



Foto: zdbbe/stock/presmaster, RAW

HAFTUNG

Wenn mal was schiefgeht

Es kann in der besten Werkstatt passieren, dass eine Reparatur einmal nicht den gewünschten Erfolg erzielt. Der Kunde hat dann mehrere Optionen. Tipps von der Kanzlei Rath, Anders, Dr. Wanner & Partner WPG.

Nachdem wir den Lesern in Ausgabe 5 der asp AUTO SERVICE PRAXIS einen kleinen rechtlichen Leitfaden rund um die Kfz-Reparatur an die Hand gegeben haben, möchten wir nun zeigen, welche Konsequenzen auf Betriebe zukommen können, falls bei der Reparatur doch einmal etwas schiefgehen sollte. Da man als Inhaber rechtlich gesehen mit dem Kunden einen Werkvertrag geschlossen hat, bei dem eine erfolgreiche Leistung geschuldet wird, muss der Werk-

stattinhaber bei nicht fachgerechter Reparatur wegen Sachmängelhaftung für alle Mängel einstehen, die nach der Abnahme durch den Kunden gemeldet werden. Doch was bedeutet das nun genau?

Option 1: Abnahme verweigern

Sollte der Kunde bereits bei Abholung des Fahrzeugs einen Mangel entdecken, so kann er entweder die Kfz-Abnahme verweigern oder die Rechnung „unter Vorbehalt der Rückforderung“ bezahlen.

Verweigert er die Abnahme, so bleibt das Fahrzeug zur Behebung des Mangels zunächst in der Werkstatt. Man kann als Werkstattinhaber theoretisch zwar die Begleichung der Rechnung und die Abnahme des Fahrzeugs verlangen. Jedoch muss man dann auch beweisen, dass die Reparaturarbeiten mangelfrei durchgeführt worden sind.

Fällt dem Kunden der Mangel erst später auf, so hat er der Werkstatt diesen Mangel so schnell wie möglich mitzuteilen. Grundsätzlich haben Kfz-Werkstätten in ihren AGB die Sachmängelhaftung auf ein Jahr verkürzt. Diese Verkürzung ist auch weiterhin nach den angepassten Kfz-Reparaturbedingungen des ZDK zulässig. Werkstätten müssen also für alle Mängel einstehen, die innerhalb von einem Jahr nach der Abnahme durch den Kunden festgestellt werden. Sollte sich in den AGB eine solche Regelung über eine verkürzte Verjährungsfrist nicht finden, gilt sogar die gesetzliche Frist von zwei Jahren.

In diesem Zusammenhang sei angemerkt: Einen Mangel, der innerhalb des ersten bzw. zweiten Jahres aufgetreten ist, aber erst danach gemeldet wurde, muss die Werkstatt nicht beheben!

KURZFASSUNG

Um im Falle einer missglückten Reparatur professionell zu reagieren, sollte man die Rechte des Kunden und die eigenen Pflichten genau kennen. Für solche Fälle gibt es klare Regelungen und eine Einigung ist allemal besser als ein Rechtsstreit.

Nachbesserung

Sobald der Werkstatt ein Mangel mitgeteilt wurde, muss der Kunde dem Betrieb zunächst innerhalb einer angemessenen Frist die Möglichkeit zur Fehlerbehebung geben. Normalerweise beträgt diese Frist bei kleineren Mängeln circa 3 Tage, bei größeren Reparaturen kann sie aber auch bis zu 14 Tage betragen.

Bei der Nachbesserung muss die Werkstatt den Fehler kostenfrei beheben. Doch Vorsicht, dies kann schnell teuer werden, da man als Werkstattinhaber auch etwaige Zusatzkosten wie den Transport, Arbeitsaufwand, Material und auch eventuelle Kosten für Gutachter und Rechtsanwälte, die im Zuge der Suche nach dem Mangel anfallen, tragen muss. Sollte auch dieser Nachbesserungsversuch nicht gelingen, so muss der Kunde erneut eine Möglichkeit zur Reparatur einräumen. Jedoch ist nach einer erfolglosen zweiten Nachbesserung dem Kunden ein Abwarten nicht mehr zumutbar und die Reparatur gilt als fehlgeschlagen. Der Kunde hat dann zwei Möglichkeiten: Er kann entweder vom Vertrag zurücktreten oder eine Minderung verlangen.

Wann kann man zurücktreten?

Ein Rücktritt vom Vertrag ist für den Kunden jedoch nur bei erheblichen Mängeln möglich. Ein erheblicher Mangel liegt grundsätzlich dann vor, wenn die Fahrtüchtigkeit oder -sicherheit des Fahrzeugs beeinträchtigt ist oder wenn mehrere Mängel zusammentreffen. Teilt der Kunde der Werkstatt den Rücktritt ausdrücklich mit, muss der Betrieb den gezahlten

Werklohn zurückerstatten, darf aber im Gegenzug dazu die eingebauten Teile demontieren und zurücknehmen. Sollte dies nicht möglich sein, hat die Werkstatt einen Anspruch auf Wertersatz! Da die bis zu diesem Zeitpunkt durchgeführten Arbeiten der Werkstatt nicht wertlos sind, weil beispielsweise bestimmte Fehlerursachen ausgeschlossen werden konnten, hat die Werkstatt immer noch einen Vergütungsanspruch für diese bereits getätigten

Oberste Devise muss es sein, mit dem Kunden professionell umzugehen. Der macht sonst seinem Ärger Luft.

Arbeiten. Man muss dann aber beweisen, wie viel die bisherige Arbeit objektiv Wert gewesen ist, um den Anspruch gegenüber dem Kunden durchzusetzen.

Werklohnminderung

Da sich ein Rücktritt aus technischer Sicht oft schwierig gestaltet, wird der Kunde wohl meist eine Minderung des Rechnungsbetrags verlangen. Hierzu muss er gegenüber der Werkstatt den Mangel genau bezeichnen und erläutern, wie viel weniger er deswegen zu zahlen bereit ist.

Schadenersatz

Sollten aufgrund der mangelhaften Reparatur weitere Schäden entstanden sein oder der Kunde beispielsweise einen Un-

fall verursacht haben, so könnten Schadenersatzansprüche auf die Werkstatt zukommen. Diese Schadenersatzansprüche bestehen jedoch nur, wenn die Werkstatt schuldhaft gehandelt hat. Da Werkstätten in der Regel ihre Haftung beschränkt haben, ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit meist ausgeschlossen. Der Werkstattinhaber muss jedoch beweisen, dass er nicht schuldhaft gehandelt hat.

Ein Schadenersatzanspruch kann insbesondere auch dann entstehen, wenn die Werkstatt eine gebotene Hinweispflicht auf eine Rückrufaktion des Herstellers unterlässt. Ein derartiger Rechtsstreit wurde vor Kurzem vom Oberlandesgericht Hamm entschieden. In diesem Fall hatte eine Kfz-Werkstatt ihre Kundin nicht über eine verkehrssicherheitsrechtliche Rückrufaktion des Herstellers informiert. Als die Kundin Inspektionsarbeiten bei der Werkstatt in Auftrag gibt, behebt diese den verkehrssicherheitsrechtlichen Fehler nicht und führt somit fehlerhafte Reparaturarbeiten durch. Die Kundin erleidet aufgrund dieser mangelhaften Reparatur einen Unfall. Für den hieraus entstehenden Schaden hat die Kfz-Werkstatt einzustehen und ist gegenüber der Kundin schadenersatzpflichtig. Eine wirksame Einbeziehung der AGB in jeden Werkstattauftrag ist das A und O, da nur so die Haftung für einfache Fahrlässigkeit ausgeschlossen werden kann.

Maximilian Appelt

Rechtsanwalt, Steuerberater
muc@raw-partner.de

KOMMENTAR

Eine fehlerhafte Reparatur ist für alle Beteiligten eine nervige Angelegenheit. Wie in den meisten Lebenslagen muss aber oberste Devise sein, souverän mit dem Kunden umzugehen und die Situation zur beiderseitigen Zufriedenstellung zu meistern. Gerade in Zeiten, in denen sich Kunden immer mehr im Internet informieren und ihre Entscheidung für oder gegen eine Kfz-Werkstatt davon abhängig machen, ob der Betrieb gute Bewertungen im Internet hat, können unzufriedene Kunden, die ihrem Ärger zu Recht oder zu Unrecht, das bleibt mal dahingestellt, freien Lauf lassen, zu erheblichen Ertragsseinbußen beitragen.



Barbara Lux-Krönig,
Wirtschaftsprüferin
Steuerberaterin

Reifenregale Reifencontainer Reifenlagerhallen



Die passende Lösung finden wir für Sie. Preiswert. Flexibel. Sofort lieferbar.

Tel. 055 31-99 13 80 10 | www.aczent-lagertechnik.eu | 37603 Holzminden

TEPE SYSTEMHALLEN

Pultdachhalle Typ PD3 (Breite: 20,00m, Länge: 8,00m)

- Höhe 4,00m, Dachneigung ca. 3°
- mit Trapezblech, Farbe: Aluzink
- inkl. imprägnierter Holzpfetten
- feuerverzinkte Stahlkonstruktion
- incl. prüffähiger Baustatik

Aktionspreis € 12.990,-

ab Werk Buldern, excl. MwSt. Schneelastzone 2, Windzone 2, a. auf Anfrage

www.tepe-systemhallen.de · Tel. 0 25 90 - 93 96 40