

Marktplatz - Deutsche Sprache in der Wirtschaft

Folge 4: Garantien und Gewährleistungen

Autor: Jörg Fuchs

Redaktion: Thomas Kirschning

Tapescript

Die Personen

Die frischgebackene Führerscheininhaberin Silke von Wolffen

Silkes guter Freund: Christian Erikson

Der leicht obskure Autohändler: Herr Hünemeyer

Ein aufgebrachter Bonner Verkehrsteilnehmer

Eine Sprecherin

Ein Sprecher

Silke

Mann! Endlich hab' ich den Führerschein.

Christian

Komm, darauf stoßen wir jetzt erstmal an, du! (*Kling!*) Herzlichen Glückwunsch!

SILKE:

Danke.

Christian:

Sag mal, willst Du Dir denn jetzt auch 'nen Auto kaufen?

Silke

Na klar will ich mir ein Auto kaufen! Ich hab' eine solche Lust zu fahren... und außerdem muß ich ab Anfang nächsten Monats jeden Tag zur Arbeit, da wär ein Auto schon praktisch.

Christian

Na ich würd' an Deiner Stelle auch fahren wollen. Was willst Du denn für eins haben. Hast Du schon 'was Bestimmtes im Auge?

Silke

Nö! Irgendeinen kleinen Gebrauchten. Ich hab' mir gedacht, ich klappere mal die Gebrauchtwagenhändler ab. Vielleicht gehe ich schon morgen früh. Hast Du Lust mitzukommen?

Christian

Ja klar, ich hab' Zeit. Ich wollte mich eh' auch 'mal umschauen, was es so gibt, und was die Gebrauchten derzeit so kosten.

Silke

Na prima! Dann komm' doch morgen früh einfach bei mir vorbei, dann können wir zusammen hinfahren!

Christian

OK, abgemacht! Du, ich muß aber jetzt weg. Bezahlst Du für mich mit?

Silke

Na klar.

Christian

Hier, ich laß Dir 'nen Zehner da, müßte eigentlich hinhauen. Also dann mach's gut. Bis morgen!

Silke

Tschöö! Bis Morgen!

Hünemeyer

(*im Verkaufston*)...hier, dieser kleine Flitzer, tadellos in Schuß, Fünf Jahre alt, 30.000 Kilometer gelaufen, wollen Sie sich 'mal 'reinsetzen?

Silke

Ja, gerne, *(zu sich:)* Hm, ist ja echt ganz hübsch.

Hünemeyer

Ja, alles drin, alles dran! Heizbare Heckscheibe, Scheibenwischer hinten, Autoradio mit Kassettendeck...

Silke

Sag 'mal, Christian, wie findest Du den denn?

Christian

Schwer zu sagen, ich kenn' mich ehrlich gesagt nicht so besonders aus mit den Dingen. *(zum Händler)* Ist der denn auch technisch in Ordnung?

Händler

Ja, selbstverständlich...Hat gerade neuen Tüv für zwei Jahre. Außerdem können Sie sich ja selbst überzeugen. Wollen Sie nicht mal 'ne Probefahrt machen?

Silke

Ja! Das würde ich allerdings gerne tun!

Hünemeyer

Gut, Moment, ich hol' nur schnell die Schlüssel, dann kann's gleich losgehen.

Silke:

Ist doch ganz schön, oder?

Christian:

Ja. Find' ich auch, mal gucken, ne?

Silke:

Mal sehn, wie der fährt.

Hünemeyer

So.... Na dann woll'n wir mal...

Sprecher(in)

Die Abkürzung 'TÜV' steht für 'Technischer Überwachungsverein'. Jedes Fahrzeug, das in Deutschland zum Straßenverkehr zugelassen werden soll, muß zuvor vom TÜV geprüft sein. Dies gilt für neue Autos genauso wie für gebrauchte. Auch bereits zugelassene Autos müssen regelmäßig zur TÜV-Untersuchung. Der TÜV prüft die tragenden Teile auf Rost, die Funktion von Bremsen und Scheinwerfern, das Spiel der Lenkung und ähnliches. Ist alles in Ordnung, attestiert der Prüfer dem Kraftfahrzeug die Verkehrssicherheit. Ist ein Wagen TÜV-geprüft, so bedeutet dies, daß das Auto, der Lastwagen oder das Motorrad zumindest technisch weitgehend in Ordnung ist.

Silke (*Hebt Telephonhörer ab und wählt*)

Herr Hünemeyer:

Autohaus Hünemeyer, Guten Tag.

Silke:

Guten Tag, Herr Hünemeyer, Silke von Wolffen hier.

Herr Hünemeyer:

Ah, Tag Frau von Wolffen.

Silke:

Ich rufe an wegen des Wagens, den ich gestern bei Ihnen probegefahren habe.

Herr Hünemeyer:

Ja...

Silke:

Ich hab' nochmal drüber geschlafen, und ich denke, ich nehme ihn. Er hat mir wirklich gut gefallen.

Hünemeyer

Ja, Wunderbar! Ja 8.000 Mark sind ja auch wirklich kein Preis für so einen Wagen...

Silke

Ist da jetzt aber auch wirklich alles in Ordnung mit dem Wagen, oder hat er nicht doch irgendwelche Macken?

Hünemeyer

Ja also, Frau von Wolffen, es ist natürlich ein gebrauchter, aber sie haben den Wagen ja gesehen, er ist in erstklassigem Zustand.

Silke

Tja, also gut, wann kann ich denn dann bei Ihnen vorbeikommen?

Händler

Der Kaufvertrag müsste noch vorbereitet werden, anmelden müssen wir ihn *Ja*, Sie könnten schon heute nachmittag kommen, wenn Sie möchten...

Silke

Gerne! Ich denke, ich bin dann so gegen 15 Uhr bei Ihnen!

Händler

Gut, wunderbar, also 15 Uhr... Auf Wiederhören, Frau von Wolffen!

Silke

Wiederhör'n!

Christian

Also ..., der Wagen sieht ja schon gut aus...

Silke

... find' ich nämlich auch...

Christian

...also ich glaub', Du kannst ihn nehmen, aber nur wenn Du mich auch 'mal fahren läßt!

Silke

Na klar, Keine Frage! Aber fahr' ihn mir ja nicht zu Schrott! Da kommt ja schon der Verkäufer, Tag Herr Hünemyer ...

Hünemeyer

Ah, Frau von Wolffen! Guten Tag! Tag. Ja, der Wagen hat's Ihnen also wirklich angetan, was?

Silke

Ja, ich finde ihn wirklich hübsch, ist eigentlich genau das, was ich mir vorgestellt habe!

Christian

Hat der Wagen eigentlich auch irgendeine Garantie?

Hünemeyer

Gut, daß Sie das noch einmal ansprechen. Auf den Motor und das Getriebe gebe ich Ihnen ein Jahr Garantie, ansonsten, wie gesagt, der Wagen ist gerade über den TÜV.... Kommen Sie, setzen wir uns doch gerade dort drüben... Bitte sehr ...

Silke

Vielen Dank!

Christian

Danke, danke...

Hünemeyer

Den Kaufvertrag habe ich schon vorbereitet... So...

Sprecherin:

Die Grundlage von Garantien und Gewährleistungen sind Kauf- oder Werkverträge. Bei Verträgen über den Kauf eines neuen Gebrauchsgutes schreibt das Gesetz eine Gewährleistungspflicht vor. Der Verkäufer ist demnach verpflichtet, nach dem Verkauf mindestens ein halbes Jahr lang für einen Fehler der Ware gerade zu stehen. Der Kunde kann bei Auftreten eines Fehlers oder Mangels den Kaufvertrag rückgängig machen. Dieser Vorgang wird Wandelung genannt. Oder er kann eine Minderung verlangen, das bedeutet, ein Teil des Kaufpreises wird ihm rückerstattet. Oft werden diese gesetzlichen Gewährleistungsansprüche von den Händlern jedoch durch sogenannte 'Allgemeine Geschäftsbedingungen' eingeschränkt.

Sprecher

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, das „Kleingedruckte“, sind Vertragsbedingungen, zu denen eine Sache verkauft wird. Dort sind beispielsweise die Zahlungsmodalitäten, die Art und Weise der Lieferung und natürlich auch der Umfang der Gewährleistungsrechte festgelegt. Mit seiner Unterschrift erkennt der Käufer die Bedingungen an.

Sprecherin

Die Einschränkung der Gewährleistungspflichten durch Allgemeine Geschäftsbedingungen ist jedoch nur auf bestimmte Art und Weise zulässig. Gewisse Vertragsbedingungen, die den Verbraucher besonders benachteiligen oder seine Rechte unzulässig beschneiden würden, sind nämlich ausdrücklich verboten oder können gerichtlich untersagt werden. Werden verbotene Klauseln im Kleingedruckten dennoch verwendet, haben sie grundsätzlich keine Gültigkeit.

Beim Kauf von gebrauchten Gegenständen gelten allerdings andere Gewährleistungsregeln. Der Händler ist hier nicht verpflichtet, irgendeine Gewährleistung zu übernehmen und kann diese daher völlig rechtmäßig vertraglich ausschließen.

Sprecher

Wir halten fest: der Hersteller einer neuen Ware haftet für so ziemlich alle Mängel am Produkt. Darüberhinaus haftet er auch für Schäden, die dem Erwerber der Ware dadurch entstehen, daß er sie in Gebrauch genommen hat. Der Gesetzgeber spricht von der Produkthaftung. Von dieser relativ weit gehenden Produkthaftung kann er sich nicht durch Allgemeine Geschäftsbedingungen befreien.

Im Gegensatz dazu haftet der Verkäufer eines gebrauchten Gegenstandes lediglich für Fehler, die dessen Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufhebt oder erheblich mindert. Der Verkäufer eines Gebrauchtwagens haftet also dafür, daß das Auto grundsätzlich verkehrstauglich ist. Er haftet jedoch nicht beispielsweise dafür, daß, sagen wir die Birnen der Kofferraumbeleuchtung noch jahrelang halten. Solche und ähnliche Gewährleistungen kann er durch Allgemeine Geschäftsbedingungen ausschließen.

Sprecher:

Der Verkäufer von Silkes Wagen kann also im Kaufvertrag die Gewährleistung verweigern. Hat der Wagen tatsächlich einen Fehler, so ist es für den Händler natürlich von Vorteil, die Gewährleistung auszuschließen. Der Käufer muß dann eventuell mit dem zu spät entdeckten Schaden alleine zurecht kommen. Wie wir später sehen werden, ist der Käufer aber auch beim Kauf von Gebrauchtwagen nicht völlig ungeschützt!

Hünemeyer

Also, Vertrag über den Kauf eines Gebrauchtwagens, Käufer, Verkäufer, Fahrgestellnummer AZ 656 322 Schrägstrich 08, Tachostand 35 acht zwei drei, gekauft wie gesehen und probegefahren, Ausschluß der Gewährleistung, eehhm, ein Jahr Garantie auf Motor und Getriebe, angemeldet haben wir ihn für Sie auch schon, Datum: Bonn, den 14. Januar 1997, so jetzt müssen Sie hier gerade noch bitte unterschreiben, dort bitte, ja, Ja danke. So, dann haben wir ja jetzt alles beisammen. Alles unter Dach und Fach, so. Sie wollen den Wagen sicher gleich mitnehmen.

Silke

Ja klar, ich möcht' ihn natürlich sofort fahren!

Hünemeyer

Das kann ich gut verstehen! So, hier sind die Schlüssel, die Kopie des Kaufvertrages, Fahrzeugschein und -brief. Soo, wir haben ihn hier gleich vor der Tür geparkt, kommen Sie doch bitte mit 'raus, ja. So, den Schlüssel haben Sie dabei. Dann wünsch' ich jetzt nur noch viel Spaß damit!

Silke

Vielen Dank! Auf Wiedersehen!

Hünemeyer

Auf Wiedersehen Frau von Wolffen!

Silke

Mensch, mein eigenes Auto! Ich kann's noch gar nicht fassen. Hast Du 'ne Kassette mit? Ich möcht' den Recorder 'mal gern' ausprobieren.

Christian

Du hast Glück, ich hab' gerade von 'nem Freund 'ne Kassette bekommen. Gefällt mir echt total gut.

Silke

Stimmt, gefällt mir auch. Fährt wirklich gut, das Schätzchen, hoffentlich bleibt's so. Ich hab schon so viel Übles über Gebrauchtwagenhändler gehört, aber ich konnte mir keinen Neuen leisten, weißt Du.

Christian

Ach, jetzt mach mal die nicht Pferde scheu! Was soll denn schon passieren? Der Wagen ist doch frisch über'n TÜV und der Motor hat sogar noch Garantie....Paß auf, der vor Dir bremst

Silke

Ja, hab schon gesehen - Scheiße!

Christian

Was's denn los!?

Silke

Die verdammte Bremse tut's irgendwie nicht!!!

Christian

Das kann ja wohl nicht wahr sein. Silke! Bist Du in Ordnung? Hast Du Dir was getan?

Silke

Nein. **Christian**

Hey, wir ham' doch Schwein gehabt, ist doch nichts Schlimmes passiert. Das Blech kann man reparieren, nur gut, daß wir heil geblieben sind.

Mann

Watt is dann mit Ihnen loss? Han' Sie keine Bremsen, oder watt?!

Silke:

Halt die Klappe da draußen!

Sprecher

Die beiden sind noch einmal mit einem blauen Auge davongekommen. Bei einer Untersuchung durch einen Kraftfahrzeug-Sachverständigen stellte sich heraus, daß eine Bremsleitung korrodiert war und offensichtlich genau in dem Moment des Bremsens ganz versagt hatte.

Silke von Wolffen sah sich daraufhin zum ersten Mal ihren Kaufvertrag genauer an und stellte fest, daß der Motor zwar die Garantie für ein Jahr hatte, aber der Vertrag auch eine Klausel mit folgendem Wortlaut enthielt: Verkauft wie

besichtigt unter Ausschluß jeglicher Gewährleistung. Bei einem Termin in einer Verbraucherberatungsstelle, wurde sie darüber aufgeklärt, daß diese Klausel keineswegs rechtswidrig war, wie sie gedacht hatte, sondern durchaus in einen Vertrag über ein gebrauchtes Fahrzeug aufgenommen werden kann.

Sprecherin

Die Verbraucherberatungsstellen sind staatlich getragene Büros in denen Verbraucher sich über ihre Rechte informieren können, in Streitfällen beraten werden und Informationen über Angebote der verschiedensten Produkte und Hersteller einholen können.

Sprecher

Silke hatte also nun nicht nur ein kaputtes Auto und drohende Reparaturkosten von einigen tausend Mark, sondern der Besitzer des Autos, das durch den Unfall beschädigt worden war, wollte natürlich ebenfalls Geld von Silke. Außerdem hatte sie für den Autokauf einen Kredit aufgenommen. Was also sollte jetzt passieren?

Silke erfuhr in der Verbraucherzentrale, daß sie nicht völlig rechtlos dasteht.

Erinnern wir uns: Auch beim Kauf von gebrauchten Gegenständen kann der Verkäufer nach deutschem Recht und Gesetz nicht jedwede Gewährleistung für etwaige Mängel ausschließen. Es kommt vielmehr darauf an, ob die Sache beim Kauf mit Fehlern behaftet ist, die sie für den gewöhnlichen Gebrauch untauglich machen. Ein Auto wird nach allgemeiner Lebenserfahrung gekauft, um damit zu fahren. Wer ein Auto im Verkehr bewegen will, braucht aber nicht nur einen Motor, der es beschleunigt, sondern auch Bremsen, die es wieder zum Stehen bringen. Nicht funktionierende Bremsen machen demnach ein Auto für den gewöhnlichen Gebrauch untauglich.

Sprecherin

Bei solch gravierenden Mängeln wie einer fast kaputten Bremsleitung nämlich ist der Gewährleistungsausschluß, der eigentlich für gebrauchte Autos gelten kann, unwirksam. Der Verkäufer des Wagens kann sich also doch nicht auf die erwähnte Klausel berufen und herausreden, sondern er ist zur Gewährleistung verpflichtet, wurde Silke bei der Verbraucherberatung beruhigt.

Telefonhörer wird abgehoben, Silke wählt

Hünemeyer

Autohaus Hünemeyer, guten Tag.

Silke

von Wolffen hier.

Hünemeyer

Tag, Frau von Wolffen, ja, was kann ich für Sie tun?

Silke

Sie haben mir da ja ganz schön was eingebrockt, mit dem Wagen!

Hünemeyer

Also, der Wagen ist doch völlig in Ordnung!

Silke

Ich habe keine Viertelstunde nach der Unterzeichnung des Kaufvertrages einen Unfall gehabt. Sie können von Glück sagen, daß meinem Freund und mir dabei nichts passiert ist. Ich weiß nicht so recht, ob man das in Ordnung nennen kann. Ich möchte mit Ihnen jetzt über meine Gewährleistungsansprüche sprechen.

Hünemeyer

Äh, was heißt denn hier Gewährleistung, Frau von Wolffen. Sie haben doch einen Vertrag unterschrieben. Da steht ausdrücklich drin, daß jede Gewährleistung ausgeschlossen ist. Also das hätten Sie sich vielleicht ein wenig eher überlegen sollen. Ich weiß wirklich nicht, was Sie jetzt von mir wollen!

Silke

Hören Sie zu Herr Hünemeyer. Ich bin nicht ganz auf den Kopf gefallen, ich hab' mich natürlich informiert. Der Sachverständige hat einen Defekt der Bremsleitung festgestellt und Sie haben mir - unter Zeugen - zugesichert, daß der Wagen in Ordnung ist. Die Verbraucherzentrale und mein Anwalt haben mich außerdem darüber aufgeklärt, daß für solche Fälle des arglistigen Verschweigens **natürlich** eine Gewährleistung besteht. Sie können doch nicht einfach Autos verkaufen, deren Bremssystem versagt. Ich hätte genausogut tot sein können. Und da erzählen Sie mir, die Gewährleistung sei ausgeschlossen. Das ist doch ungeheuerlich!

Hünemeyer

Also, Frau von Wolffen, Ja, bitte schön, ich wußte ja nicht... also, lassen Sie uns das doch einfach in Ruhe bereden.

Silke

Ich sage Ihnen jetzt in aller Ruhe, daß ich a) den Kaufvertrag rückgängig machen möchte und b) von Ihnen natürlich auch Schadenersatz verlange.

Hünemeyer

Äh, Frau von Wolffen, hören Sie, ich bin ja bereit Ihnen entgegen zu kommen, aber lassen Sie uns das doch in einem persönlichen Gespräch regeln. Bringen Sie Ihre Unterlagen mit. Ich bin sicher, wir können uns irgendwie einigen....

Sprecherin

Kommt es zu einem Gewährleistungsfall und entstehen dem Käufer oder Dritten dadurch Schäden, die durch die Gewährleistungsrechte direkt nicht gedeckt sind, so kann der Käufer dennoch Schadenersatz verlangen. Dies bedeutet, daß der Verkäufer alle Kosten tragen muß, die durch den Mangel entstanden sind.

Sprecher

In Silkes Fall beispielsweise muß das Autohaus Hünemeyer nicht nur den Wagen zurücknehmen und Silke den Kaufpreis zurückerstatten. Durch die Verpflichtung zu Schadenersatz muß es auch die Reparaturkosten für das eigene und das fremde Auto, das in den Unfall verwickelt war, tragen. Dazu kommen Silkes Ausgaben für den Sachverständigen, die Anwaltsrechnung, Telefonkosten, die Kosten eines Mietwagens und sofort.

Sprecherin

Die Gewährleistungspflichten sind aber kein unbegrenztes Risiko für einen Verkäufer. Einerseits ist nämlich die Frist, in der solche Ansprüche geltend gemacht werden können, auf ein halbes Jahr beschränkt. Andererseits können die Gewährleistungsansprüche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen modifiziert werden. Beispielsweise kann statt Wandelung oder Minderung eine Nachbesserung als Gewährleistung angeboten werden, die der Käufer dann akzeptieren muß.

Sprecher

Doch viele Händler zeigen sich sehr kulant beim Umgang mit Reklamationen. Obwohl sie nicht zur Gewährleistung verpflichtet sind, wenn dem Kunden die Ware nicht gefällt oder er sie beispielsweise woanders billiger gesehen hat, erstatten die Geschäfte den Kaufpreis oder vergeben Warengutscheine, für die dann ein anderer Artikel gekauft werden kann. Viele Händler von Elektronikgeräten beispielsweise geben eine sogenannte Händlergarantie auf ihre Ware, mit einer Dauer, die über die gesetzliche Gewährleistungsfrist hinausgeht. Auf diese Art und Weise dokumentieren die Händler ihre Seriosität und Kundenfreundlichkeit.

Sprecherin

Genau aus dem selben Grunde geben nicht nur die Händler, sondern auch schon die Hersteller Garantien auf ihre Produkte. Manche deutschen Autohersteller etwa garantieren, daß die Karosserien ihrer fabrikneuen Autos zehn Jahre oder sogar länger nicht durchrosten werden. Die Pflichten, die aus einer einmal gegebenen Garantie erwachsen, sind genauso verbindlich wie die der gesetzlich geregelten Gewährleistungspflicht. Ebenfalls auf der Herstellerseite gibt es die sogenannte Produkthaftung. Darunter versteht man die Haftung des Herstellers für Schäden, und zwar Personen- **und** Sachschäden, die der Erwerber infolge eines Fehlers des Produkts erleidet.

Sprecher:

Die Abgabe einer Garantie bindet demnach den Verkäufer besonders stark. Sie begründet eine über normale Gewährleistungspflichten hinausgehende Verpflichtung für das Vorhandensein bestimmter Eigenschaften einer verkauften Ware einzustehen. Sie begründet eine weitgehende Schadenersatzpflicht. Allerdings werden Garantien in der Regel nur für eine ausdrücklich bestimmte Frist abgegeben.

Nehmen wir ein Beispiel: Christians Toaster gerät in Brand, weil ein Kabel schlecht isoliert ist. Christian erleidet eine Brandverletzung, als er löschen will. Der Brand setzt die Küchengardine und dann die komplette Einbauküche in Brand. Für den

zerstörten Toaster kann Christian aufgrund der vertraglichen Gewährleistung vom Händler Ersatz verlangen. Der Schaden an der Einbauküche und der Gesundheitsschaden durch die Brandverletzung können durch die Produkthaftung beim Hersteller geltend gemacht werden.

Sprecherin

Die Besonderheit der Produkthaftung ist es, daß es dabei nicht auf ein Verschulden des Herstellers ankommt. Es geht allein um die Frage, ob das Produkt sicher und einwandfrei war. Die Haftung begründen dabei nicht nur Konstruktionsfehler, wenn beispielsweise die Bremsanlage eines Autos falsch konstruiert ist. Auch Fehler der Fabrikation, die fehlerhafte Isolierung von Drähten in einem Toaster bei der Herstellung zum Beispiel führen zur Produkthaftung. Auch sogenannte Instruktionsfehler, wie etwa die fehlende Warnung über Gefahren beim Gebrauch eines Produktes, machen den Hersteller haftbar.

Sprecher

In den Vereinigten Staaten führen Produkthaftungsprozesse zu Schadenersatzzahlungen in Millionenhöhe. Ende 1996 wurden einem Amerikaner, der an Krebs erkrankt war, von einem Gericht mehrere Millionen Dollar zugesprochen, weil ein Zigarettenhersteller in den fünfziger Jahren die Zigarettschachteln nicht mit der Warnung versehen hatte, daß Zigarettenrauchen gesundheitsschädlich ist.

Silke

...der war auf jeden Fall ganz schön zahm, nachdem ich ihm mein ganzes neuerworbenes Wissen vor den Kopf geknallt hatte. Der hat nicht nur der Wandlung kommentarlos zugestimmt, sondern auch alle meine Schadenersatzansprüche anerkannt. Ich hab' echt noch 'mal Glück im Unglück gehabt...

Christian

Kann man wohl sagen, du! Das war ja vielleicht ein Abenteuer! Kannst Du denn nie 'mal 'was einfach ganz normal machen?

Silke

Ich liebe meine Abenteuer!...Aber weißt Du, was ich mir vorhin überlegt habe? Ich kauf' mir jetzt doch 'nen Neuen. Mit dem Geld aus dem Schadenersatz und mit Ratenzahlung krieg'ich das hin. Die haben gerade 'nen neuen Stadtflyter rausgebracht...und das mit jeder Menge schöner Garantien und Gewährleistungen, da kannst Du Gift drauf nehmen!

E N D E