



Thema heute: Wenn beim Verkauf nachgebessert oder ungefragt verbessert wird. Alles rechtsgültig oder eine üble Abzockerei?

§ 439 Abs. 1 BGB gibt dem Käufer die Möglichkeit bei einer mangelhaften Sache als Nacherfüllung nach seiner Wahl die Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache zu verlangen.



Hier sieht also das Gesetz klare Regelungen vor. Wie aber verhält es sich – und dies ist bis dato weitestgehend ungeklärt – wenn die Kaufsache durch die vorgenommene Nachbesserung, also durch die Reparatur, werthaltiger und damit eben besser wird?

Es gibt zahlreiche Beispiele aus der Praxis, die jedem von Ihnen bekannt sein dürften. Sie geben z. B. Ihr Fahrzeug im Rahmen der Gewährleistung zur Reparatur. Bei Abholung steht der Werkstattleiter strahlend vor Ihnen und teilt Ihnen mit, dass man neben der Reparatur das Fahrzeug noch einer gründlichen Reinigung unterzogen habe oder man das alte, mangelhafte Teil, durch ein

neues ausgewechselt habe, welches schon vom Nachfolgetyp sei und deutlich leistungsfähiger und weniger anfällig wäre.

Der Unterschied zwischen Kundenservice und Zusatzgeschäft ist oft gering.

Man fühlt sich gut betreut und lobt die Fürsorge seines Autohauses, bis zu dem Punkt, als man dann eine Rechnung erhält, obwohl es sich eigentlich um eine Nachbesserung handelte, die vom Verkäufer zu tragen wäre. Da sieht man dann auf der Rechnung eine Position „Spezialwäsche“, welche mit € 15,-- zu Buche schlägt.

Thema heute: Wenn beim Verkauf nachgebessert oder ungefragt verbessert wird. Alles rechtsgültig oder eine üble Abzockerei?



Ein weiteres Beispiel, wie es täglich vorkommen kann: Ihr italienischer Espressoautomat hat einen Defekt. Sie geben ihn im Rahmen der Gewährleistung zur Reparatur. Eine Reparatur ist nicht möglich, dasselbe Gerät ist aber nicht mehr auf dem Markt vorhanden. Stattdessen erhalten Sie einen Automaten, der im Gegensatz zu Ihrem ursprünglichen Gerät auch noch eine Aufschäumdüse für Cappuccino enthält. Sie sind begeistert, da Sie eigentlich schon immer so ein Modell haben wollten. Leider freuen Sie sich zu früh, da Sie ein paar Tage später eine Rechnung über den Aufpreis der neuen Maschine erhalten.

Klar ist, wer nachbessern muss, gleicht damit eine vorangegangene Schlechtleistung aus. Erst mit der Nachbesserung wird der Kaufvertrag voll erfüllt. Wie aber sieht es aus, wenn nicht nur nachgebessert, sondern verbessert wird. Hier wird von seiten der Verkäufer oft versucht dem Käufer mit Argumenten wie „Sie haben

VER-besserung statt NACH-besserung. Und wer bezahlt?

jetzt ja eine erweiterte Funktionsweise, wenn Sie jetzt auch Cappuccino herstellen können, das Auto sieht doch durch die Polyglanzwäsche jetzt viel schöner aus als zuvor“ noch Geld aus der Tasche zu ziehen und stellen diese Zusatzleistungen bzw. neuen Teile mit weiteren Funktionen oder bessere Nachfolgetypen dem Käufer in Rechnung.

An dieser Stelle dürften sich unseren Lesern doch zahlreiche Rechtsfragen aufdrängen. Ist es rechtens, dass die Verbesserung dem Käufer in Rechnung gestellt wird?

Wird ihm diese Verbesserung nicht geradezu aufgedrängt?

Welche Folgen hat es, dass der Käufer vorher über die Verbesserung, beispielsweise in Form eines leistungsfähigeren Nachfolgetyps nicht informiert wurde? Wie sieht es aus, wenn er zuvor ausnahmsweise doch gefragt wurde und er zugestimmt hat? Wie ist die Bezahlung der Rechnung durch den Käufer zu werten?

Sinn und Zweck der Nachbesserung nach § 439 BGB ist es, dass der Verkäufer das noch ausgleicht, was zur geschuldeten Leistung fehlte. Mehr aber soll sie nicht. Sie soll nicht den Kreis der Pflichten erweitern. Allerdings ergibt sich aus § 439 III BGB, dass der Verkäufer gehalten ist, auch mehr aufzuwenden, als er dies ursprünglich hätte tun müssen, wenn solche höheren Aufwendungen nun notwendig geworden sind. Man stelle sich beispielsweise vor, bei einem Fahrzeug kommt es innerhalb der Gewährleistungszeit zu einem Motorschaden, der Motor muss ausgetauscht werden. Inzwischen gibt es für den defekten Motor nur noch ein neues, deutlich leistungsfähigeres Nachfolgemodell, das der Hersteller zu einem deutlich höheren Preis anbietet.



Thema heute: Wenn beim Verkauf nachgebessert oder ungefragt verbessert wird. Alles rechtsgültig oder eine üble Abzockerei?



Hier muss der Verkäufer des Fahrzeugs diese höheren Kosten tragen, da diese Kosten für die Nachbesserung eben unabdingbar erforderlich sind. Der Käufer erhält zwar am Ende etwas Besseres, dies ist aber nicht seine Schuld.

Wenn der Kunde eine Leistung erhält, die er gar nicht verlangt hat, beispielsweise ein Autohaus erbringt im Rahmen der Reparatur auf Gewährleistungsbasis zahlreiche andere Inspektions- und Wartungsleistungen, so liegt hierin eine aufge-drängte Verbesserung des Zustands seines Fahrzeuges. Machen Sie einmal folgenden Test: Wenn Sie Ihr Fahrzeug aufgrund eines Mangels innerhalb der Gewährleistungsfrist in die Werkstatt bringen, füllen Sie vorher das Wischwasser auf. Sie werden sehen, dass Sie dennoch am Ende eine Rechnung erhalten, auf dem sich die Position „Auffüllen von Wischwasser“ findet.

Hier kommt die Norm des § 241 a BGB ins Spiel. Es heißt dort in Absatz 1:

„Durch die Lieferung unbestellter Sachen oder durch die Erbringung unbestellter sonstiger Leistungen durch einen Unternehmer an einen Verbraucher wird ein Anspruch gegen diesen nicht begründet.“

Unbestellte Leistungen sollten Sie nicht akzeptieren

Unbestelltes Erbringen von Leistungen kann gerade dann angenommen werden, wenn ein Autohaus neben den in Auftrag gegebenen Reparaturarbeiten weitere Dienstleistungen, wie beispielweise Wagenpflege, Auffüllen von Wischwasser etc. erbringt. Diese müssen dann vom Kunden nicht bezahlt werden.

Was aber passiert, wenn der Kunde der Verbesserung zustimmt, sei es auch nur nachträglich, oftmals aus Höflichkeitsgründen heraus. Dann liegt der Fall anders. Wir haben es dann mit einer Änderung des Vertrages zu tun. Der Leistungsumfang wird damit erweitert, was auch zur Erweiterung der Gegenleistungspflicht führt, sprich der Kunde muss dann bezahlen. Hier hilft ihm auch nicht die Norm des § 241 a BGB weiter, wenn er nachträglich „bestellt“, sei es auch nur aus Höflichkeit, sprich das Motiv, weshalb der Kunde der Verbesserung zustimmt, ist hierbei nebensächlich. Der Verbesserung muss der Kunde aber ausdrücklich zugestimmt haben. In der vorbehaltlosen Entgegennahme der Rechnung ist noch kein kundenseitiges Akzeptieren und Anerkennen einer Mehrforderung zu sehen.

Grundsätzlich muss also der Kunde für eine Verbesserung nur dann bezahlen, wenn er dieser ausdrücklich – gleich aus welchem Motiv heraus – zugestimmt hat. Führt die Nacherfüllung zu einer Wertsteigerung zugunsten des Kunden, beispielsweise wenn eben nur noch wertvollere Ersatzteile verfügbar sind im Vergleich zur Ausgangssache, besteht keine Rechtsgrundlage, den diesbezüglichen Aufwand dem Kunden seitens des Verkäufers in Rechnung zu stellen.

Lassen Sie sich also nicht übers Ohr hauen mit Sprüchen des Verkäufers, *„Sie haben jetzt einen höherwertigen Motor, der kostet leider etwas mehr“*.