

„. . . und das geht auf Garantie . . .?!“

Teil 1

Jörg Scheele¹

„Garantie“ ist ein Schlachtruf, dem sich der Kunde heute oft und gern beugt. Dabei scheint die Meinung „ist was kaputt, musst du ersetzen“ weit verbreitet zu sein. Im Handwerk aber reden wir nicht nur von einer Garantie, sondern auch von einer Gewährleistung. Am Beispiel eines scheinbar simplen Kundendienstesinsatzes wollen wir einen kleinen Einblick geben, was sich hinter diesen Begriffen verbirgt.

Den Stellenwert seiner Zentralheizung schätzt man meist erst dann richtig ein, wenn das gute Stück seinen Dienst versagt und man im Kalten sitzt. So ging es auch Dr.

Fiedler, der eines Morgens feststellen musste, dass sein Ölbrenner keinen Mucks mehr tat. Für Abhilfe sollte Meister Alfred sorgen, den er sofort verständigte. Der schickte seinen Gesellen Eckerhard und Lehrling Mücke auf den Weg. Sie sollten der persönlichen Eiszeit des Dr. Fiedler ein Ende setzen.

Analyse: Ölpumpe

Obwohl Eckerhard nicht gerade ein Ölbrennerspezialist ist, war der Fehler schnell gefunden. Die Ölpumpe saß fest und verhinderte so jeden Brenneranlauf. Ein Defekt, der bei einem fünf Jahre alten Ölbrenner nicht unüblich ist. Also machten sich Eckerhard und Mücke daran, eine neue Ölpumpe einzubauen. Und siehe da, der Brenner nahm, sehr zur Freude von Dr. Fiedler, den Betrieb wieder auf. Leider war es dann mit der war-

men Stube nach ein paar Tagen schon wieder vorbei. Wieder versagte der Ölbrenner den Dienst. Diesmal nahm sich Meister Alfred des Problems persönlich an. Vor Ort musste er feststellen, dass die Ölpumpe wieder festsaß. Mit anderen Worten: Auch Meister Alfred sah sich gezwungen, eine neue Pumpe einzusetzen. Und das unter den kritischen Augen Dr. Fiedlers, der ihn fragte, ob er denn nun auch über diesen Kundendienstesatz eine Rechnung bekäme.

. . . das geht auf Gewährleistung

Meister Alfred verneinte das. Er hatte nämlich den Verdacht, dass Eckerhard, als nicht ganz so erfahrender „Ölbrennermonteur“, einen Fehler beim Einbau der Pumpe gemacht hatte. Daher war das Versagen der Ölpumpe offensichtlich nur eine Frage der



Den wahren Wert einer Heizung erkennt man erst, wenn sie defekt ist

¹ Jörg Scheele, Dozent bei der Handwerkskammer Dortmund

² Die Gewährleistung beträgt für Bauwerke zwei Jahre, für Arbeiten an einem Grundstück und für die von Feuer berührten Teile von Feuerungsanlagen ein Jahr (ATV DIN 1961 § 13 4 (1))



Ursache für die plötzliche Eiszeit war die streikende Ölpumpe

so gelten die Festlegungen des Vertragsrechts aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und damit eine Gewährleistungsfrist von fünf Jahren für Arbeiten an Bauwerken.

... das kann doch nicht wahr sein!

Mit dem erneuten Pumpentausch im Rahmen der Gewährleistung glaubte nun Meister Alfred, das Problem erledigt zu haben. Wie vom Donner gerührt war er deshalb, als ihn nur wenige Tage später ein leicht ungehaltener Dr. Fiedler über den erneuten Ausfall seiner Ölheizung informierte. Vor Ort stand die Ursache schnell fest: Die Ölpumpe war erneut blockiert. Da diese Pumpe vom Meister

Zeit gewesen. Und somit lag ein Gewährleistungsfall vor. Der Handwerker gibt auf seine, im Rahmen eines Werklieferungsvertrages erstellte Installation nämlich die Gewährleistung, dass die Anlage bei der Übergabe an den Kunden (Abnahme) mängelfrei ist. Liegen z. B. Einbau- oder Verarbeitungsfehler zum Zeitpunkt der Abnahme versteckt vor und führen später zu einem Mangel an der Installation, hat der Handwerker für Abhilfe zu sorgen. Und zwar für den Kunden kostenlos. Da nicht alle Mängel bereits ein paar Tage nach der Abnahme auftreten, beträgt die Gewährleistungsfrist – je nach vereinbarter vertraglicher Grundlage – zwei bzw. fünf Jahre. Zwei Jahre sind in der Regel² anzusetzen, wenn der Vertrag auf Grundlage der Verdingungsordnung für Bauleistungen (VOB) abgeschlossen wurde. Sie ist quasi eine Aufstellung der

Rechte und Pflichten von Kunde und Handwerker. Wurden keine besonderen Vereinbarungen als Vertragsgrundlage beschlossen,

Wie wird die VOB rechtskräftig Vertragsgrundlage?

Bei Privatkunden ist es nicht ausreichend, wenn die VOB im Vertrag erwähnt wird oder es im Angebot heißt: „Bei Auftragsannahme gilt als Vertragsgrundlage die VOB“. Eine solche „Einziehungsklausel“ ist bei Geschäften mit Privatkundschaft nichtig [1]. Ebenfalls nicht ausreichend ist es, wenn dem Auftraggeber lediglich angeboten wird, ihm auf Wunsch ein kostenloses Exemplar der VOB/B; /C zuzusenden [2]. In beiden Fällen gilt die VOB nur dann als rechtskräftig vereinbart, wenn diese dem Privatkunden am Ort des Vertragsabschlusses nachweislich vorlag. Der Kunde muß dem Handwerker demnach also gesondert den Erhalt des Textes der VOB schriftlich bestätigen.

[1] BGH vom 28. 01. 1987, Az: IV a ZR 173/85, BauR 87, 308 sowie BGH vom 09. 11. 1989; Az: VII ZR 16/89, NJW 90, 715 und OLG München vom 15. 10. 1991, Az: 9 U 1979, BauR 92, 69
 [2] BGH vom 09. 11. 1989, Az: VII ZR 16/89, NJW 90, 715 und OLG München vom 15. 10. 1991, Az: 9 U 1979/91, BauR 92, 69

Im privaten Bereich kann man unter bestimmten unbedingten zu beachtenden Umständen die VOB zur Vertragsgrundlage machen

persönlich eingebaut worden war, konnte ein Einbaufehler ausgeschlossen werden. Folglich lag jetzt auch kein Gewährleistungsfall vor. Alfred vermutete, mit der Pumpe selbst sei etwas nicht in Ordnung, ersetzte sie erneut und versprach Dr. Fiedler, die defekte Pumpe zum Hersteller zu senden.

In solchen Fällen stellt sich die Frage, ob der Mangel am Bauteil selbst auf Konstruktionsfehler, Fabrikationsfehler, Materialfehler, etc. zurückzuführen ist und ob der Hersteller auf das defekte Bauteil zum Versagenszeitpunkt noch eine Garantie gewährt. In der Regel beträgt die Garantie als gesetzlich vorgeschrieben mindestens sechs Monate. Ist das Bauteil demnach länger als sechs Monate im Einsatz, so ist ein Versagen auch dann kein Garantiefall mehr, wenn Fabrikationsfehler etc. die Ursache sind. Der Kunde muss ein neues Produkt kaufen, das der Handwerker dann kostenpflichtig einbaut. Da Kunden häufig Gewährleistung mit Garantie gleichsetzen, kann das Versagen eines Bauteiles nach Ablauf der Garantie aber innerhalb der Gewährleistungszeit der Installation zu erheblichen Diskussionen mit dem Kunden führen. Viele Hersteller verlängern daher die Garantiezeit für ihre Produkte freiwillig auf die Dauer der Gewährleistungszeit.

In Sachen „Ölpumpe Dr. Fiedler“ war die Garantiezeit noch lange nicht abgelaufen. Dennoch lag kein Garantiefall vor. Der

Beispiele für Garantie- und Gewährleistungsfälle	
Garantiefall (Hersteller)	Gewährleistungsfall (Handwerker)
Oberfläche der Acrylbadewanne wird bei bestimmungsgemäßer Nutzung nach vier Monaten rau und unansehnlich, da ein <u>Materialfehler</u> vorliegt	Oberfläche der Acrylbadewanne wird <u>beim Einbau</u> verkratzt
Tempergussfitting weist nach vier Wochen aufgrund eines <u>Materialfehlers</u> einen Haarriss auf, Leitung ist undicht	Tempergussfitting weist nach vier Wochen <u>aufgrund zu üppigen „Einhanfens“</u> des Gewindes einen Haarriss auf, Leitung ist undicht
Schrägsitzventil mit Lötuffe schließt nach drei Monaten nicht mehr dicht, da die Dichtung <u>durch einen nicht entfernten Grat am Ventilsitz beschädigt</u> wurde	Schrägsitzventil mit Lötuffe schließt nach drei Monaten nicht mehr dicht, <u>weil beim Einlöten das Oberteil nicht entfernt</u> und so beschädigt wurde

Drei Beispiele für die Darstellung des Unterschiedes zwischen Garantie und Gewährleistung

Hersteller der Ölpumpe teilte Meister Alfred mit, der Ausfall der Pumpe sei nicht auf Mängel am Produkt, sondern auf die Qualität des damit geförderten Heizöls zurückzuführen. Man habe Rückstände gefunden, die jeder Ölpumpe den Garaus machen würden.

Zur Kasse bitte?

Somit ergab sich dann folgende Rechtslage:

- Der Ausfall der Pumpe war nicht Folge einer mangelhaften handwerklichen Arbeit. Ein Gewährleistungsfall lag also nicht vor.
- Der Ausfall der Pumpe war – nach den Feststellungen des Herstellers – auch nicht auf einen Mangel an der Pumpe selbst zurückzuführen. Somit

zerplatzte auch die Seifenblase einer Garantieforderung. Und damit hatte Dr. Fiedler keinen Anspruch mehr auf den für ihn kostenlosen Pumpenaus-tausch. Dennoch zögerte Meister Alfred, die Rechnung zu schreiben. Denn wenn weder seine handwerkliche Arbeit, noch die Pumpe selbst, sondern wohl die Ölqualität die Ursache für die Pumpenausfälle war, ist die nächste „kalte Stube“ für Dr. Fiedler bereits vorprogrammiert.

Wird Meister Alfred seinem Kunden helfen können? Und muss letzten Endes Dr. Fiedler die Zeche doch aus eigener Tasche bezahlen? Teil 2 unseres Beitrages wird das Geheimnis lüften.