

## Die Beschwerde als Ausübung unterschiedlicher Rechtsbefugnisse

### Alte Grundsätze und neue gesetzliche Regelungen

Vortrag auf der 5. Euroforum - Jahrestagung  
Beschwerde- und Reklamations-Management  
22./23. Januar 2002 in Neuss

Rechtsanwalt Matthias Winkler

Alt-Moabit 98/99 (Alte Meierei)  
10559 Berlin-Tiergarten (Spreebogen)  
Tel. 030 39 74 58 0  
Fax 030 39 74 58 58  
[www.nieber-winkler.de](http://www.nieber-winkler.de)

## Gliederung

### I. Die rechtliche Bedeutung von Beschwerden

1. Die Beschwerde kann stets Rechtsausübung sein
2. Was will der Verbraucher und was kann er verlangen ?

### II. Ausweitung des Verbraucherschutzes aufgrund von Spezialgesetzen

1. Verbraucherschutz bei Kreditgeschäften
2. Verbraucherschutz beim “Kleingedruckten” - das AGB-Gesetz
3. Weitere “echte” Verbraucherschutzgesetze -  
Vom Haustürwiderrufsgesetz zum Fernabsatzgesetz

### III. 01. Januar 2002: Schuldrechtsreform des BGB

1. Anlaß und Umfang der Reform
2. Die wichtigsten Änderungen (Kaufrecht und Verjährung)
3. Folgerungen für das Beschwerdemanagement

## I. Die rechtliche Bedeutung von Beschwerden

### 1. Die Beschwerde kann stets Rechtsausübung sein

Rechte werden durch “Willenserklärungen” ausgeübt, wie der Jurist sagt. Also kann jede Äußerung eines Kunden (Verbrauchers) gegenüber dem Unternehmer bedeuten, daß er Rechte geltend macht. Da der Verbraucher rechtlicher “Laie” ist, wird er sich vor Anbringung seiner Beschwerde kaum über die genaue rechtliche Qualifikation seines Vorbringens Gedanken machen.

Dennoch weiß der Kunde natürlich, daß er etwas bewirken will, manchmal hat er auch eine genaue Vorstellung davon, was. Das kann ein Preisnachlaß sein oder ein Umtausch, die Annullierung des gesamten Vertrages oder eine Reparatur der als mangelhaft empfundenen Leistung. Manchmal meint ein Kunde auch Rechte zu haben, die ihm nicht zustehen. Insbesondere ein gesetzliches **Rücktrittsrecht** vom Vertrag binnen einer Woche gab und gibt es nur bei bestimmten Arten von Verträgen, nicht aber generell, auch wenn manche Kunden dies gerne hätten.

Grundsätzlich darf der Verbraucher bestimmen, welches Recht er ausübt. Äußert er sich nicht eindeutig, wird in einem Streitfall das Gericht stets davon ausgehen, daß er das für ihn günstigste Rechtsmittel wählt - also z.B. nicht Rücktritt sondern eine bestimmte Form von Schadensersatz, der den Rücktritt einschließt. Überhaupt ist zu beachten, daß Gerichte die **Schutzfunktion** des Verbraucherschutzrechts auch bei der Auslegung der Gesetze und Überprüfung von Verträgen (insbesondere: Allgemeinen Geschäftsbedingungen) als Kriterium heranziehen - dies dürfte sich zukünftig noch verstärken. Von dem Grundsatz, daß der Käufer es ist, der seine Rechte bestimmt, gab es bislang eine in der Praxis wichtige Ausnahme. Die meisten allgemeinen Verkaufsbedingungen ordneten an, daß der Käufer bei einem Mangel nicht sofort vom Vertrag zurücktreten kann sondern zunächst dem Unternehmer die Reparatur oder Neulieferung ermöglichen muß. Diese Einschränkung der Verbraucherrechte war allgemein akzeptiert und wird nunmehr sogar Gesetz.

Bislang galten für die Geltendmachung von Gewährleistungsrechten relativ kurze **Fristen** (beim Kauf z.B. gesetzlich: sechs Monate ab Übergabe der Sache, vertraglich oft als Garantie auf ein Jahr verlängert). Auch freie Rücktrittsrechte sind erst in den vergangenen zehn Jahren

häufiger geworden, waren an eine kurze Frist (eine Woche) geknüpft und den Berechtigten oft unbekannt. Auch reichte die bloße Beschwerde häufig nicht aus, um sich Rechte dauerhaft zu bewahren. Lief z.B. die Gewährleistungsfrist vor gerichtlicher Geltendmachung des Rechts ab, verjährte der Anspruch und war nur noch unter Ausnahmsbedingungen von Bedeutung (wenn die Gegenleistung - der Preis - noch nicht entrichtet war).

Allerdings: Nicht alle Beschwerden haben rechtliche Relevanz. Wenn die erworbene Leistung lediglich "nicht gefällt", löst dies nach dem Gesetz keine Rechte aus. Daß Unternehmer dennoch versprechen, auch solche Fälle zu regulieren, ist reines Marketing und hat mit gesetzlichen Rechten nichts zu tun. Verbindlich sind solche Zusagen gleichwohl - und die rechtliche Relevanz solcher und anderer Versprechen wird in Zukunft steigen. Werden solche Zusagen nicht gegeben, spielt es übrigens bei mangelhaften Sachen keine Rolle, wenn Motiv der Beschwerde nur ein Nichtgefallen ist. Dem Verbraucher bleiben unabhängig von seiner Motivation stets die gesetzlichen und vertraglichen Gewährleistungs- und Garantierechte.

## 2. Was will der Verbraucher und was kann er verlangen ?

Bringt ein Kunde eine Beschwerde vor, ist es manchmal schwierig herauszufinden, was er wirklich will. Im Prinzip kommen folgende Möglichkeiten in Betracht:

- Rückgängigmachung des gesamten Vertrages durch einseitige Erklärung (Rücktritt/Kündigung) oder durch Vereinbarung
- Preisnachlaß (sog. Minderung)
- Reparatur/Nachbesserung
- Neulieferung/neue oder andere Leistung (Umtausch)

Was ein Verbraucher vom Unternehmer verlangen und notfalls gerichtlich durchsetzen kann, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Zu unterscheiden ist zunächst zwischen **gesetzlichen** und **vertraglichen** Rechten (z.B. bei Mängeln begrifflich unterscheidbar in Gewährleistung und Garantie). Zunehmend sind die gesetzlichen Rechte Mindestanforderungen, die vertraglich nicht unterschritten sondern nur erweitert werden können. Dies geschieht auch häufig. Der Unternehmer ist in diesem Fall an seine Garantiezusage natürlich ebenso gebunden wie an das Ge-

setz. Einschränkende vertragliche Bestimmungen (unwirksam z.B.: “Reklamation nur bei Vorlage des Kassenbons”) unterliegen dabei stets einer Sonderkontrolle durch die Bestimmungen über Allgemeine Geschäftsbedingungen (bislang im AGB-Gesetz geregelt).

An nächster Stelle ist der **Vertragstyp** zu nennen. Dauerschuldverhältnisse unterliegen anderen Regeln als Verträge, die einen einmaligen Leistungsaustausch zum Gegenstand haben. Dauerschuldverhältnisse wie Miete, Energielieferung usw. kann man in der Regel nicht von Anfang an ungültig machen sondern nur kündigen. Die empfangenen Leistungen sind dann nicht zurückzugewähren. Die Vertragsaufhebung wirkt nur in die Zukunft.

Weiterhin gibt es gesetzliche Sonderregelungen für Verbraucherverträge, die unter bestimmten Bedingungen zustande kommen. Hierzu zählen vor allem **Haustürgeschäfte**, **Kreditgeschäfte** und neuerdings sog. **Fernabsatzgeschäfte**. Bei diesen Geschäften nimmt der Gesetzgeber eine besondere Gefahr an, daß der Verbraucher Verträge eingeht, die er “eigentlich” gar nicht will - er schützt ihn also vor sich selbst. Hierzu räumt er ihm ein zeitlich begrenztes (Frist bislang meist: eine Woche) von sonstigen Bedingungen jedoch freies Rücktrittsrecht ein und flankiert dies durch umfassende Belehrungspflichten des Unternehmers.

Ansonsten sind gesetzliche Verbraucherrechte jedoch stets an eine **mangelhafte Leistung** des Unternehmers geknüpft. In diesen Fällen kann der Kunde je nach Vertragstyp (Kaufvertrag, Werkvertrag, Dienstleistung, Darlehen usw.) unterschiedliche Rechte ausüben. In der Regel sind dies Preisnachlaß (Minderung), Rückgängigmachung des Vertrages (sog. Wandelung), oder Nachbesserung (Reparatur /Umtausch). Diese als **Gewährleistung** zusammenfaßbare Gruppe von Rechten wird teilweise vertraglich durch eine **Garantie** erweitert. So werden längere Fristen eingeräumt oder die Haftung des Unternehmers auch auf Verschleißteile ausgedehnt. Zum Teil wird dem Verbraucher auch ein mehr oder weniger freies Rückgabe- oder Umtauschrecht (“Geld-zurück-Garantie”) eingeräumt, das aber natürlich engen zeitlichen Grenzen unterworfen wird.

## II. Ausweitung des Verbraucherschutzes aufgrund von Spezialgesetzen

### 1. Verbraucherschutz bei Kreditgeschäften

Das erste Verbraucherschutzgesetz wurde schon vor dem BGB erlassen - 1894 das **Abzahlungsgesetz**. Unter Abzahlungsgeschäften verstand man gegenseitige Verträge, bei denen der eine Teil sofort den Sachwert erhielt, seine Gegenleistung jedoch in Raten erbringen durfte. Hierbei hielt sich der Unternehmer regelmäßig den Rücktritt für den Fall vor, daß der Verbraucher seiner Ratenverpflichtung nicht nachkam. Diese Praxis entwickelte sich in Deutschland in der 2. Hälfte des 19. Jahrhunderts. Die Unternehmer versuchten dabei, ihre Forderung durch drückende Vertragsbedingungen durchzusetzen, etwa dahingehend, daß sie bei Verzug des Verbrauchers berechtigt waren, die Sache unter Einhalten der geleisteten Raten zurückzunehmen (Verwirkungsklausel). Andererseits nutzen auch insolvente Kunden diese Geschäftsart, um ohne Geld an Waren zu gelangen. Gleichzeitig bestand aber ein legitimes Bedürfnis nach Abzahlungsgeschäften, da diese ein wichtiges Absatzinstrument waren und der Aufbau einer eigenen Existenz für viele Personen sonst nicht möglich gewesen wäre.

Daher konnte sich die teilweise erhobene Forderung, diese Geschäfte insgesamt zu verbieten, nicht durchsetzen. Vielmehr wurde zur Regulierung das AbzG erlassen. Es stellte eine erste wichtige Einschränkung für diese bestimmte Form von Kreditgeschäften dar und ließ schon einige auch später noch typische Muster von Schutzregelungen erkennen:

- bestimmte Klauseln waren strikt verboten (z.B. die Verwirkungsklausel)
- typische Vertragslagen wurden zwingend geregelt (Einschränkung der Unternehmerrechte bei Scheitern des Vertrages)
- auf Kaufleute fand das Gesetz keine Anwendung
- das Gesetz fand auch auf Umgehungsgeschäfte Anwendung

Die Regelungen des AbzG blieben lange Zeit umstritten, insbesondere wieder in der Zeit des Nationalsozialismus und in der DDR, setzten sich jedoch durch. Erst 1991 wurde das AbzG durch ein moderneres Recht abgelöst, das **Verbraucherkreditgesetz**, das den Verbraucherschutz bei Kreditgeschäften wesentlich erweiterte. Mit diesem Gesetz wurde der Schutz bei Kreditgeschäften über den bloßen Warenkredit hinaus auf praktisch sämtliche Kredit- und Kreditvermittlungsgeschäfte ausgedehnt. Hierzu zählen natürlich weiterhin die üblichen Abzahlungsgeschäfte aber auch Kredite, die von Dritten zum Zwecke eines Warenkaufs oder dgl. gewährt werden. Regelungen des Verbraucherschutzes sind dabei

- Formvorschriften und Aufklärung (Unterrichtung) des Verbrauchers
- günstigere Vertragsbedingungen, wenn dagegen verstoßen wird
- ein befristetes aber sonst freies Widerrufsrecht
- Einwendungsdurchgriff bei Drittfinanzierung (Leistungsvertrag und finanzierender Kredit werden zu einer Einheit verbunden - Einwendungen gegen den Kredit können auch gegenüber dem Drittunternehmer erhoben werden)
- Unwirksamkeit von Einwendungsverzicht des Verbrauchers
- Wechsel- und Scheckverbot
- Zinsbeschränkungen und Tilgungsanrechnungsgebote
- Kündigungs- und Rücktrittsbeschränkungen für Unternehmer
- unabdingbares Recht zur vorzeitigen Rückzahlung bei Abzahlungsgeschäften

Damit war der Typus eines Verbraucherschutzgesetzes voll ausgebildet. Sämtliche wesentliche Elemente solcher Regelungen - freies Rücktrittsrecht, Aufklärungspflichten und unabdingbare Rechte - waren vorhanden.

Zuvor waren bereits zwei andere Gesetze mit verbraucherschützendem Charakter in Kraft getreten. Zunächst 1977 das **Gesetz über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-Gesetz)** und 1986 das auf den Direktvertrieb zugeschnitten **Haustürwiderrufgesetz**.

## 2. Verbraucherschutz beim “Kleingedruckten” - das AGB-Gesetz

Das **AGB-Gesetz** ist in mehrfacher Hinsicht untypisch. Zum einen regelt es nicht eine bestimmte Art von Verträgen sondern eine bestimmte Art von in allen Verträgen möglichen Bestimmungen: das im Volksmund so genannte “Kleingedruckte” - vom Klauselverwender vorgegebene, vom Gesetz weitgehend abweichende, standardisierte allgemeine Geschäftsbedingungen. Zum anderen war das AGB-Gesetz ursprünglich kein bloßes Verbraucherschutzgesetz. Denn auch Unternehmer können sich - wenn auch eingeschränkt - auf dieses Gesetz im Rechtsverkehr mit anderen Unternehmern berufen. Zum großen Teil übernahm der Gesetzgeber mit dem AGB-Gesetz auch nur das, was die Gerichte im Laufe der Jahrzehnte schon erkannt und entschieden hatten: Solche vorgegebenen Bedingungen entsprechen nicht dem Modell des BGB, daß Verträge durch gleichwertige Partner ausgehandelt werden und jede Abweichung vom Gesetz letztlich der Autonomie der Parteien entspricht. Vielmehr führen

sie zu einem “selbstgeschaffenen Recht der Wirtschaft”, das wegen seiner vom Gesetz zugunsten des Verwenders abweichenden Regelungen einer gesonderten Kontrolle unterliegen muß.

Auch in diesem Gesetz mischte der Gesetzgeber formelle und materielle Mittel, um den unterlegenen Teil zu schützen. Für die Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen in einen Vertrag gelten strenge Formvorschriften. Unklarheiten in der sprachlichen Gestaltung gehen zu Lasten des Verwenders. “Überraschende Klauseln” sind nichtig. Weichen die Bedingungen zu stark vom gesetzlichen Leitbild des geschlossenen Vertrages ab, sind die Bedingungen ungültig. Bestimmte Klauseln, die individuell ausgehandelt durchaus gültig wären, werden aus dieser Erwägung grundsätzlich verboten.

Das AGB-Gesetz war wohl das letzte Gesetz mit verbraucherschützenden Regelungen, das der deutsche Gesetzgeber aus eigener Initiative erlassen hat und das nicht auf Vorgaben der Europäischen Gemeinschaft (jetzt: Europäischen Union) beruhte. Allerdings ist schon die 1996 durchgeführte Novelle des AGB-Gesetzes auf eine EG-Richtlinie (“über die mißbräuchliche Verwendung von Klauseln in **Verbraucherverträgen**”) zurückzuführen. Diese Richtlinie verfolgte ausdrücklich den Zweck, ein hohes Niveau des Verbraucherschutzes zu erreichen. Sie befaßte sich eigentlich nicht mit allgemeinen Geschäftsbedingungen sondern generell mit Vertragsbedingungen in Verbraucherverträgen. Auf diese Weise erschien dieser Begriff des Verbrauchervertrages erstmalig im deutschen Recht und führte zu einer wesentlichen Ausweitung der gerichtlichen Kontrolle sämtlicher vorformulierter Bedingungen in Verträgen mit Endverbrauchern.

### 3. Weitere “echte” Verbraucherschutzgesetze - Vom Haustürwiderrufsgesetz zum Fernabsatzgesetz

Ebenfalls auf EG-Recht beruht das 1986 erlassene **Haustürwiderrufsgesetz**, das eine bestimmte Art von Verträgen erfassen sollte, die aufgrund der Umstände ihres Zustandekommens als für den Verbraucher besonders “gefährlich” eingestuft wurden. Wie schon beim Abzahlungsgesetz des vorangegangenen Jahrhunderts und wie beim noch zu behandelnden

Fernabsatzgesetz stellt das Gesetz eine Reaktion auf von der Wirtschaft neu entwickelte Vertriebsformen - hier den **Direktvertrieb** - dar.

Die Kunden sollen sich von Verträgen lösen können, die infolge einer möglichen Überrumpelung auf einem übereilten Entschluß beruhen können, die ihnen Leistungen verschaffen, für die oft kein echter Bedarf besteht und deren Entgelt ihren finanziellen Mitteln nicht entspricht. Vor allem sollen sozial schwächere Personenkreise geschützt werden. Dieser Schutz besteht darin, daß Verbraucher mit geringerer Geschäftsgewandtheit bei einer überraschenden Geschäftsanbahnung beeinflusst werden können und dann ohne ausreichende Überlegung gedrängt und in der Entscheidungsfreiheit beeinträchtigt Verträge abschließen, oft mit bedrückenden finanziellen Folgen.

Auch dieses Gesetz benutzt die schon vorgestellten Mittel des Verbraucherschutzes:

- Formvorschriften und Aufklärung (Unterrichtung) des Verbrauchers
- günstigere Vertragsbedingungen, wenn dagegen verstoßen wird
- ein befristetes aber sonst freies Widerrufsrecht
- keine Anwendung auf Kaufleute
- Umgehungsverbot

1990 kam dann auf Verlangen einer EG-Richtlinie das **Produkthaftungsgesetz** hinzu. Dieses Gesetz regelt - anders als die vorangegangenen Gesetze - nicht das Zustandekommen und den Inhalt von Verbraucherverträgen sondern faßt besondere Haftungsregelungen gegenüber dem Produkthersteller zusammen, mit dem der Verbraucher aufgrund der Lieferkette gerade keinen Vertrag hat. Traditionell ist in Deutschland die Haftung im Vertragsverhältnis weitaus schärfer als ohne Vertrag. Diese im Massenvertrieb als ungerecht empfundene Regelung, die den finanziell oft schwächeren Produktvertreiber gegenüber dem für den Fehler eigentlich verantwortlichen Hersteller benachteiligte, war schon durch die Gerichte an verschiedenen Stellen korrigiert wurden - das Produkthaftungsgesetz beseitigte sie vollständig. Hierdurch wurde ein Anreiz geschaffen, nicht den Verkäufer sondern den Hersteller haftbar zu machen, so daß dieser höhere Anforderungen an seine Qualitätssicherung stellen mußte. Die bekannten Rückrufaktionen der Automobilhersteller und anderer Unternehmen sind die erwünschte Reaktion auf dieses Gesetz.

1997 trat dann - wieder auf Veranlassung der Europäischen Union - das **Teilzeit-Wohnrechtegesetz** in Kraft, nachdem sich die Rechtsprechung mit der Handhabung von Time-sharing-Verträgen schon längere Zeit beschäftigen mußten. Solche Verträge wurden oft von unseriösen Firmen angeboten und waren dann darauf angelegt, dem in Ferienstimmung befindlichen Verbraucher unter Verwendung allerlei Tricks und der Vereinbarung ausländischen Rechts eine unklare und oft wertlose Leistung für eine möglichst hohe Anzahlung aufzuschwatzen. Ob das Gesetz tatsächlich in der Lage ist, solche Praktiken einzudämmen, ist aber eher fraglich. Denn die besten Schutzvorschriften bewirken nichts, wenn der Unternehmer umständlich im Ausland verklagt werden muß und dann oft auch nicht mehr auffindbar ist.

Bisheriger Höhepunkt beim Erlaß von Sondergesetzen für den Verbraucherschutz war das im Jahr 2000 in Kraft getretene **Fernabsatzgesetz**, das ebenfalls auf Europäischem Recht beruht.

Dieses Gesetz betrifft - von einer Reihe Ausnahmen abgesehen - Verbraucherverträge, die unter ausschließlicher Verwendung von "Fernkommunikationsmitteln" abgeschlossen werden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails sowie Rundfunk, Tele- und Mediendienste), sofern dies im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems erfolgt. Zu den Instrumentarien des Gesetzes gehören erneut:

- weitgehende Informationspflichten des Unternehmers gegenüber dem Verbraucher über sich, das Produkt und die Vertragsbedingungen, insbesondere das
- freie Widerrufs- oder Rückgaberecht des Verbrauchers
- eine Ausdehnung der Verbraucherrechte auf verbundene Kreditgeschäfte und
- ein Umgehungsverbot

Sehr umstritten war im Vorfeld die Regelung, daß bei Widerruf/Rückgabe der Unternehmer die **Kosten der Rücksendung** zu tragen habe - dies wurde im Gesetzgebungsverfahren "in letzter Minute" abgewendet, jedoch nur teilweise (Grenze: 40 €).

Dafür hält das Gesetz andere für Unternehmer unangenehme Regelungen bereit. So beginnt - wie in Verbraucherschutzgesetzen üblich - die zweiwöchige Widerrufsfrist erst nach ordnungsgemäßer Belehrung hier-

über. Die Beweislast, daß die Belehrung erfolgt ist, trifft den Unternehmer. Dem Widerrufsrecht kann nur durch ein ausdrücklich eingeräumtes, in gleicher Frist auszuübendes Rückgaberecht entgangen werden - bei dessen Ausübung jedoch der Unternehmer dann doch die Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Immerhin wurde im Fernabsatzgesetz eine kürzere Höchstfrist für Widerruf oder Rückgabe als in den bisherigen Gesetzen eingeführt. Auch bei unterlassener Belehrung erlischt das Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen spätestens sechs Monate nach Vertragsschluß bzw. Lieferung der Ware. Das Verbraucherkreditgesetz hatte noch ein Jahr vorgesehen, das Haustürwiderrufsgesetz sogar einen Monat "nach beiderseits vollständiger Erbringung der Leistung", was "ewige" Widerrufsmöglichkeiten bewirken konnte.

Im Zuge des Fernabsatzgesetzes wurden dann auch erstmalig die Begriffe Verbraucher, Unternehmer, Verbrauchervertrag sowie das unter bestimmten Bedingungen geltende Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen in das BGB eingeführt, gesetzlich definiert und näher beschrieben - ein Vorgriff auf die nunmehr mit der Schuldrechtsreform durchgeführte vollständige Integration des Verbraucherschutzrechts in das BGB. Sämtliche Verbraucherschutzgesetze - mit Ausnahme des Produkthaftungsgesetzes - wurden daher auch im Rahmen der zum 01.01.2002 in Kraft getretenen großen Schuldrechtsreform aufgehoben und unter geringfügigen Änderungen in das BGB eingefügt.

### **III. 01. Januar 2002 - Schuldrechtsreform des BGB**

#### **1. Anlaß und Umfang der Reform**

Äußerer Anlaß der zum 01. Januar 2002 in Kraft getretenen "großen Schuldrechtsreform" sind drei vom deutschen Gesetzgeber umzusetzende Richtlinien der Europäischen Union, und zwar vor allem die sog. **Verbrauchsgüterkaufrichtlinie** aus dem Jahr 1999, die Richtlinie über die Bekämpfung des Zahlungsverzugs und die sog. e-commerce-Richtlinie, die einen Ausgleich zwischen den besonderen Umständen des online-shopping und des Verbraucherschutzes anstrebt.

Der zur Zeit sehr reformfreudige deutsche Gesetzgeber wollte sich jedoch nicht auf die Richtlinienumsetzung beschränken sondern nahm die Umsetzungsverpflichtung zum Anlaß, anknüpfend an jahrzehntelange Vorarbeiten das gesamte Vertragsrecht des BGB zu modernisieren. Kernpunkte sind dabei die Regelungen über die Verjährung, das allgemeine Leistungsstörungsrecht und das Kaufrecht. Nebenher wurden u.a. besondere Anforderungen für e-commerce-Verträge (§ 312e BGB) und eine sog. Unsicherheitseinrede (Leistungsverweigerung, wenn die Leistung der Gegenseite unsicher wird, § 321 BGB) eingeführt. Insbesondere bei e-commerce Geschäften bewirken Gesetzesverstöße allerdings - wie üblich - nicht die Unwirksamkeit des Vertrages sondern verlängern allenfalls Widerrufsfristen.

## 2. Die wichtigsten Änderungen (Kaufrecht und Verjährung)

Von den drei genannten Gebieten, auf denen erhebliche Änderungen vorgenommen wurden, sind für die Praxis vor allem die des Kaufrechts und der Verjährung wichtig. Die Änderungen des allgemeinen Leistungsstörungsrechts sind weitgehend akademischer Natur.

Im **Kaufrecht** sind folgende wichtige Neuerungen zu beachten:

- der Käufer kann nicht sofort Preisnachlaß oder Aufhebung des Vertrages verlangen, sondern muß dem Verkäufer zunächst die “**Nacherfüllung**” (Reparatur oder Neulieferung) erlauben; damit wird die Gewährleistung beim Kaufvertrag sehr stark den schon jetzt geltenden Regelungen beim Werkvertrag und vielen allgemeinen Geschäftsbedingungen angeglichen;
- der Käufer (!) entscheidet in der Regel, ob die Nacherfüllung durch Reparatur oder Neulieferung erfolgt
- erst nach dem zweiten fehlgeschlagenen Nacherfüllungsversuch, bei Verweigerung der Nacherfüllung oder Nichtvornahme nach Fristsetzung kann der Käufer Rücktritt und Schadensersatz oder Minderung (Preisnachlaß) verlangen;
- **Schadensersatz** ist unter erleichterten Bedingungen bei jedem Mangel und gescheiterter oder sinnloser Nacherfüllung möglich; Arglist oder eine Zusicherung müssen nicht mehr vorliegen;

- nunmehr ist auch bei **unwesentlichen Mängeln** Nacherfüllung und Minderung zu gewähren, Rücktritt und Schadensersatz ist bei geringfügigen Mängeln aber nicht möglich;
- ob eine Sache mangelhaft ist oder nicht, bestimmt sich zukünftig auch nach **Werbeaussagen** oder sonstigen öffentlichen Äußerungen des Herstellers (!) oder Verkäufers; dies erweitert den Verantwortungsbe- reich des Verkäufers unter Umständen beträchtlich und gilt abwei- chend von den Vorgaben der EU-Richtlinie nicht nur bei Verbrau- cherverträgen sondern sämtlichen Kaufverträgen; allerdings kann sich so auch der Endverkäufer in seiner Lieferkette auf diese Äußerungen berufen und Regreß verlangen;
- fehlerhafte **Montagen** und **Montageanleitungen** (sog. Ikea-Klausel) führen zur Mangelhaftigkeit der Sache (mit der Rechtsfolge Nacher- füllung und dann Rücktritt und Schadensersatz oder Minderung);
- tritt der Mangel bei einem Verbrauchsgüterkauf während der ersten sechs Monate nach Übergabe auf, trifft den Verkäufer die **Beweislast** für die Mangelfreiheit, es sei denn, dies ist mit der Art der Sache oder des Mangels nicht vereinbar;

Bei der **Verjährung** gelten folgende einschneidende Änderungen:

- die regelmäßige Verjährung beträgt nunmehr **drei Jahre**;
- bei Gewährleistungsansprüchen wird die Verjährung im Kaufrecht und im Werkrecht bei Werkleistungen an beweglichen Sachen **von sechs Monaten auf zwei Jahre verlängert**, bei gebrauchten Sachen auf ein Jahr;
- in AGB ist eine Verkürzung auf ein Jahr möglich, dies gilt aber nicht bei Verbrauchsgüterkaufverträgen;
- **Verhandlungen hemmen** neuerdings den Lauf der Verjährung;

### 3. Folgen für das Beschwerdemanagement

Die vorgestellten Neuregelungen haben für das Beschwerdemanagement vielfältige Folgen. Es ist eine ganz erhebliche **Ausweitung der Verbraucherrechte** zu erkennen. Beweislastumkehr, Relevanz von Werbeaussagen und Montageanleitungen, Verlängerung der Gewährleis- tungsfristen und Hemmungswirkung von Beschwerdebearbeitungen (Verhandlungen) werden dazu führen, daß eine auf **Verzögerung** ausge-

legte Taktik bei der Bearbeitung von Reklamationen erheblich weniger Erfolg haben wird als bisher.

Soweit die Rechte der Verbraucher an wenigen Stellen verschlechtert wurden, hat dies kaum Auswirkungen. Schon bisher konnte der Kunde aufgrund der AGB bei einer mangelhaften Sache nicht sofort vom Vertrag zurücktreten.

Zu beachten ist aber jetzt, daß der Käufer bei Mängeln das Wahlrecht hat, ob repariert wird oder ein Umtausch erfolgt. Natürlich kann der Unternehmer versuchen, ihn davon zu überzeugen, seine Entscheidung zu ändern. Gelingt dies aber nicht, ist er verpflichtet, diesem Wunsch nachzukommen - ansonsten kann der Käufer nach Fristsetzung oder sogar ohne weiteres vom Vertrag zurücktreten und ggf. Schadensersatz verlangen.

Hinzu tritt eine auf längere Zeit auf allen Seiten vorauszusagende ganz erhebliche **Unsicherheit** über die Reichweite der neuen Rechte, zumal die neuen Bestimmungen mit vielen bisher unbekanntem und nicht scharf abgegrenzten Rechtsbegriffen versehen sind. Wann ist eine Montageanleitung "mangelhaft" oder nur der Käufer handwerklich zu ungeschickt, sie umzusetzen? Was ist eine Eigenschaft, die ein Käufer aufgrund von Äußerungen in der Werbung "erwarten kann" ("Nichts ist unmöglich - ...")? Wann liegt Verschleiß vor und wann ein Mangel? Von welchen Teilen des Produktes kann man erwarten, daß sie zwei Jahre halten? Ist ein bestimmter Ausschluß von Kundenrechten in den allgemeinen Geschäftsbedingungen wirksam? Wann ist die Beweislastumkehr nicht "mit der Art der Sache vereinbar" (bei gebrauchten Sachen, bei Verschleißteilen?), wann ist die Wahl, in welcher Weise die Nacherfüllung erfolgt, für den Verkäufer mit "unverhältnismäßigen Kosten" verbunden, so daß er sie verweigern darf?

Letztendlich sind die Folgen für die Behandlung von Reklamationen nur nach **Abstimmung** zwischen Unternehmensleitung, Rechtsabteilung bzw. beratenden Anwälten und Beschwerdemanagement zu bestimmen. Sämtliche Vertragswerke, insbesondere die allgemeinen Geschäftsbedingungen sind zu überarbeiten oder sind bereits überarbeitet worden, da gerade bei Unternehmen, die an Endkunden liefern, die bisherigen Vertragswerke nicht mehr passen. Möglicherweise ist innerhalb des Unternehmens zuvor eine Strategie für die veränderte Rechtslage erarbeitet worden, die umzusetzen ist. Jedenfalls hat sich die Unternehmenspolitik

auf eine aufgrund der ausgeweiteten und in den Medien bekannt gemachten Rechte erheblich **selbstbewußtere Kundschaft** einzustellen und muß den Umgang mit dieser deutlich veränderten Lage definieren. Die Kosten-Nutzen-Analyse der Reklamationsbearbeitung ist einer Revision zu unterziehen und die weitere Entwicklung zu beobachten.

*Rechtsanwalt Matthias Winkler*