbe übertragen ließ. Ein für das Projekt nutzbringendes Rechtsgutachten mußte deshalb klären, welche Voraussetzungen gegeben sein müssen, damit "sich der Wettbewerber bewußt und planmäßig über die Preisangabenverordnung hinwegsetzt, um sich einen sachlich nicht gerechtfertigten Vorsprung gegenüber gesetzestreuen Mitbewerbern zu verschaffen."

Im Rahmen der Kontrollaktion kam es nicht darauf an, die problematische Differenzierung zwischen Stundenverrechnungssätzen und Nebenkosten in den für das Radio-/Fernsehtechnikerhandwerk bzw. Gas-/Sanitärhandwerk geltenden Musterpreisverzeichnissen zu hinterfragen. Für die Kontrollaktion bot sich im Gegenteil das Musterpreisverzeichnis als Grundlage an, um die Kriterien der Rechtsprechung erfüllen zu können. Da eine bewußte und planmäßige Mißachtung der Preisangabenverordnung bereits dann unterstellt werden kann, wenn das in Rede stehende Unternehmen das Musterpreisverzeichnis nicht vollständig beachtet hatte, mußte es theoretisch möglich sein, den sachlich nicht gerechtfertigten Vorsprung mit der Mißachtung der Preisangabenverordnung zu begründen. Die Argumentation erwies sich jedoch nur bedingt als tragfähig, weil viele Gewerbebetriebe gar kein Schaufenster haben. Der Verbraucher ist so oder so gezwungen, das Geschäftslokal zu betreten, um Auskunft über die Stundenverrechnungssätze bzw. die Nebenkosten zu erhalten. Das vom Landgericht Hamburg gebrauchte Argument - der Verbraucher werde durch eine unzureichende Auszeichnung der Produkte im Schaufenster ins Geschäft "gelockt" - verfängt im Reparaturhandwerk nicht. Die rechtliche Vorbereitung der Schwerpunktaktivität war vorübergehend an einem gewissen Endpunkt angelangt. Denn ohne zusätzliches Material, das Aufschluß über die Praktiken der Preisangabe im Reparaturhandwerk bringen würde, erschien eine rechtliche Prognose schwierig. Immerhin hatte die vorbereitende Auswertung der Rechtsprechung die Notwendigkeit verdeutlicht, im Rahmen der Preiserhebungsaktion Fakten zu setzen, die eine Umsetzung der Rechtsprechung des BGH auf das Dienstleistungsgewerbe garantierten. Geplant, aber wegen der Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts nicht zur Ausführung gelangt, war es, die Betriebe, die das Musterpreisverzeichnis nicht beachtet hatten, anzuschreiben und auf den Gesetzesverstoß hinzuweisen. Hätten die Betriebe bei der vorge-

sehenen Nachkontrolle ihre Praxis nicht geändert, so wären die Voraussetzungen der Rechtsprechung mit Sicherheit erfüllt gewesen.

Die Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts hat der rechtlichen Vorbereitung ebenso wie der Auswertung der Schwerpunktaktion ein jähes Ende gesetzt. Insofern sind die rechtlichen Möglichkeiten einer Übertragbarkeit der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs auf das Reparaturhandwerk nicht konsequent ausgelotet worden. Ebenso hatte sich die mittelfristig angestrebte rechtliche Problematisierung der im Musterpreisverzeichnis vorgenommenen Differenzierung zwischen Stundenverrechnungssatz und Nebenkosten - jedenfalls für die Zwecke des Projekts - erübrigt. Immerhin erklärt dieser Umstand das Fehlen eines Rechtsgutachtens, das die Musterpreisverzeichnisse mit den programmatischen Vorgaben der Preisangabenverordnung kontrastiert und der zivilrechtlichen Beurteilung gegenüberstellt.

3. Beratungspflichten der Reparaturwerkstätten¹³⁹

Das Projekt startete mit dem Vorverständnis, daß die Leistungsbestimmung ein zentrales Problemfeld des Reparaturvertrages darstellt. Anders als bei der Preisbestimmung oder bei der Reklamation schien der rechtliche Lösungsweg vorgegeben. Denn in der Rechtswissenschaft und auch von den Gerichten werden Beratungspflichten als probates Mittel angesehen, um die Schwierigkeiten der Leistungsbestimmung in Dienstleistungsverträgen zu kompensieren. Allerdings spielt das Werkvertragsrecht in der Diskussion nur eine untergeordnete Rolle. Rechtsprechung und Rechtswissenschaft haben die Beratungspflichten vorrangig im Bereich der sogenannten höheren Dienstleistungen entwickelt.

Von dieser Ausgangssituation her fiel es leicht, die Erwartungen an einem Rechtsgutachten zu den Beratungspflichten im Reparaturvertrag zu konkretisieren. Ein solches Gutachten hatte

139) siehe S. Pastuschka, Beratungspflichten der Reparaturwerkstätten, VZ-HH-Recht 5/83

vornehmlich die Frage zu klären, inwieweit eine Übertragung der von der Rechtsprechung und Rechtswissenschaft entwickelten Grundsätze auf den Reparaturvertrag begründbar ist. Die dogmatische Grundlegung ist für alle Vertragstypen identisch. In dessen galt es, die Kriterien der Rechtsprechung und Rechtswissenschaft für die Entwicklung von Beratungspflichten offenzulegen und Ansatzpunkte im Bereich des Reparaturvertrages zu finden. Zur Ausarbeitung des Rechtsgutachtens war ein konkreter Zusammenhang zu einer geplanten Schwerpunktaktivität nicht erforderlich. Eine Einbeziehung der Probleme bei der Leistungsbestimmung in die Tage des Handwerks stand außer Frage als das Rechtsgutachten angeregt wurde.

Die Mängel des Gutachtens zeigten sich mit den Ergebnissen der beiden Schwerpunktaktivitäten im Projektthemenbereich - Handwerk. Die Tage des Handwerks trugen nicht wesentlich zu einer Erhellung des Problemfeldes "Leistungsbestimmung" bei. Das Rechtsgutachten und die Materiallage ließen sich zu diesem Zeitpunkt nicht aufeinander beziehen. Die Perspektive veränderte sich jedoch infolge der Ergebnisse der Preiserhebungsaktion. Die rechtliche Auswertung des Konzepts des Effektivstundenlohns wies den Beratungspflichten einen Stellenwert zu, der seinerzeit noch nicht erkannt war. Beratungspflichten nämlich spielen wenn überhaupt nur bei Spezialreparaturen eine Rolle, da der Handwerker bei Standardreparaturen verpflichtet ist, dem Verbraucher im Zeitpunkt des Vertragsschlusses ein in Preis und Leistung verbindliches Angebot zu machen¹⁴⁰. Das Rechtsgutachten zu den Beratungspflichten ist durch das Konzept des Effektivstundenlohns nicht wertlos geworden. Nur, es fehlt an einer konzeptionellen Geschlossenheit der Aufarbeitung des Effektivstundenlohns und der Funktion der Beratungspflichten im Rahmen des Konzepts des Effektivstundenlohns.

IV. Schwerpunktaktivitäten

Die Leitfrage des Projekts lautete: Welche Aktivitäten sind am ehesten geeignet, um Verbraucher zu bewegen, mit ihren Proble-

140) H.-W. Micklitz, Werklohn und Preistransparenz im Handwerk, ZERP-DP 4/1985

men die Verbraucherzentrale aufzusuchen und wie können wir diese Verbraucher durch die Presse auf das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale aufmerksam machen.

Erst der geringe Anklang Tage des Handwerks förderte die Erkenntnis zutage, daß die Verbraucherzentrale in Vertretung der Verbraucher handeln muß, um die notwendigen Informationen über die formulierten Problemfelder zu erhalten und daß die Legitimation für ihr Handeln sich nicht an der Quantität der Beschwerden sondern an der Quantität der durch die Beschwerden qualitativ wiedergegebenen "Beschwer" mißt.

1. Tage des Handwerks

Der unerwartete Erfolg der Tage des Kredits beeinflusste alle Vorbereitungshandlungen zu den Tagen des Handwerks. Planung und Organisation waren deshalb auf einen "Ansturm" der Verbraucher ausgerichtet, die die Verbraucherzentrale anlaufen, um ihre Probleme mit Handwerkern berichten zu können.

a) Zieldefinition der Handwerkstage

Statt einer Beschreibung sei der Wortlaut eines Papiers wiedergegeben, das allen Mitarbeitern, die an der Vorbereitung bzw. Durchführung der Tage des Handwerks beteiligt waren, vorab zugänglich gemacht wurden:

1. Die Aktionstage sollen die Informationsbasis über vermutete Mißstände in den ausgewählten Branchen verbreitern. Deshalb sind wir daran interessiert, auch bereits erledigte Fälle statistisch zu erfassen.
2. Adressat der Aktion sind nicht einzelne Handwerksbetriebe, abgesehen vielleicht von den "Schwarzen Schafen", gegen die möglicherweise gezielt vorzugehen ist, sofern sich eine ausreichende Zahl von betroffenen Verbrauchern bei uns meldet.
3. Adressat der Aktion sind die Innungsverbände und die Handwerkskammer. Nach der Auswertung der Handwerkstage wollen/sollen wir mit diesen Institutionen in Kontakt treten. Die Strategie muß auf der Basis der ausgewerteten Fragebögen entwickelt werden.

4. Gruppenaktivitäten der betroffenen Verbraucher werden nicht angestrebt, es sei denn wir stellen fest, daß sich einzelne Betriebe besonders häufig als Beschwerdegegner finden. In der Beratung ist auf diese Möglichkeit nicht einzugehen.
5. Die Verbraucher, die zu den Handwerkstagen kommen, sind so zu beraten, daß sie möglichst nicht noch einmal zur Rechtsberatung kommen müssen."

b) Zentrale -/dezentrale Beratung

Die Tage des Handwerks sollten nicht nur in der Verbraucherzentrale Hamburg stattfinden sondern auch in sozialen Institutionen ausgewählter Stadtteile. Dabei sollte die dezentrale Beratung in Altona in der "Motte" und in Winterhude im "Info" der Beratung in der Verbraucherzentrale zeitlich vorausgehen. Hinter dieser Zweiteilung verbarg sich die Hypothese, über ein dezentrales Beratungsangebot gerade Verbraucher mit Handwerkerproblemen erreichen zu können, die wegen der absehbar geringfügigen finanziellen Beschwer nicht bereit sind, den umständlichen Weg in die Innenstadt auf sich zu nehmen. Gleichzeitig ließ das Wissen um die Treue des Verbrauchers zu seinem Handwerker die Vermutung eines starken regionalen Bezugs zwischen Verbraucher und Handwerker zu.

Der geringe Erfolg der Dezentralisierung scheint die Hypothese zu widerlegen. Denn nur 4 Verbraucher begaben sich zum "Info", lediglich 2 in die "Motte". Da jedoch die gesamte Aktion das selbst gesteckte Ziel verfehlte, ist es schwer, Rückschlüsse über einen regionalen Ansatzpunkt zu machen. Eine Einschätzung fällt umso schwerer, als eine dezentrale Aktivierung von Verbrauchern mit der Verankerung der sozialen Institution im Stadtteil verknüpft ist. Umgekehrt ist ein hoher Bekanntheitsgrad noch keine Garantie dafür, daß Verbraucher mit Handwerkerproblemen an die Stadtteilinstitutionen herantreten. Denn die regionale Nähe der Beratungsinstitution zur Werkstatt des Handwerkers kann ebenso gut einen Abschreckungseffekt bewirken.

c) Information der Verbraucher über die Medien

Als Informationsmittel fungierten ein Flugblatt sowie eine Pressemitteilung. Das Flugblatt mit Kopfbogen der Verbraucher-

zentrale enthielt einen kurzen Hinweis auf die Termine und den Inhalt der Aktionstage sowohl in den beiden Stadtteilen als auch in der Verbraucherzentrale. Das Flugblatt wurde in den beiden Stadtteilen in die umliegenden Häuser verteilt sowie an zentralen Kommunikationspunkten angebracht. Eine in derselben Woche von der Verbraucherzentrale durchgeführte Aktion auf dem Rathausmarkt bot Gelegenheit, das Flugblatt auch dort an Interessenten zu verteilen.

Die Pressemitteilung basierte auf einer Zusammenstellung von drei Altfällen, die vom Projekt aufbereitet worden waren, um die Stoßrichtung der Aktionstage zu verdeutlichen. Die Pressemitteilung war so abgefaßt, daß ein interessierter Redakteur die Geschichten unbesehen in die Zeitung übernehmen konnte. Um eben dieses Ziel zu erreichen, brachten Projektmitarbeiter den zuständigen Redakteuren der stadtteilbezogenen Anzeigenblätter - Elbewochenblatt bzw. Winterhunder Wochenblatt - die Pressemitteilung persönlich vorbei. Überregional d.h. für den gesamten Raum Hamburg wurde die Pressemitteilung den bekannten Tageszeitungen in die Pressefächer im Rathaus gelegt. Darüber hinaus sprach die Pressereferentin der Verbraucherzentrale den ihr persönlich bekannten Redakteur des Hamburger Abendblatts an und wies auf die Tage des Handwerks telefonisch noch einmal hin.

Die eher geringe Resonanz in den Tageszeitungen veranlaßte das Projekt, eine zweite Pressemitteilung zu verfassen, um die Resonanz zu verstärken. Die Fallgeschichten wurden dem ersten Aktionstag entnommen, aufbereitet und in die Redaktion der Morgenpost und der Bild-Zeitung gebracht, sowie in den Presseverteiler des Rathauses gegeben.

d) Organisation der Handwerkstage

Die - gemessen an der Resonanz - Über-Organisation der Tage des Handwerks spiegelt sich in dem Organisationsplan wider, den das Projekt im Hinblick auf die Erfahrungen mit den Tagen des Kredits aufstellte, um gegen den prognostizierten Ansturm gewappnet zu sein.

| | | | | | | | | |
|---|---|-------------|--------------------------------|-------------|---------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|
| Empfang und Organisation | | | | | | | | |
| | a) Problemerkfassung b) Sozialstatistische Erfassung c) Beratung ¹ | | | | | | | |
| | I. Jurist Student | | II. Jurist Student | | III. Jurist Student | | IV. Jurist Student | |
| | Verbraucher | Verbraucher | Verbraucher | Verbraucher | Verbraucher | Verbraucher | Verbraucher | Verbraucher |
| die gewonnenen Information werden für die Weiterbehandlung gefiltert ² | | | | | | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| I. Möglichkeit: Es besteht kein Hand- werksproblem (z.B. Kaufrecht). – Verweis an die allgem. Rechtsbe- ratung der VZ | II. Möglichkeit: Zu einem Handwerker- problem bestehen keine rechtl. Interventions- möglichkeiten (z.B. Verstr. der Fristen) – Verbraucher erhalten Merkbl. für künftiges Verhalten. | III. Möglichkeit: Es besteht kein Rechts- probl. zur Handwerker- rep.Rechnung. – Das Problem wird in der allgem. Rechtsber. der VZ weiterbehandelt. Dazu wird eine 2. Kopie der Unterlagen hergestellt | IV. Möglichkeit: ³ Es fehlen noch Unterlagen. – Der Verbraucher erhält ein Merkblatt, in dem die fehlen- den Unterlagen angekreuzt sind und einen Briefumschlag zur Rücksendung |
|---|--|--|--|

¹ Im Unterschied zur Einzelrechtsberatung werden alle gewonnenen Informationen branchenbezogen in einer Akte gesammelt.

² Alle Unterlagen, wie Rechnungen und AGB werden kopiert.

³ Dem Problemerkfassungsbogen und dem erhaltenen Material wird ein Beratungsbogen vorangeheftet, in dem kurz die Beratung skizziert und in der jeweiligen Sparte der Möglichkeiten eingetragen wird.

Für die Handwerkstage wurde im Eingang der Verbraucherzentrale organisatorisch Vorsorge getroffen, um die Interessenten direkt in die Rechtsberatung weiterzuleiten. Vier Beratungsräume standen zur Verfügung, besetzt jeweils mit einem Juristen bzw. einer Juristin sowie einem Studenten der Hochschule für Wirtschaft und Politik. Die Berater hatten als erstes den Fragebogen auszufüllen einschließlich der sozialstatistischen Daten sowie eine individuelle Beratung des Verbrauchers in seinen Rechtsproblemen vorzunehmen. Je nachdem, welche Informationen der Verbraucher anzubieten hatte, ergaben sich verschiedene Lösungsmöglichkeiten. Auf dem Organisationsplan sind sie mit I - IV gekennzeichnet.

I.Möglichkeit: das Verbraucherproblem liegt außerhalb des Projektinteresses. Der Verbraucher wird an die allgemeine Rechtsberatung verwiesen.

II.Möglichkeit: der Verbraucher ist in eine Auseinandersetzung mit einem Handwerker verwickelt, rechtliche Interventionsmöglichkeiten kommen jedoch zu spät, weil Fristen abgelaufen sind. Für diesen Fall hatte die Verbraucherzentrale ein allgemeines Merkblatt für künftiges Verhalten bei Handwerkerreparaturen erstellt. Diese Information unter dem Titel "Reparaturen ohne Reue" enthielt Basisinformationen zu Fragen des Preisvergleichs, des Kostenvoranschlags, der Abnahme, der Rechnung, sowie dem Pfandrecht.

III.Möglichkeit: das Handwerkerproblem des Verbrauchers ist in einer einmaligen Beratungssituation nicht lösbar, vielmehr müssen von seiten der Verbraucherzentrale Schritte eingeleitet werden, um dem Verbraucher zu seinem Recht zu verhelfen. Der Fall wird an die allgemeine Rechtsberatung der Verbraucherzentrale weitergeleitet und eine Kopie der Unterlagen erstellt.

IV.Möglichkeit: der mit einem Handwerkerproblem belastete Verbraucher hat nicht alle Unterlagen mitgebracht. Um eine Gesamtauswertung gleichwohl zu gewährleisten, sollte dem Verbraucher ein Merkblatt übergeben werden, auf dem die konkret fehlenden Unterlagen anzukreuzen waren. Das Merkblatt zielte auf zusätzliche Informationen zur Berechnung der Arbeitszeit sowie zu den Nebenkosten, insbesondere den Fahrtkosten.

Nicht im Organisationsplan enthalten ist die Intention, zu den Handwerkstagen erscheinende Verbraucher als Kontrollinspektoren, die die Preisangabenverordnung kontrollieren und sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen aushändigen lassen, einzusetzen. Auf der Rückseite des Merkblattes über fehlende Unterlagen war für dieses Vorhaben organisatorisch Vorsorge getroffen. Der Verbraucher wurde gebeten, in seinem Handwerksbetrieb die notwendigen Informationen über die Preisangabenverordnung bzw. über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu besorgen und das Ergebnis an die Verbraucherzentrale zurückzusenden.

e) Evaluation

Die projektinterne Auswertung der Tage des Handwerk war geprägt von der Vorstellung, das an sich richtige Ziel - Mobilisierung der Verbraucher - nicht genügend vorbereitet zu haben. Die Kritik konzentrierte sich folgerichtig auf die Pressearbeit.

Beide Wochenblätter hatten die erste Pressemitteilung teils wörtlich teils sinngemäß übernommen. Ein Ergebnis, das weder mit der ersten noch mit der zweiten Pressemitteilung bei den Tageszeitungen erzielt werden konnte. Immerhin ließ sich eine Korrelation zwischen dem persönlichen Einsatz und der Bereitschaft von Redakteuren, auf das Anliegen des Projekts einzugehen, herstellen. Denn die Redakteure der beiden stadtteilbezogenen Anzeigebblätter waren von Projektmitarbeitern persönlich angesprochen worden. In Winterhude war der Redakteur einzelnen Projektmitarbeitern persönlich bekannt. In Altona löste die Kontaktaufnahme zu dem zuständigen Redakteur durch Projektmitarbeiter zunächst erhebliches Mißtrauen gegenüber dem Projekt aus, das aber durch eine Rückfrage bei der Verbraucherzentrale Hamburg beseitigt werden konnte. Eine Auswertung der Tageszeitungen zeigte ein identisches Bild. Die erste Pressemitteilung hatte lediglich im Hamburger Abendblatt zu einer knappen Notiz über die geplanten Handwerkstage geführt. Die zweite Mitteilung, die in der Redaktion der Morgenpost bzw. der Bild-Zeitung persönlich abgegeben wurde, führte sogar zu einer knappen Notiz in der Bild-Zeitung über die Aktionstage. Fallgeschichten wurden aber von den Tageszeitungen nicht übernommen. Vielleicht waren sie nicht konkret genug. Das Projekt zog aus den

Erfahrungen mit den stadtteilbezogenen Anzeigebültern wie auch mit den Tageszeitungen den Schluß, daß die Redakteure vorab gezielt und persönlich auf geplante Schwerpunktaktivitäten des Projektes vorbereitet werden müssen. Ganz auf dieser Linie liegt der noch während der Handwerkstage auftauchende Gedanke, auf dem Rathausmarkt einen Stand zu installieren, mittels dessen Verbraucher direkt angesprochen werden können. Eine bloße Wiederholung der Handwerkstage selbst unter Mobilisierung der Presse erschien wenig erfolgsversprechend. Mit dem Herausgehen der Verbraucherzentrale sollte deshalb der Versuch einer direkten Kontaktaufnahme gemacht werden, die von der Presse unterstützend kommentiert werden sollte. Als Mittel kamen in einem ersten brainstorming die klassischen Instrumente politischer Agitation in den Sinn: Stelltafeln mit einer visuellen Aufbereitung von Handwerkerproblemen. Dieser zunächst euphorisch aufgenommene Vorschlag wurde mit zunehmender Distanz zu den Tagen des Handwerks projektintern skeptischer diskutiert. Zweifel machten sich breit, ob eine Mobilisierung von Verbrauchern mit Handwerkerproblemen sei es über Tage des Handwerks sei es über einen gesonderten Stand auf dem Rathausmarkt gelingen kann. Schließlich tauchte die Frage auf, ob der erhebliche Aufwand, der zur Durchführung einer Schwerpunktaktion auf dem Rathausmarkt notwendig ist, die vage Aussicht auf Erfolg rechtfertigt.

2. Preiserhebungsaktion

Die empirische Erhebung der Stundenverrechnungssätze und Nebenkosten in ausgewählten Branchen des Handwerks diente dem Projekt lediglich als Einstieg in die geplante Mobilisierung der Verbraucher. Unter dem Gesichtspunkt "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" ist die reine Datenerhebung nicht interessant. Sie hat die qualitativen Anforderungen an eine valide empirische Erhebung zu erfüllen. Eine neue Qualität der Form der Auseinandersetzung wurde indessen mit der medienwirksamen Umsetzung der Ergebnisse angestrebt.

a) Mobilisierung der Verbraucher durch Umsetzung der Ergebnisse in den Medien

Noch in der Planungsphase der gesamten Preiserhebungsaktion kam der Verfasser des Berichts mit dem Leiter der Sendung Treffpunkt Hamburg/Wirtschaft im NDR-Regionalprogramm in Kontakt. Den Anlaß bildete eine filmische Auseinandersetzung mit den Ergebnissen des Kfz-Werkstatttests der Stiftung Warentest am 17.11.1983, zu der der Verfasser als sachkundiger Jurist hinzugezogen worden war. Im Gespräch mit dem Leiter des Treffpunkt Hamburg/Wirtschaft tauchte der Gedanke auf, die Ergebnisse der Preiserhebungsaktion der Hamburger Verbraucherschaft über das Fernsehen zugänglich zu machen. Das Fernsehen bestand auf den Exklusivrechten an den Ergebnissen, wollte also eine Vorabinformation der Tageszeitungen ausschließen. Dem stand von seiten des Projekts nichts im Wege, sofern eine unabhängige Darstellung gewährleistet werden konnte. Es bot sich für das Projekt die einmalige Chance, nicht nur die Ergebnisse visuell zu präsentieren sondern auch über das Fernsehen einen Aufruf an die Hamburger Verbraucherschaft zu starten, Rechnungen zwecks eines Preisvergleichs an die Verbraucherzentrale einzusenden.

In Absprache mit dem Fernsehen wurde die Bild-Zeitung und das Hamburger Abendblatt von der geplanten Präsentation der Ergebnisse auf der Livesendung in Kenntnis gesetzt. Zusätzlich war ein Interview im NDR-Hörfunk geplant, in dem die Ergebnisse der Untersuchung erläutert werden und mit dem Aufruf, Rechnungen an die Verbraucherzentrale zwecks eines Preisvergleichs einzuschicken, verbunden werden sollte.

b) Auswertung des tatsächlichen Ablaufs und Resonanz bei den Verbrauchern

Die Fernsehsendung fand tatsächlich unter Beteiligung der Innungsvertreter des Radio-/Fernsehtechnikerhandwerks sowie des Gas-/Sanitärhandwerks und des Geschäftsführers der Verbraucherzentrale Hamburg statt. Aus der Perspektive der Verbraucher gesehen dürfte die Sendung inhaltlich als Erfolg zu verbuchen sein, da die Innungsvertreter der angeprangerten Un-

durchsichtigkeit der Preisberechnungsmethoden nichts Substantielles entgegenzusetzen hatten. Das eigentliche Ziel, eine Mobilisierung der Verbraucher, wurde jedoch verfehlt, da der in der Sendung anwesende Verfasser des Berichts keine Gelegenheit erhielt, den Aufruf zu starten. Eigentlich war mit dem Leiter der Sendung abgesprochen, daß der Verfasser am Ende das Wort erhalten sollte. Dieser ließ jedoch seinen Ausführungen unmittelbar das Schlußwort folgen, so daß die Gelegenheit ungenutzt verstrich.

Erfolgsversprechender ließ sich zunächst die Einschaltung der Printmedien sowie des NDR-Hörfunks in die Umsetzung der Ergebnisse an. Das geplante Interview mit dem NDR-III Regionalprogramm Hamburg und Kiel entsprach den Zielvorgaben des Projekts. Dagegen verweigerte der NDR II die Durchsage mit dem Hinweis auf den fehlenden überregionalen Bezug der Aktion. Zu der Live-Sendung im Fernsehen war immerhin ein Journalist der Bild-Zeitung erschienen, der nach der Sendung von sich aus auf den Leiter der Verbraucherzentrale zuing, um zusätzliche Informationen über den Hintergrund der Aktion zu erhalten. Auf diese Weise erfuhr der Journalist von dem geplanten Aufruf an die Hamburger Verbraucher, ihre Rechnungen einzuschicken.

Die Resonanz der Fernsehsendung ist schwer einzuschätzen. Mit 15% Einschaltquote hielt sich das Ergebnis im Rahmen des Üblichen. Da jedoch der Aufruf am Ende der Sendung fehlte, verpuffte die gesamte Wirkung des Datenmaterials. Umso mehr Hoffnung setzte das Projekt notgedrungen auf die Resonanz des Aufrufs im NDR-Hörfunk sowie auf das Presseecho. Bild-Zeitung und Hamburger Abendblatt brachten die Ergebnisse des Preisvergleichs in großer Aufmachung. Während sich der Artikel im Hamburger Abendblatt im wesentlichen auf die Präsentation der Ergebnisse ergänzte um vom Redakteur eingefügte Fallgeschichten beschränkte, ohne den von der Verbraucherzentrale und von dem Projekt gewünschten Aufruf abzudrucken, brachte die Bild-Zeitung einen knappen Artikel, der mit folgendem Satz endete:

"Ab Montag können alle in der Verbraucherzentrale Hamburg, Große Bleichen 23, die Checkliste gratis bekommen - mit Namen der Firmen!"

Ungewollt hatte die Bild-Zeitung mit dieser Meldung der Verbraucherzentrale und auch dem Projekt ein Kuckucksei ins Nest gelegt. Denn das Projekt hatte keinen Preisvergleich der Handwerksbetriebe in ausgewählten Branchen durchgeführt, um Verbrauchern eine Liste mit den billigsten und teuersten Anbietern an die Hand zu geben. Der Preisvergleich diente vielmehr dem Zweck, die Preisunterschiede zu verdeutlichen, um Verbraucher zu veranlassen, ihre Rechnungen zwecks einer Überprüfung an die Verbraucherzentrale bzw. an das Projekt einzusenden. Auf die Fehlmeldung der Bild-Zeitung wandten sich ca. 200 Verbraucher schriftlich wie mündlich innerhalb weniger Tage an die Verbraucherzentrale, um die avisierten Checklisten zu erhalten. Dieser Zulauf dokumentiert nicht nur den starken Einfluß, den die Bild-Zeitung im Raum auf Verbraucher ausübt. Er muß auch Anlaß geben, das Ziel der Schwerpunktaktion zu überdenken. Denn wenn Verbraucher ein derartiges Interesse an einer Checkliste bekunden, so ging das Projekt möglicherweise von einer falschen Hypothese aus. Aus der Reaktion ließe sich folgern, daß Verbraucher an einer präventiven Information über Reparaturpreise sehr wohl interessiert sind, nicht aber an einer Überprüfung der Rechnung. Andererseits könnte die Mobilisierung der Verbraucher auch gescheitert sein, weil der Bildzeitungsartikel verfälschend und die Fernsehsendung "unvollständig" war.

v. Öffentlichkeitsarbeit

Den zentralen Stellenwert der Öffentlichkeitsarbeit für das Gelingen oder Mißlingen von Schwerpunktaktionen zur Mobilisierung der Verbraucher belegen die Erfahrungen im Projektthemenbereich - Handwerk mit allem Nachdruck. Rückblickend gesehen fehlte es dem Projektthemenbereich - Handwerk an einer professionellen Vorbereitung, Organisation und Durchführung der Pressearbeit. Die in den Grundzügen bereits geschilderten Aktivitäten tragen laienhaften Charakter. Sie berücksichtigen die theoretisch abgeleitete Bedeutung der Medien für die Mobilisierung der Verbraucher jedenfalls nicht.

1. Determinanten für die Erzielung von Presseinteresse

Auf eine knappe Formel gebracht lautet die Erfahrung des Projekts im Umgang mit den Medien folgendermaßen: persönliche Kontakte und persönlicher Einsatz sind wesentliche Determinanten für die Erzielung von Presseinteresse. Durch persönlichen Einsatz war es möglich, die Tage des Handwerks in den stadtteilbezogenen Anzeigenblättern groß herauszubringen. Persönlicher Einsatz war auch ausschlaggebend für die kurze Notiz in der Bild-Zeitung über die Tage des Handwerks. Allein persönliche Kontakte schufen die Voraussetzungen für eine Umsetzung der Ergebnisse der Preiserhebungsaktion im Fernsehen. Andererseits bietet weder persönlicher Einsatz noch persönlicher Kontakt eine Gewähr für die inhaltliche Übernahme des gewünschten Inhalts. Diese Aussage zielt sowohl auf die Qualität als auch auf die Quantität des Beitrags. Während die Anzeigenblätter auf die in der Pressemitteilung skizzierten Fallgeschichten zurückgriffen, waren den Tageszeitungen die Tage des Handwerks lediglich eine kurze Meldung ohne inhaltliche Erläuterung wert. Selbst persönliche Kontakte, persönliches Engagement und sorgfältige Vorbereitung reichten nicht aus, um in der Bild-Zeitung die aus Projektsicht notwendige Qualität der Information unterzubringen. Die aus der Perspektive des Projekts bzw. der Verbraucherzentrale allein erstrebenswerte Qualität der Information stößt sich überdies an der Autonomie des Redakteurs, der sich nicht auf eine Weitergabe der ihm untergeschobenen Pressemitteilung beschränken will.

2. Funktion der Medien in der Mobilisierung der Verbraucher

Selbst eine optimale Zusammenarbeit zwischen Verbraucherzentrale, Projekt und Medien bietet keine Gewähr für einen Erfolg der Mobilisierung von Verbrauchern. Zielt die Medienkampagne an den Bedürfnissen der Verbraucher vorbei, muß der erstrebte Erfolg ausbleiben. Es fällt schwer im Projektthemenbereich - Handwerk eine Aussage über die Korrelation der Funktion der Medien mit der Mobilisierung der Verbraucher zu machen. Die Tage des Handwerks mögen als Beleg für eine verfehlte Aktion herhalten, die auch bei bester medienwirksamer Vorbereitung nicht zu einer Mobilisierung der Verbraucher geführt hätte.

Weniger eindeutig fällt die Auswertung der Preiserhebungsaktion aus, weil die Vorbereitung in den Medien zuviele Fehler aufwies. Ungeachtet der geschilderten Schwierigkeiten im Umgang mit den Medien, der Defizite in der Vorbereitung, stellt sich die Frage, ob nicht eine Mobilisierung der Verbraucher nur in Problembezügen gelingen kann, die ihn dauerhaft finanziell wie psychisch erheblich belasten. Probleme mit Handwerkern erfüllen beide Anforderungen nicht. Sie belasten das Budget nicht nachhaltig, sie beeinträchtigen den Verbraucher auch psychisch nicht dauerhaft; insofern ist eine Mobilisierung über Medien möglicherweise nicht der geeignete Ansatzpunkt, um die Verdrängungsleistung des Verbrauchers von Handwerkerproblemen aufzubrechen.

VI. Kooperation und Koordination

Mit den Ergebnissen der Preiserhebungsaktion waren erst die Voraussetzungen gegeben, um mit Verbraucherorganisationen einerseits wie der Anbieterseite andererseits auf der Suche nach einer gemeinsamen Lösung in Kontakt zu treten. Eine Darstellung der Koordination und Kooperation im Projektthemenbereich - Handwerk bezieht sich deshalb auf die Vorbereitungsphase bzw. Durchführungsphase von Schwerpunktaktivitäten, nicht aber auf die Umsetzung der Schwerpunktaktivitäten selbst.

1. Projekt und Verbraucherzentrale Hamburg

Die Suche nach neuen Formen der Verbraucherrechtsberatung setzte eine enge Kooperation zwischen den verschiedenen Abteilungen der Verbraucherzentrale Hamburg und dem Projekt voraus, die idealiter in einer Koordination gemeinsamer Schwerpunktaktivitäten mündet. Aus der Perspektive des Projekts betrachtet war eine Kooperation mit der Rechtsberatungsabteilung unabdingbar, um die Akzeptanz des Projekts innerhalb der Verbraucherzentrale zu gewährleisten. Der Abteilung Produktberatung kam eine unterstützende Funktion in der Vorbereitung und Durchführung von Schwerpunktaktivitäten zu, eine Rolle, die gleichermaßen der Pressestelle der Verbraucherzentrale Hamburg konzeptionell zugedacht war. Kooperation und Koordination mit

den drei Abteilungen der Verbraucherzentrale Hamburg funktionierten unterschiedlich gut.

Am meisten Einsatz von Projektseite wurde erbracht, um die Integration der Projektmitarbeiter in die Rechtsberatungsabteilung der Verbraucherzentrale Hamburg herbeizuführen. Den Zielsetzungen des Projekts genügte eine bloße Duldung von "Fremdaktivitäten" unter dem Decknamen Verbraucherzentrale Hamburg nicht. Vielmehr war es notwendig, die im Ergebnis kongruenten Perspektiven des Projekts und der Verbraucherzentrale Hamburg herauszustellen. Als Haupthindernis der Integration erwies sich die Befürchtung von VZ-Mitarbeitern, die individuelle Rechtsberatung von Verbrauchern solle beseitigt werden. Erst mit der Verdeutlichung des Zusammenspiels von individueller Rechtsberatung und organisiertem Handeln gelang es, die Barrieren abzubauen.

Weitaus schwieriger gestaltete sich das Verhältnis des Projektes zur Produktberatung. In der Vorbereitung der Preiserhebungsaktion kam es noch zu einem Adressen- und Erfahrungsaustausch vor allem mit Kundendienstbetrieben. An der Durchführung der Erhebungsaktion selbst nahm die Produktabteilung dann jedoch nicht teil. Faktisch verlieh das Projekt der Rechtsberatungsabteilung innerhalb der Verbraucherzentrale erhebliche Bedeutung und verstärkte den Einfluß der "aufstrebenden" Rechtsberatung gegenüber der in der Bedeutung "absinkenden" Produktberatung. Diese Beschreibung ist zunächst keine Analyse sondern zielt auf eine Wiedergabe des Selbstverständnisses der beiden Abteilungen, wie sie vom Projekt wahrgenommen wurde. Selbstkritisch ist anzumerken, daß es dem Projekt nicht gelungen ist, die Strukturen innerhalb der Verbraucherzentrale zu verändern. Gleichwohl dürfte die späterhin erfolgte Umstrukturierung der Verbraucherzentrale mittelbar von den Erfahrungen des Projekts beeinflußt sein.

Nicht nur schwierig sondern geradezu delikater gestalteten sich die Beziehungen zwischen dem Projekt und der Pressestelle. Die räumliche Nähe zum Geschäftsführer dokumentiert die Nadelöhrfunktion der Pressestelle. Hier werden die Informationen gefiltert und ge- bzw. bewertet, die mit Zustimmung des Ge-

schäftsführers nach außen gelangen. Warum die Kooperation zwischen dem Projektthemenbereich - Handwerk und der Pressestelle auf so schwachen Füßen stand, ist nicht einfach zu beurteilen. Weder der Geschäftsführer noch die Pressestelle haben die Aktivitäten des Projektthemenbereichs - Handwerk torpediert. Am ehesten läßt sich die Form der Kooperation mit einem "Gewähren-lassen" umschreiben. An dringend notwendiger aktiver Unterstützung zur Vorbereitung der Schwerpunktaktivitäten durch die Pressestelle fehlte es jedenfalls weitgehend.

2. Kooperation des Projekts - Verbraucherzentrale Hamburg mit anderen Verbraucherorganisationen

Anders als im Buchclub und im Kreditbereich ist es im Handwerk nicht zu einer gemeinsamen Aktion von Verbraucherzentralen gekommen. Dies lag jedoch nicht an Abstimmungsschwierigkeiten sondern allein an den aufwendigen Vorarbeiten, um für ein gemeinsames Handeln geeignete Ergebnisse zu zeugen. Unterhalb der Schwelle bundesweiter oder regional begrenzter Schwerpunktaktionen kam es gleichwohl zu sehr verschieden intensiven Formen des Kontakts. Verstärkt durch die enge Verbindung des Projekts im Themenbereich Konsumentenkredit und Buchclub entwickelte sich eine rechtliche Diskussion des Konzepts des Effektivstundenlohns mit den Rechtsberatern der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Das Verhältnis zur Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher ist während der Projektdauer ambivalent geblieben. Obwohl die AgV eine Befragung über Erfahrungen mit Kundendienstbetrieben bundesweit initiiert hatte, erfolgte der an sich notwendige Informations- und Gedankenaustausch nicht. Im Zuge der medienwirksamen Auswertung der Preiserhebungsaktion bildete sich unter der Hand ein Konkurrenzverhältnis zwischen der AgV und dem Projekt heraus. Die AgV war bestrebt, pressewirksame Auftritte über Handwerkerbeschwerden selbst in den Händen zu behalten, sich jedoch die Information über die Handwerkerprobleme bei dem Projekt vorab zu besorgen. Sicherlich ist nicht zu verkennen, daß die Medien ihrerseits an einer Stellungnahme der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher und nicht des Projekts interessiert sind, um den Adressaten

die rechtspolitische Funktion der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher ins Gedächtnis zu rufen.

Zu einer Kooperation mit der Stiftung Verbraucherinstitut sowie mit dem Verbraucherschutzverein ist es während der Dauer des Projekts nicht mehr gekommen, obwohl sie intendiert war. Das Konzept des Effektivstundenlohns kann nur dann Eingang in die individuelle Rechtsberatung finden, wenn es im Rahmen der Schulungskurse der Stiftung Verbraucherinstitut gezielt durchgesprochen wird. Dem Verbraucherschutzverein sollten Allgemeine Geschäftsbedingungen zugespielt werden, die sich als rechtlich problematisch erwiesen hatten.

Positiv hinzuweisen ist abschließend auf eine Kooperation des Projekts mit der Consumer Law Group. In dieser Gruppe sind am Verbraucherschutz interessierte Praktiker und Wissenschaftler aus den Mitgliedsländern der EG zusammengeschlossen, die zu relevanten Problembereichen rechtspolitische Stellungnahmen ausarbeiten. Derzeit befaßt sich die Consumer Law Group mit den Problemen des Werksvertrags aus der Sicht des Verbrauchers. Bereits in die Planungsphase der Consumer Law Group konnten Erfahrungen aus dem Projekt eingebracht werden. Auf der abschließenden Sitzung im April 1985 wurden die Projektergebnisse ausführlich diskutiert.

Die heterogenen unsystematischen Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit dritten Verbraucherorganisationen lassen eine verallgemeinernde Einschätzung nicht zu. Es fällt schwer, eine Prognose für eine mögliche und planbare bundesweite Organisation im Bereich des Handwerks zu stellen. Deutlich ist vor allem das Interesse der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg an der Thematik.

3. Wirtschaftsverbände und Handwerkskammer

Im Anschluß an die Fernsehsendung, auf der die Ergebnisse der Preiserhebungsaktion präsentiert worden waren, ist das Projekt an die Innungsverbände des Radio- und Fernsehtechnikerhandwerks sowie an das Gas-/Sanitärhandwerk und an die Handwerkskammer Hamburg herangetreten und hat um eine Aussprache gebe-

ten. Allen genannten Organisationen wurden die eigens für die Preiserhebungsaktion zusammengestellten Materialien und Dokumente zum Projektthemenbereich Handwerk überreicht. Das Gespräch fand am 23. Januar 1984 in den Räumen der Verbraucherzentrale statt. Angestrebt wurde eine offene Aussprache über die Preiserhebungsaktion sowie Erfahrungen der Verbraucherzentrale im Umgang mit Reklamationen gegen Handwerksbetriebe.

An dem Gespräch teilgenommen haben von Seiten der Verbraucherzentrale deren Geschäftsführer, die stellvertretende Geschäftsführerin und die Leiterin der Rechtsabteilung, von Seiten der Anbieter der Geschäftsführer der Handwerkskammer Hamburg, sowie je ein Vertreter der Gas-/Sanitär- bzw. Radio-/Fernsehinnung. Hinzu kamen die Mitarbeiter des Forschungsprojektes.

Die Anbieterseite gab unumwunden die Probleme zu, die die Preiserhebungsaktion zutage gefördert hatte. Sie hielten sie tendenziell jedoch für nicht behebbar, da es an einer zufriedenstellenden Ausbildung der Kleinbetriebe in betriebswirtschaftlicher Sicht mangle. Nachdrücklich wiesen die Vertreter der Innungsverbände auf die dubiose Tätigkeit von sogenannten Schnelldiensten hin, die sich gerade an den Nebenkosten bereichern würden. Die Diskussion zeigte jedoch, daß der fehlenden Preistransparenz nicht mit dem Bekämpfen von schwarzen Schafen beizukommen ist. Die Anbieterseite war interessiert, die Ergebnisse der Preiserhebungsaktion in die Aus- und Fortbildung zu integrieren. Tatsächlich bestellte der Geschäftsführer der Handwerkskammer Hamburg 10 Exemplare der Materialien und Dokumente zum Projektthemenbereich Handwerk¹⁴¹.

4. Gewerkschaften

In der Planungsphase des Projektthemenbereichs - Handwerk war eine Kooperation mit dem Deutschen Gewerkschaftsbund, regional mit den für das Handwerk zuständigen Einzelgewerkschaften sowie mit dem Forschungsinstitut der Gewerkschaften dem WSI vorgesehen. Die Voraussetzungen für eine Kooperation Projekt und

141) veröffentlicht in VZ-HH-Recht 5/83

Gewerkschaften waren an sich gut. Der im DGB zuständige Referent hat selbst an der Hochschule für Wirtschaft und Politik studiert und eine zentrale Veröffentlichung zur Problematik der Handwerkskammern erarbeitet¹⁴². Das WSI hat parallel zur Dauer des Projekts "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" ein größeres Forschungsvorhaben zum Verhältnis Handwerk und Gewerkschaften initiiert, aus dem bereits erste Publikationen vorliegen. Wenn auch die Stoßrichtung des WSI-Projekts sich erheblich von dem vorliegenden Forschungsvorhaben unterschied, so hätte eine Zusammenarbeit möglicherweise einen erheblich weitergehenden Einblick in die volkswirtschaftliche Einbettung des Handwerks sowie in die betriebliche Struktur ermöglicht. Auf regionaler Ebene schließlich bestanden über Studenten der Hochschule für Wirtschaft und Politik Kontakte zu Einzelgewerkschaften. Über eine Kontaktaufnahme und erste Gespräche sind die Kooperationsbemühungen nicht hinausgekommen. Der Abschlußbericht "Handwerk" mag eine Chance bieten, diese Zusammenarbeit nachzuholen.

VII. Broschüre "Handwerkerreklamationen"

Mit der Broschüre sollen die Rechtsberater der Verbraucherzentrale, die Verbraucher selbst sowie die Handwerksbetriebe angesprochen werden. Sie soll den Verbrauchern helfen, die Kostenberechnung der Handwerker zu verstehen und Handlungsmöglichkeiten aufzeigen, wie teure Reparaturen vermieden und Streitigkeiten mit dem Handwerker gelöst werden können. Diese Zielsetzung schließt einen Einsatz der Broschüre in der Rechtsberatung in den Verbraucherzentralen ein. Für das Handwerk folgt der Informationswert aus der Offenlegung von Verbraucherproblemen und den angestrebten Lösungsstrategien. Die Broschüre muß die tatsächlichen Probleme der Verbraucher mit Handwerkern zutreffend wiedergeben, sowie die Schwierigkeiten in der Durchsetzung der Rechte aufzeigen.

Geplant ist eine Unterteilung der Broschüre in vier Abschnitte: (1) Wie finde ich einen günstigen Handwerker - Preisvergleich vor einer Auftragsvergabe; (2) Verhalten bei der Auf-

142) P. John, Handwerkskammern im Zwielficht, 2. Auflage 1983

tragsvergabe; (3) Verhalten bei der Durchführung bei der Reparatur; (4) Wenn die Rechnung zu teuer ist; (5) Verhalten bei Reklamationen. Der erste Abschnitt zielt auf eine Darstellung und Erklärung des Konzepts des Effektivstundenlohns. Der Verbraucher soll instandgesetzt werden, den Preisvergleich anhand des Konzepts des Effektivstundenlohns selbst vornehmen zu können. An rechtlicher Bewertung fließt lediglich die Entscheidung über die Zulässigkeit einzelner Bestandteile der Nebenkosten ein. In der Situation der Auftragsvergabe geht es um die Erklärung der zentralen Unterscheidung in Standardreparaturen und Spezialreparaturen in ihren unterschiedlichen Rechtsfolgen. Das Konzept des Effektivstundenlohns ermöglicht es, vom Handwerker bei Standardreparaturen einen kostenlosen Kostenvoranschlag zu verlangen. Bei Spezialreparaturen hingegen kann er lediglich eine ausführliche Beratung in Leistung und Preis erwarten. Dieser Abschnitt bereitet insofern besondere Schwierigkeiten, als mit der rechtlichen Umsetzung des Konzepts des Effektivstundenlohns juristisches Neuland betreten wird, das bislang nur argumentativ aber nicht durch Gerichtsurteile oder unterstützende Argumente in der Wissenschaft abgesichert werden kann. Insofern ist in der Darstellung klar zwischen der herrschenden Bewertung der Situation der Auftragsvergabe und der aus dem Projekt heraus entwickelten Möglichkeit rechtlicher Gegenwehr zu differenzieren. Vergleichsweise einfach ist die Darstellung des dritten Abschnittes. Die Analyse der Verbraucherbeschwerden brachte Aufschluß über einige Problempunkte bei der Durchführung der Reparatur. Die auf dem Arbeitsbogen vermerkte Arbeitszeit, die Unterschrift unter den Arbeitsbogen, sowie das Wechselspiel zwischen Barzahlung und Pfandrecht bedürfen einer Erörterung in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht. Der letzte Abschnitt schließlich behandelt die Reklamationsrechte des Verbrauchers, wenn ihm die Reparatur, aus welchem Grund auch immer, zu teuer erscheint. Rein tatsächlich bietet das Konzept des Effektivstundenlohns Preisvergleichsmöglichkeiten, die als Einstieg für eine rechtliche Gegenwehr fungieren können. Die Broschüre wird an dieser Stelle auf die Schwierigkeiten der Rechtsdurchsetzung einzugehen haben, die wesentlich mit dem Zeitpunkt der Zahlung zusammenhängen.

Um das Projekt "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" im Themenbereich - Handwerk zu einem Abschluß bringen zu können, bedarf es einer Umschreibung des angesammelten Gedankenguts in eine leicht verständliche Broschüre. Dieses Ziel soll Ende 1985/Anfang 1986 realisiert werden, wobei sich die Frage stellen wird, ob eine Aktualisierung der aus 1983 datierenden Preisvergleichszahlen notwendig werden wird.

F) Resultate und Reaktionen

In der Schilderung der Resultate und Reaktionen auf die Schwerpunktaktivitäten spiegelt sich erneut die Intensität der Durchführung wider. In einem zeitlich begrenzten Projekt können Resultate und Reaktionen notwendig nur in ersten Ansätzen erkennbar werden. Unter dieser Prämisse steht die nachfolgende Analyse der Resultate und Reaktionen.

I. Die Verbraucherseite

1. Wirkung für die Betroffenen

Mit der Auswertung der Resultate und Reaktionen auf die Tage des Handwerks und auf die Preiserhebungsaktion schließt sich der Kreis. Denn Resultate und Reaktionen sind auf den Ausgangspunkt des Anliegens des Projekt zurückzubeziehen, also auf die von Verbrauchern an die Organisationen herangetragenen Probleme mit Handwerkern hin. Im Mittelpunkt stehen deshalb die Resultate und Reaktionen auf die Probleme bei der Preisbestimmung, bei der Leistungsbestimmung und bei der Reklamation. Im Einklang mit dem Stand der Durchführung des Projekts möchten wir die Wirkung der Schwerpunktaktivitäten auf die drei Problembereiche anhand von Fallgeschichten illustrieren, die aus den Tagen des Handwerks hervorgegangen sind. Es handelt sich um keine repräsentative Auswertung sondern um Fallgeschichten, Reaktionen und Verhaltensweisen der betroffenen Verbraucher, wie sie vom Projekt als exemplarisch eingeschätzt werden.

Die Probleme bei der Preisbestimmung konnten mit der Schwerpunktaktion lediglich aufgezeigt, nicht aber gelöst werden.

Das Urteil des Bundesverfassungsgerichts hat sich für die Verbraucher eindeutig negativ ausgewirkt, weil nach der zugegebenermaßen subjektiven Einschätzung der Verbraucherzentrale sowie der Projektmitarbeiter die Handwerksbetriebe auch immer weniger bereit sind, freiwillig Preise für Dienstleistungen und Produkte auszuzeichnen. Mit dem Inkrafttreten der neuen Preisangabenverordnung mag sich dieser Zustand wieder ändern. Eine Verbesserung der Rechtslage hat die Neufassung nicht erbracht.

Eine zivilrechtliche Umsetzung des Konzepts des Effektivstundenlohns ist weder von seiten des Projekts noch von seiten der Verbraucherzentrale bislang angegangen worden. Es fehlt an der rechtlichen Absicherung sowie an der rechtlichen Anerkennung des Konzepts des Effektivstundenlohns in Rechtswissenschaft und bei den Gerichten. Auf die Versuche der Verbraucherzentrale Hamburg sowie des Projekts im Kontakt mit der Handwerkskammer Hamburg sowie den zuständigen Innungsverbänden des Gas-/Sanitärhandwerks und des Radio- und Fernsehtechnikerhandwerks einen ersten Anlauf hin zur Verwirklichung des Konzepts des Effektivstundenlohns zu machen, wird unter II. eingegangen. Unterhalb der Schwelle der Realisierung des Großkonzepts "Effektivstundenlohn" zeigen sich erste Erfolge in der Problematisierung von Nebenkosten in Handwerksrechnungen. Das Urteil des Oberlandesgerichts Frankfurt¹⁴³ bot während der Dauer des Projekts bereits Ansatzpunkte in der Beratung, den Posten "Fahrtkosten" an den Kriterien der Entscheidung zu messen. Das OLG Frankfurt hatte Fahrtkosten bekanntlich nur insoweit für zulässig erklärt, als sie tatsächlich anfallen. Um ein Beispiel zu geben:

Der Verbraucher Jürgen S. hatte den Vertragskundendienst für Siemens Elektrogeräte gerufen, weil seine Waschmaschine defekt war. An anteiliger Wegezeit wurden dem Verbraucher DM 19,50 in Rechnung gestellt, obwohl der Standort der Werkstatt lediglich 4 - 5 Minuten von der Wohnung des Verbrauchers entfernt ist. Da der Verbraucher die Gesamtrechnung noch nicht bezahlt hatte, war es möglich, in der Auseinandersetzung mit dem Kundendienstbetrieb die Entscheidung des Oberlandesgerichts Frankfurt zur Geltung zu bringen.

143) DB 1983, 1482 ff.

Die bereits während des Projekts anstehende Revision zum Bundesgerichtshof machte es unmöglich, in der Beratung umfassend gegen die Berechnung von Nebenkosten insbesondere von Fahrtkosten vorzugehen. Wäre die Entscheidung des Bundesgerichtshofs vom 4.6.1984¹⁴⁴ ein Jahr früher gekommen, so hätten sich für das Projekt ganz andere Anknüpfungspunkte geboten. Derzeit orientieren sich die Rechtsberater der Verbraucherzentrale an der BGH-Entscheidung in der Weise, daß sie zunächst bei der Abrechnung von Nebenkosten vom tatsächlichen Aufwand ausgehen. Erfolgt insoweit keine Spezifizierung, wird empfohlen, die Zahlung der Nebenkosten zu verweigern. Falls die tatsächlichen Nebenkosten vom Handwerker in der Rechnung hinreichend präzisiert ausgewiesen werden, ist dieser Posten um einen Pauschalbetrag von 10% zu mindern, weil es dem Handwerker in Bezug auf die Nebenkosten versagt ist, den Unternehmensgewinn aufzuschlagen. Diese etwas "grobe" Umsetzung der BGH-Rechtsprechung gibt sicherlich die rechtliche Argumentation nicht in allen Nuancen wieder. Andererseits müssen die Rechtsberater mit der im Detail nach wie vor ungeklärten Ausgangssituation umgehen.

Einen gewissen Erfolg erzielte das Projekt in der Kontrolle überhöhter Preise von Handwerkerreparaturen. Die Preiserhebungsaktion hatte zutage gefördert, daß der Radio-/Fernsehbetrieb Weichert in seiner Preisgestaltung mehr als doppelt so hoch lag als der Durchschnitt. Es fügte sich günstig, daß in den Tagen des Handwerks zwei Verbraucher an die Verbraucherzentrale herangetreten waren, weil sie mit der Höhe der Rechnung der Firma Weichert nicht einverstanden waren. Geprägt von den Preiskontrollmöglichkeiten mittels § 138 BGB bei Konsumentenkrediten, tauchte sehr schnell der Gedanke auf, sich diese Rechtsprechung zunutze zu machen, um den Verbrauchern zu helfen. Da die Zahl der insoweit beschwerten Verbraucher inzwischen auf vier angelaufen war, kontaktierte das Projekt in Absprache mit den vier Verbrauchern einen Rechtsanwalt in der Hoffnung, einen Musterprozeß zu dieser Problematik initiieren zu können. Die Situation schien insofern günstig, als zwei Verbraucher rechtsschutzversichert sind. Aus Kostengründen wurden die Beschwerden der nichtrechtsschutzversicherten Ver-

144) BB 1984, 1321 ff.

braucher zunächst zurückgestellt. Derzeit gestaltet sich die Situation folgendermaßen: ein Fall ist bereits erledigt. Nach Klagerhebung hat die Firma Weichert den Rückforderungsbetrag anerkannt. Die Kostenentscheidung behandelt die materiell-rechtliche Problematik nicht¹⁴⁵. Im zweiten Fall ist Klage eingereicht worden. Inhaltlich sind zwischenzeitlich Zweifel aufgetreten, ob die Preisüberhöhung allein auf die Ergebnisse der Preiserhebungsaktion im Dezember 1983 gestützt werden kann. Termin zur Verhandlung ist anberaunt.

Die Probleme der Leistungsbestimmung sind von dem Projekt nicht systematisch aufgegriffen worden. Gleichwohl sei der klassische Ablauf einer Auseinandersetzung zwischen einem Verbraucher und einem Handwerker dargestellt, an der auch eine intensive Betreuung durch die Rechtsberater der Verbraucherzentrale nichts zu ändern vermochte.

Herr L. hatte sich im Rahmen der Tage des Handwerks beim Projekt gemeldet um sich über die Firma Antennenbau Langer zu beschweren, die ihm für die angebliche Reparatur seiner Antenne DM 814,-- in Rechnung gestellt hatte. Tatsächlich konnte die mit einer wie immer gearteten Reparatur aufgetretene Empfangsstörung nicht beseitigt werden, weil diese wie sich nachträglich herausstellte, auf örtliche Gegebenheiten zurückging und nicht auf einen Fehler in der technischen Anlage. Eine ordnungsgemäße Diagnose hätte ergeben müssen, daß eine Reparatur gar nicht erforderlich ist. Statt der notwendigen Beratungsleistung hat der Handwerker eine überflüssige und im Ergebnis außerordentlich teure "Reparatur" durchgeführt. Der Fall ist nach der Registrierung im Problemerkfassungsbogen an die Rechtsberatung weitergeleitet worden, die in einem Schreiben an die Firma Antennenbau Langer eben jene Problematik herausstrich und Aufklärung verlangte. Die Situation war für den Handwerker ungünstig, weil er trotz allen Ärgers die Rechnung bereits bezahlt hatte. Diesen Vorteil machte sich die Firma zunutze, indem sie auf zwei Schreiben der Verbraucherzentrale innerhalb eines Zeitraums von drei Monaten gar nicht erst antwortete. Herr Langer seinerseits war nicht bereit, wegen einer Verletzung der Beratungspflicht einen Prozeß gegen den Betrieb zu führen.

Die Bezeichnung "klassisch" verdient die Fallgestaltung insofern, als zwei ständig sich wiederholende Faktoren zusammenwirken: die zeitliche Abfolge zwischen bezahlter Rechnung und

145) Amtsgericht Hamburg Beschluß v. 10.12.1984 AZ 22 a C 1313/84

Beschwerde in der Verbraucherzentrale, sowie der Verzicht auf eine rechtliche Auseinandersetzung mit dem Handwerker, wenn die Verbraucherzentrale mit ihren Schreiben nicht durchdringt.

Mögen sich bei den Problemen der Leistungsbestimmung durch intensive Vorbereitung rechtlicher Argumentationshilfen noch Erfolge zugunsten der Verbraucher erzielen lassen, so dokumentiert die Folgefehlerproblematik die Hilflosigkeit des Verbrauchers wie auch des Rechtsberaters, an der das Projekt nichts zu ändern vermochte. Die Tage des Handwerks hatten der Verbraucherzentrale sowie dem Projekt zwei Fallgestaltungen zugespielt, die allem Anschein nach der Kategorie Folgefehler zuzuordnen waren. Trotz intensiven Einsatzes in der Rechtsberatung sowie einer Diskussion über die Verhandlungsstrategie, gelang es in keinem der Fälle, dem Verbraucher im Ergebnis zu helfen. Statt einer Fallgeschichte sei hier das abschließende Schreiben eines der beiden Verbraucher wiedergegeben, in dem er der Verbraucherzentrale über den Ausgang der Auseinandersetzung mit dem Handwerker berichtet:

Sehr geehrte Damen und Herren,

nach den beiden erfolglos ausgeführten Reparaturen durch die o.a. Firma hatten wir bei Ihnen eine Rechtsauskunft eingeholt. Es wurde uns von Ihnen empfohlen, die erste Reparatur anteilig und die zweite gar nicht zu bezahlen.

Nach Erhalt des Mahnbescheids habe ich einen Rechtsanwalt eingeschaltet, der zwar auch vermutete, daß die betreffende Reparaturfirma zu Unrecht die zweite Reparatur in Rechnung gestellt hat. Trotzdem riet er jedoch dringend von einem Prozeß ab, da zeitlicher Aufwand und Kosten zu dem Ergebnis in keiner Relation stehen.

Ich haben den angemahnten Betrag überwiesen. Deshalb ist dieses Schreiben mit den Anlagen nur für Sie zur Kenntnis gedacht.

....So geht es einem Verbraucher!

Mit freundlichen Grüßen

.....

Die Schilderung der Wirkung der Projektaktivitäten für die betroffenen Verbraucher belegt mit aller Deutlichkeit noch einmal die Ausgangsthese des Projekts. Erfolge lassen sich nur dort erzielen, wo eine hinreichend vorbereitete Schwerpunkt-

aktivität die Materiallage derartig verdichtet hat, daß eine Umsetzung der Ergebnisse des organisierten Handelns in die Einzelberatung möglich ist. Der Erfolg in der Preiskontrolle überhöhter Rechnungen unterstreicht überdies die herausragende Bedeutung der Rolle der Rechtsprechung zur Umsetzung und zur Lösung von Verbraucherproblemen.

2. Veränderungen in der Verbraucherzentrale Hamburg

Räumliche oder personelle Veränderungen im Zuge der Durchführung des Projekts sind nicht zu verzeichnen, sie wären angesichts des Arbeitsanfalls auch nicht zu rechtfertigen. Geblieben ist eine besondere Zuständigkeitsverteilung innerhalb der Rechtsberater. Von daher sind projektbedingte Veränderungen wenn überhaupt in dem qualitativen Umgang mit Handwerkerproblemen zu erwarten. Angesichts der Schwierigkeiten der Bewertung soll der Versuch gemacht werden, zwischen institutionellen Veränderungen und Veränderungen in der individuellen Rechtsberatung zu unterscheiden. Daß beide in einem Wechselverhältnis stehen, braucht nicht noch einmal betont zu werden.

Der Verbraucherzentrale Hamburg dürfte mit dem Projekt Handwerk eine Handlungskompetenz in diesem Bereich zugewachsen sein. Mit der gebotenen Vorsicht läßt sich diese Zuständigkeit in der Reaktion der Medien nachweisen, die bundesweit an die Verbraucherzentrale Hamburg herangetreten sind, um Auskunft über Handwerkerprobleme zu erhalten, auch wenn diese nicht in unmittelbarem Zusammenhang zu den Projektaktivitäten stehen. Von den Verbraucherzentralen anderer Bundesländer scheint diese Kompetenz indessen nicht unbedingt anerkannt zu werden, wie eine unlängst durchgeführte Befragung der Verbraucherzentrale Niedersachsen zu den Problemen mit Kundendienstbetrieben zeigt. Jedoch berührt eine solche Fragestellung das gesamte Verhältnis der Verbraucherzentralen zueinander, weshalb auf eine nähere Erörterung zu verzichten ist. Was die Qualität der individuellen Rechtsberatung angeht, so läßt sich zunächst ein erhöhtes Problembewußtsein der Beratungskräfte in Hamburg feststellen. Als Indiz für diese Einschätzung kann die größere Berücksichtigung von Verbraucherproblemen mit Handwerkern in dem

intern von der Verbraucherzentrale Hamburg erarbeiteten "Info" gelten, das in unregelmäßigen Abständen erscheint.

Eine erhebliche Veränderung dürfte der Aufbau eines Rechtstatsachen-Informationen-Systems bringen, das sich derzeit noch in der Planung befindet. Das Rechtstatsachen-Informationen-System soll es dem Rechtsberater ermöglichen, im Laufe des Beratungsgesprächs mit Verbrauchern auf einen systematisch erarbeiteten Datenbestand zurückzugreifen. Auf diesem Weg wird es erstmals vorstellbar, im Beratungsgespräch den Branchenbezug des Problems zu verdeutlichen und soweit möglich, computermäßig aufbereitete rechtliche Lösungsansätze direkt umzusetzen. Gleichzeitig garantiert die Verwendung im Beratungsgespräch die ständige Ergänzung des Datenbestandes.

Weniger positiv einzuschätzen ist die Neuauflage des Informationsblattes "Reparaturen ohne Reue", das seinerzeit als Material zu den Tagen des Handwerks erstellt worden war. Das Informationsblatt behandelt auf knapp 4 Seiten die wichtigsten Verbraucherprobleme mit Handwerkern. Die Ausführungen zum "Preisvergleich" stehen im krassen Gegensatz zu den Erkenntnissen der Preiserhebungsaktion. Denn dort wird dem Verbraucher suggeriert, er könne die Preise der Handwerksbetriebe untereinander vergleichen. Die Preiserhebungsaktion hatte den genau gegenteiligen Beweis erbracht. Es versteht sich von selbst, daß ein Informationsblatt schwierig "an den Mann zu bringen ist", in dem es heißt, ein Preisvergleich sei infolge des Durcheinanders bei den Stundenverrechnungssätzen und den Nebenkosten nicht möglich. Genau diese Überlegung dürfte letztlich den Ausschlag gegeben haben, die Verbraucher trotz aller Zweifel zu einem Preisvergleich aufzurufen. Umgekehrt fragt sich jedoch, ob ein falscher, weil untauglicher Rat-schlag den Verbrauchern nicht langfristig mehr Schaden zufügt als ein klarer Hinweis auf die Defizite in der Preistransparenz. Die einzige substantielle Änderung in dem Informationsblatt "Reparaturen ohne Reue" betrifft die zulässige prozentuale Überschreitung des unverbindlichen Kostenvoranschlages. Diese dürfte auf das Urteil des Oberlandesgerichts Stutt-

gart¹⁴⁶ zurückgehen, das bei einer "circa Gesamtsumme" lediglich 10% anerkannt hatte.

II. Die Anbieterseite

Es fällt schwer, Substantielles zu berichten. Das bereits erwähnte Gespräch zwischen Vertretern des Projekts und der Verbraucherzentrale auf der einen Seite, sowie der Handwerkskammer Hamburg und den Innungen auf der anderen Seite hat keine Folgewirkungen entfaltet. Insgesamt kann man sich des Eindrucks nicht erwehren, daß das BGH-Urteil vom 4.6.1984 "Fahrzeiten gelten als Arbeitszeiten" in der Branche weit mehr Unruhe verursacht als die zugegebenermaßen regional begrenzten Aktivitäten im Projekt - Handwerk. Dieser Einschätzung entspricht der telefonisch geäußerte Wunsch des Geschäftsführers der Handwerkskammer Hamburg im Januar 1985, ihm einige Rechnungsexemplare zukommen zu lassen, die in eklatanter Weise die Entscheidung des BGH verletzen.

1. Reaktion der Anbieter

Im Nachgang zu dem Gespräch im Januar 1984 hat die Handwerkskammer Hamburg 10 Exemplare der "Materialien und Dokumente" angefordert. Obwohl dies umgehend geschehen ist, resultierten aus der Nachfrage keinerlei weitere Kontakte zwischen der Handwerkskammer und dem Projekt bzw. der Verbraucherzentrale. Offensichtlich auf die Fernsehsendung hin bat der Leiter eines technischen Kundendienstes ebenfalls um Überlassung der Materialien, ohne daß jedoch deutlich wurde, welcher Schritt ihn dazu bewogen hatte.

Die einzig wirkliche Reaktion der Anbieterseite steht nur im mittelbaren Zusammenhang zu dem Projekt. Die NDR-Sendung Ratgeber Technik hatte sich im Herbst 1984 des Schiedsstellenthemas angenommen und mit ihrer Kritik an der Undurchsichtigkeit des Vorverfahrens, an der fehlenden Parität des Gremiums, so-

¹⁴⁶) vom 11. November 1983 2 U 66/83 (unveröffentlicht). Siehe zu dem Stellenwert der Entscheidung H.-W. Micklitz, Werklohn und Preistransparenz ZERP DP 4/1985 unter V 7

wie an der mangelnden rechtlichen sowie technischen Unterstützung der Verbraucher die Radio- und Fernsehetechnikerinnung aufgeschreckt. Unter Hinweis auf die Fernsehsendung setzte sich die Radio-/Fernsehetechnikerinnung mit der Verbraucherzentrale Hamburg in Verbindung, um die Schlichtungsstelle Radio-/Fernsehetechnikerhandwerk zu reaktivieren. Mittelbar ist der Zusammenhang zum Projekt insofern, weil die Schieds- und Schlichtungsstellen selbst nicht Gegenstand von Projektaktivitäten waren. Der Bezug ist allerdings insofern gegeben, als der zuständige Redakteur der Ratgeber-Technik-Sendung sich an den Verfasser des Abschlußberichtes wandte, der im Bereich der Schieds- und Schlichtungsstellen einschlägige Vorarbeiten erbracht hatte.

Die in Verhandlungen mit der Verbraucherzentrale erzielten Verfahrensänderungen sollen die aufgezeigten Schwächen beseitigen. Das Vorverfahren soll insofern transparent gemacht werden, als die Innung sich bereit erklärte, einen von der Verbraucherzentrale Hamburg ausgearbeiteten Erhebungsbogen zu benutzen. Die Verbraucherzentrale ihrerseits nahm sich die Kritik insofern zu Herzen, als sie nunmehr einen Juristen als Vertreter der Verbraucherseite in die Kommission schickt. Bemerkenswert ist das Engagement des NDR, der eine technische Unterstützung zugesagt hat, wenn es in den Schiedsverhandlungen auf technische Fragen ankommt. Da erst zwei Sitzungen nach dem neuen Verfahrensmodus stattgefunden haben, ist eine abschließende Bewertung nicht möglich. Den vom Verbrauchervertreter angefertigten Protokollen ist jedoch zu entnehmen, daß die Verfahrensfragen noch nicht zufriedenstellend gelöst sind. Den besagten Sitzungen der Schiedskommission ging ein sogenanntes Vorgespräch voraus, an dem der Verbrauchervertreter nicht teilgenommen hatte und auch nicht teilnehmen wollte, um eine offene Aussprache zu ermöglichen. Tatsächlich stellte sich heraus, daß der Vorsitzende und der Innungsvertreter auch ohne Beisein der Verbraucherseite bereits eine allgemeine Marschroute festgelegt hatten. Weiter hat die Schiedsstellensitzung die Notwendigkeit einer vorherigen Kontaktaufnahme zwischen dem Verbrauchervertreter und dem beschwerten Verbraucher deutlich gemacht, um die bisherigen schriftlichen Unterlagen über den Sachverhalt durch Zusatzinformationen "aufzu-

bessern". Inhaltlich interessant ist die Bewältigung der Rechtsprechung des BGH's vom 4.6.1984¹⁴⁷ zur Nebenkostenproblematik. Die Radio- und Fernsehtechnikerinnung legte, wie es der BGH fordert, die tatsächlich entstandenen Kosten als Maßstab zugrunde. Dies führte zu einer Reduzierung der Fahrtkosten um pauschal 10%, wogegen nicht einmal etwas zu sagen wäre, wenn nicht in diesen Abzug die Problematik des unzulässigen Unternehmergewinns diffus mit hineingemischt würde. Erst weitere Verfahren werden zeigen müssen, ob die Innungsseite bereit ist, das BGH-Urteil konsequent umzusetzen.

Die Bereitschaft zur Kooperation mit der Verbraucherzentrale in Sachen Schlichtungsstelle belegt nicht nur die Macht der Medien. Sie zeigt auch, daß erst eine herbe Kritik in der Öffentlichkeit zu einer Reaktion der Anbieterseite führt.

2. Verhaltensänderungen der Anbieter

Sieht man einmal von der Schieds- und Schlichtungsstelle im Radio- und Fernsbereich ab, so läßt sich eine Verhaltensänderung einzelner Anbieter, der betroffenen Innungsverbände oder gar der Handwerkskammer Hamburg nicht feststellen. Das vom Projekt und von der Verbraucherzentrale initiierte Gespräch im Anschluß an die Fernsehsendung im Dezember 1983 hatte von Handwerksseite offensichtlich Alibicharakter. Es diente dem Zweck, sich einen Überblick über die Aktivitäten der Verbraucherzentrale zu verschaffen, ohne zu einer wirklichen Kooperation über die Problematik bereit zu sein. Eine Verhaltensänderung der Anbieter in punkto Preisbestimmung hin auf den Effektivstundenlohn wird nur möglich sein, wenn der rechtliche Boden für eine breitenwirksame Schwerpunktaktivität bereitet ist.

III. Auswirkungen auf Rechtsprechung und Rechtswissenschaft

Eine Bewertung unter dem Stichwort "Auswirkung" könnte den Eindruck entstehen lassen, als ob ein Einfluß auf Rechtswissenschaft und Rechtsprechung bereits existieren würde. Dies

147) BB 1984, 1321 ff.

ist nicht der Fall. Verbraucherzentralen und Verbraucherjuristen kämpfen vielmehr um eine "Wahrnehmung" des Werkvertrags des kleinen Mannes in Rechtsprechung und Rechtswissenschaft. Das BGH-Urteil vom 4.6.1984¹⁴⁸ berücksichtigt erstmalig Verbraucherprobleme mit den Nebenkosten. Über die Justiz dürfte so die Voraussetzung für eine Erörterung bestimmter Problembereiche des Reparaturvertrages geschaffen sein.

1. Rechtswissenschaft

Der 55. Deutsche Juristentag, der im September 1984 das Werkvertragsrecht zum Gegenstand hatte, kam für das Projekt leider zu früh. Valide, rechtlich umsetzbare Ergebnisse konnten zum Juristentag noch nicht präsentiert werden. Insofern kann weder der Rechtswissenschaft noch den anwesenden Verbandsvertretern ein Vorwurf gemacht werden. Andererseits zeigt die Berücksichtigung der Vorarbeiten des Verfassers in der Diskussion um eine Reform des Werkvertragsrechts, wie gering die Bereitschaft ist, sich auf den Reparaturvertrag des kleinen Mannes einzulassen. Dem Gutachter war die Monographie "Der Reparaturvertrag" nur eine Fußnote wert¹⁴⁹. Die Stimmung in der Abteilung Zivilrecht hatte der Gutachter jedoch offensichtlich gut getroffen. Denn zu einer wirklichen Diskussion über die Verbraucherprobleme mit Handwerkern ist es auf dem Juristentag nicht gekommen. Daran konnte auch der Berichterstatter nichts ändern, der in seinen Thesen als einziger auf die Problematik von Reparaturverträgen eingegangen war. Er hatte den Terminus der "abgebrochenen" Reparatur übernommen und eine gesonderte Regelung in einem zu reformierenden Werkvertragsrecht vorgeschlagen¹⁵⁰:

5. Reparaturverträge

- a) Der Reparaturvertrag wirft Sonderprobleme auf, wenn wegen erst durch Fehlersuche festzustellender Störungsquelle Leistungsumfang und Preis bei Vertragschluß noch nicht bestimmt werden können, außerdem hinsichtlich der Vergütungspflicht im Falle der nach

148) BB 1984, . 1321 ff.

149) A. Teichmann a.a.O. Fn 117, A 105 Fn 73

150) H.-E. Brandner in Sitzungsbericht I a.a.O. Fn 96, 25

der Fehlerermittlung "abgebrochenen" Reparatur. Diese typischen Probleme sollten wegen ihrer Häufigkeit einer gesetzlichen Regelung zugeführt werden, die dem Schutz des Bestellers vor unerwartet hohen oder unnötigen Auftragskosten und dem Interesse des Unternehmers an einer zuverlässigen Vergütungsgrundlage für vertragsgemäße Leistungen Rechnung trägt.

- b) Zu erwägen sind folgende Regelungen: Kann bei der Auftragserteilung der für die Reparatur erforderliche Leistungsumfang noch nicht bestimmt werden und ist die Vergütung vom Aufwand abhängig, dann muß der Unternehmer nicht nur die Entstehung des Aufwandes nachweisen, sondern auch beweisen, daß er diesen nach den Umständen für erforderlich halten durfte. Dieser Maßstab gilt auch für die Vergütung des Aufwands zur Fehler-suche bei der "abgebrochenen Reparatur". Eine verabredete Preisgrenze darf ohne Einwilligung des Bestellers nicht überschritten werden.

Die Erfahrungen auf dem Juristentag bieten wenig Anlaß, auf eine Akzeptanz der über das Projekt erbreiteten Ergebnisse in der Rechtswissenschaft und in der Rechtspolitik zu hoffen¹⁵¹.

2. Rechtsprechung

Das Projekt "Neue Formen der Verbraucherrechtsberatung" hatte dem Bundesgerichtshof unaufgefordert die Materialien und Dokumente zugesandt und auf eine Verwertung in der damals noch anstehenden Revisionsentscheidung auf das OLG Frankfurt hin gehofft. Die Unterlagen sind im Urteil nicht zitiert, wenngleich die Begründung vermuten läßt, daß die Materialien und Dokumente zur Kenntnis genommen wurden. Denn so dogmatisch angreifbar das Urteil im Detail sein mag, es spricht den Verbrauchern aus den Herzen und drückt insgesamt gesehen einen Unmut der BGH-Richter gegenüber dem Wildwuchs von Nebenkosten aus. Perspektivisch bietet das BGH-Urteil ideale Voraussetzungen für eine Schwerpunktaktivität der Verbraucherorganisationen zur Beseitigung des Problems "Nebenkosten beim Reparaturlohn". Ob ein Musterprozeß zur Kontrolle überhöhter Handwerkerrechnungen

151) insofern wiederholt sich die Erfahrung aus dem 53. DJT zum Konsumentenrecht siehe die Besprechung N. Reich ZVP 1980, 335 ff. - Der Deutsche Juristentag und die Reform des Konsumentenkreditrechtes.

Fernwirkungen entfalten kann, läßt sich derzeit noch nicht sagen.

G) Rechts- und verbraucherpolitische Folgerungen

Wir verzichten bewußt darauf, rechtspolitische Forderungen zu erheben. Die Möglichkeiten des geltenden Werkvertragsrechts, den Schutz des Verbrauchers voranzutreiben, sind noch längst nicht ausgelotet. Es kann allerdings sein, daß eines Tages der Gesetzgeber aufgerufen ist, die Frage der Beweislast im Gewährleistungsrecht zu entscheiden.

Einer dringenden Lösung bedarf die Bewältigung des fehlenden technischen Sachverständes in den Verbraucherzentralen. Denkbar ist eine verstärkte Kooperation mit sachverständigen Institutionen bzw. eine Umorientierung in der Personalpolitik.

I

- Boest, R. Die neue Preisangabenverordnung, NJW 1985, 1440 ff.
- Bruhn, M. Konsumentenzufriedenheit und Beschwerden, Schriften zum Marketing, Bd 4, 1982
- DAT Kundendienstreport zu den Kundendienstgewohnheiten der deutschen Autofahrer, 1982
- Gartner, A., Riessmann, F., Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft, 1978
- Gelberg, H.-G. Kommentar zur Preisangabenverordnung, 1975
- Gershuny, J. Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft: Produktion und Verbrauch von Dienstleistungen, 1981
- Hamburger Mittelstandsbericht 1981, Hrsg.: FH Hamburg Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Landwirtschaft
- Hirsch, R. Verbraucherschutz gegen Rechnungsbedingungen im Sanitär- und Heizungsbereich in Hamburg, 1983 Semesterarbeit im Rahmen des Projekts "Verbraucherschutz" im Sozialökonomischen Studiengang der Hochschule für Wirtschaft und Politik
- Hirschmann, A.C. Abwanderung und Widerspruch, Reaktionen auf den Leistungsabfall bei Unternehmungen, Tübingen 1978
- Hoffmann-Riem, W. Interessenzuordnung im Handwerk. Zur Beteiligung von Selbständigen und Unselbständigen in den Organen der Handwerkskammern und der Spitzenorganisationen des Handwerks, 1980
- Institut für technische Betriebsführung im Handwerk, Forschungsstelle des Deutschen Handwerksinstituts e.V., Strukturuntersuchung im Kraftfahrzeuggewerbe, Band I: Situation heute, Band II: Perspektive für morgen, 1975
- Institut für technische Betriebsführung im Handwerk, Strukturuntersuchung in den Elektrohandwerken, Band I: Situation heute - Einflüsse und Auswirkungen, Band II. Chancen für morgen - Entwicklung und Personalbereich, Band III. Absatzentwicklung in Zahlen, 1977
- Institut für technische Betriebsführung im Handwerk zum Reparatur- und Wartungsverhalten der deutschen Autofahrer. Eine Repräsentativumfrage im Auftrag des Zentralverbandes des Kraftfahrzeughandwerks, 1977
- Joerges, C., E. Hiller, K. Holzcheck, H.W. Micklitz, Vertriebspraktiken im Automobilsektor: Ihre Auswirkungen auf die Interessen der Verbraucher, 1985 im Erscheinen
- John, P. Handwerkskammern im Zwielficht, 2. Auflage 1983

II

- Kasper, H. in JCP 1983, 493 ff. Besprechung von Bruhn M. Konsumentenzufriedenheit und Beschwerde, 1982
- Klein-Benkens Förderung der Betriebsführung kleiner und mittlerer Unternehmen, in: BFuP 5/81, 429 ff.
- Köhler, H. Juristentag und Reform des Werkvertragsrechts - Eine kurze Bilanz, NJW 1985, 945 ff.
- Konrad, E. Kundendienstpolitik als Marketinginstrument von Konsumgüterherstellern, Frankfurt, Zürich 1974
- Lieb, M. Dienstvertrag, in Gutachten und Vorschläge zur Überarbeitung des Schuldrechts Band III, 1983, 183 ff.
- Meier, L., Behrens K., Matthies E., Zur Wirksamkeit der Produktberatung in der Verbraucherzentrale Hamburg MD-VZ NRW 1984, 51 ff.
- Micklitz, H.-W. Schiedsstellen - eine Hilfe für den Verbraucher, Verbraucher-Rundschau, Heft 11/1982
- ders. Schieds- und Schlichtungsstellen für Verbraucher - Eine kritische Bestandsaufnahme DRiZ 1983, 119 ff.
- ders. M. Volkmer, Materialien und Dokumente zum Projekt-Themenbereich Handwerk, 1983 VZ-HH-Recht 5/83
- ders. Der Reparaturvertrag, München 1984
- ders. Reform des Werkvertragsrechts? Eine Kritik der Gutachten von Weyers und Teichmann, 1984, 239 ff.
- ders. Werklohn und Preistransparenz im Reparaturhandwerk, ZERP-DP 4/85
- Miletzki, R. Formen der Konfliktregelung im Verbraucherrecht, 1982
- Mitteilung des Senators an die Bürgerschaft
Zwischenbetriebliche Kooperationsförderung
Beantwortung des Ersuchens der Bürgerschaft an den Senat v. 11. Januar 1978 hier: Bericht über Bemühungen zur Förderung zwischenbetrieblicher Kooperation
- Reich, N. Markt und Recht, 1977
- ders. Der Deutsche Juristentag und die Reform des Konsumentenkreditsrechts, ZVP, 1980, 335 ff.
- Panzer, S. Der Markt für PKW-Wartungs- und Reparaturleistungen in der Bundesrepublik Deutschland, 1981
- Pastuschka, S. Beratungspflichten der Reparaturwerkstätten, VZ-HH-Recht 5/83

- Perner, D. Organisation und Struktur kapitalorientierter Interessen im Handwerk - zur Struktur und Politik des organisierten Handwerks in der BRD, WSI-Mitteilungen 1981, 431 ff.
- Planungsservice Wirako, Hamburg, Heft 6, Fakten eines Marktes, Haushalts- und Elektrogeräte i.A. des Hamburger Abendblattes vom Marktforschungsinstitut SAMPLE 1978
- Reifner, U. Ansatzpunkte für eine selbsthilfeorientierte Verbraucherberatung - Ergebnisse einer empirischen Untersuchung - ZVP 1980, 212 ff.
- ders. M. Volkmer, in Zeitschrift für Rechtssoziologie 1985, 140 ff., Besprechung von Bruhn
- ders. Kollektiver Verbraucherschutz, Abschlußbericht für das Bundesjustizministerium und die EG-Kommission 1985 (unveröffentlicht)
- Schacht, H. Verbraucherprobleme im Kundendienstbereich, erste Semesterarbeit für das Projekt "Verbraucherschutz" im Sozialökonomischen Studiengang der Hochschule für Wirtschaft und Politik, 1983
- ders. Kooperation im Handwerk als Mittel zum Verbraucherschutz, zweite Semesterarbeit für das Projekt "Verbraucherschutz" im Sozialökonomischen Studiengang der Hochschule für Wirtschaft und Politik, 1984
- Schumacher, W. Verbraucherschutz bei Vertragsanbahnung, Wien, 1983
- Sitzungsbericht I zum 55. DJT, Hamburg 1984, Empfiehlt sich eine Neukonzeption des Werkvertragsrechts?
- Sombart, W. Der moderne Kapitalismus, Zweiter Halbband des Dritten Bandes, Das Wirtschaftsleben im Zeitalter des Hochkapitalismus, 56. Kapitel Die vorkapitalistischen Wirtschaftssysteme (Das Handwerk), 1927
- Statistisches Landesamt, Tabelle 3, Unternehmen, Tätige Personen, Löhne und Gehälter, Sozialkosten und Umsatz, Nummer der Systematik 214, 215
- Stickel, K. ARF Arbeitsunterlagen für Radio- und Fernstechniker zitiert nach der inzwischen veralteten Ausgabe 1979/1980
- Teichmann, A. Empfiehlt sich eine Neukonzeption des Werkvertragsrechts? Gutachten A zum 55. Deutschen Juristentag 1984
- Theisen, P. Kundendienstpolitik, in: Handwörterbuch der Absatzwirtschaft, Stuttgart 1974
- Volkmer, M. Die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale Hamburg, Verbraucherprobleme, Handlungspotentiale und soziale Herkunft der ratsuchenden Verbraucher, Auswertung der empirischen Voruntersuchung Juni 1983, VZ-HH Recht 1/83

Weyers, H.-L. Welche Ergänzungen und Fortentwicklungen sind im Werkvertragsrecht im Hinblick auf die technischen, wirtschaftlichen und juristischen Weiterentwicklungen der Rechtswirklichkeit geboten, in: Gutachten und Vorschläge zur Überarbeitung des Schuldrechts 1981, Band II, 1115 ff.

Wirtschaftsanalysen 1/1982 Entwicklung und Struktur des Hamburger Handwerks, Hamburgische Landesbank

Wittmann, E. Die Organisation des Kundendienstes in Marketing und Verkaufsleiterhandbuch, München 1970