

Streit um Leistungen und Kosten

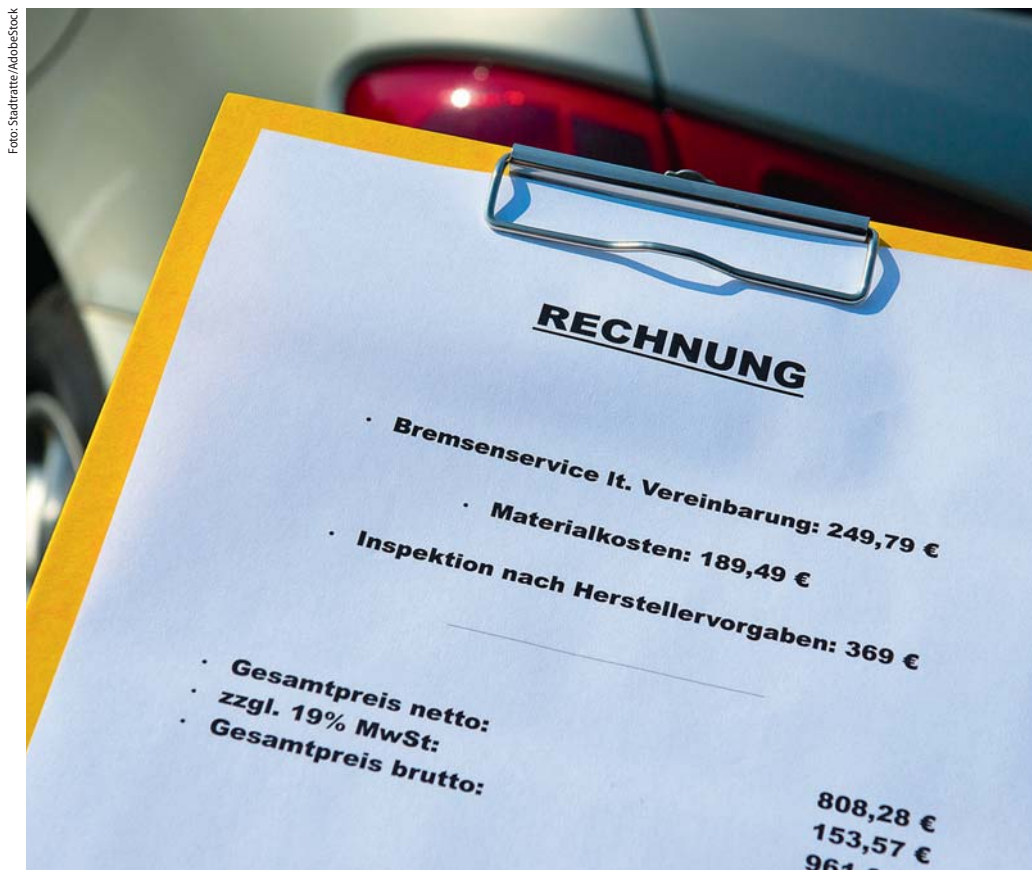
Von A wie Aufklärung bis Z wie Zurückbehaltungsrecht | Kundenrechte in der Werkstatt sind schwer durchsetzbar. Die Beweislagen sind kompliziert und durchgeführte Arbeiten nur mit hohem finanziellen Aufwand überprüfbar.

— Es klingt immer so einfach, wenn der Bundesgerichtshof (BGH) von der Stärkung der Verbraucher- und Kundenrechte spricht. Es liest sich auch noch gut nachvollziehbar, wenn die gesetzlichen Regelungen in den Medien als verbraucherfreundlich beschrieben werden. Und dennoch sind die Rechte des Werkstattkunden, wozu regelmäßig auch Fuhrparkbetreiber zählen, in der täglichen Praxis meist nur schwer durchsetzbar. Die Beweislage ist kompliziert und die durchgeführten Arbeiten sind nur mit hohem Kostenaufwand sachverständig überprüfbar.

Jeder Autofahrer oder Verantwortliche für einen Fuhrpark kennt die Situation, wenn die von der beauftragten Werkstatt erbrachte Leistung nicht den Erwartungen entspricht und diese zu allem Überfluss auf die vollständige Bezahlung besteht, gleichzeitig aber eine Nachbesserung ablehnt. Was, wenn die Werkstatt nun ohne Bezahlung auch noch mit ihrem Zurückbehaltungsrecht am Fahrzeug droht?

Der Ärger beginnt häufig schon mit der Frage, worauf die Werkstatt bei der Auftragsannahme hätte hinweisen müssen. Gibt es so etwas wie Beratungs- und Aufklärungspflichten? Die gibt es selbstverständlich. Die Werkstatt ist gehalten, ein ihr überlassenes Fahrzeug mit ihrem nach dem Maßstab des abgeschlossenen Vertrages vorauszusetzenden Fachwissen zu überprüfen und den Kunden gegebenenfalls auf Bedenken hinzuweisen. Stellt sie einen Mangel fest, der die Betriebssicherheit des Autos beeinträchtigt, beziehungsweise hätte sie diesen bei entsprechender Sorgfalt erkennen müssen, ist sie verpflichtet, den Kunden darauf aufmerksam zu machen. Der Kunde kann dann darüber entscheiden, ob und wie die festgestellten Mängel behoben werden sollen.

Beratungspflicht | Die Pflichten zur Beratung beziehen sich dabei aber immer nur auf das in Auftrag gegebene Werk und damit zusammenhängende Umstände. Dies bedeutet, dass von der Werkstatt nicht verlangt werden kann, auch sämtliche übrigen Teile am Fahrzeug zu prüfen oder gar zu richten, ohne dass dazu ein besonderer Auftrag erteilt wurde. So weit die Rechtsprechung (zum Beispiel OLG Saarbrücken, Urteil vom 18.2.2016, Az. 4 U 60/15).



Zahlen oder nicht? | Wird ein defektes Auto durch zum Teil nicht beauftragte Leistungen repariert, muss der Besitzer die Reparatur bezahlen, auch wenn er dafür im Detail keinen konkreten Auftrag erteilt hat

Dass eine Fachwerkstatt auch über anstehende Rückrufaktionen des Herstellers aufklären muss, versteht sich dabei von selbst.

Rechnung ohne Auftrag? | Anders formuliert, die Werkstatt muss nicht ohne Auftrag arbeiten. Das kommt allerdings auch weit aus seltener vor als die umgekehrte Situation. Die Werkstatt darf nicht ohne Auftrag arbeiten. Hier ergeben sich die wesentlich größeren Probleme.

Denn trotzdem müssen Werkstattkunden ordnungsgemäß geleistete Reparaturarbeiten an ihrem Fahrzeug auch ohne Auftrag bezahlen. Also eine Rechnung ohne Auftrag? Wird ein defektes Fahrzeug durch zum Teil nicht beauftragte Leistungen repariert, muss der Besitzer die Reparatur bezahlen, auch wenn er dafür im Detail keinen konkreten Auftrag erteilt hat.

Die Werkstatt hat einen Anspruch auf Zahlung des Werklohns – er ergibt sich aus dem Gedanken der „ungerechtfertigten Bereicherung“ des Kunden. Bei Werk- und Dienstleistungen sieht das BGB in § 818 Abs. 2 vor, dass für ohne vertragliche Grundlage erbrachte Leistungen eine „übliche oder angemessene Vergütung“ zu leisten ist. Fazit der vom OLG Sachsen-Anhalt vertretenen Rechtsauffassung ist, dass zwischen Werkstatt und Kunde stets eine schriftliche Vereinbarung über die durchzuführenden Arbeiten – am besten mit Kostenvoranschlag – zu treffen ist (Entscheidung vom 11.2.2010, Az. 1 U 84/09). Hinzu kommt noch, dass es ohne Auftrag für die Bereicherung des Kunden nicht einmal erforderlich ist, dass es zu einer tatsächlichen Mehrung des Kundenvermögens durch die nicht in Auftrag gegebenen

Arbeiten gekommen ist – soll bedeuten: Bei einer nicht beauftragten mangelhaften Arbeit der Werkstatt mindert sich nur ihr Anspruch; dem Grunde nach bleibt er selbst dann bestehen.

Kosten für erfolglose Fehlersuche | Großes Streitpotenzial hat immer wieder die erfolglose oder langwierige Fehlersuche der Werkstatt. Das Problem kennt fast jeder: Der Kunde bringt sein Fahrzeug wegen nicht zu erklärender Motorgeräusche in die Werkstatt. Diese präsentiert zwar nach erfolglosen Diagnoseversuchen keine Ursache, dafür aber eine umso höhere Rechnung. Also zahlen, obwohl die Fehlersuche nicht zum Auffinden der Ursache geführt hat? Es kommt darauf an.

Wenn der Auftrag derart unbestimmt war, etwa „den Fehler suchen“, handelt die Werkstatt noch im Rahmen des Kundenauftrages, solange sie gemäß den anerkannten Regeln des Kfz-Handwerks arbeitet und alle möglichen Fehler überprüft und ausschließt, bis der Fehler gefunden ist. Der Kunde schuldet dann den Lohn für alle die Arbeiten, die objektiv nötig waren. Die Werkstatt muss den Kunden allerdings über alle von ihr angewendeten Diagnoseversuche und deren Erfolgswahrscheinlichkeit, soweit ihr das möglich ist, aufklären. Spätestens an dieser Stelle wird deutlich, dass es hier ein weites Feld für Missverständnisse und Streit gibt, die letztlich häufig in einem Vergleich mit Kosten für beide Seiten enden.

Beschädigungen am Kundenfahrzeug in der Werkstatt kommen öfter vor als gedacht. Der „Klassiker“ sind bei der Inspektion abgebrochene Glüh- oder Zündkerzen mit teils immens hohen Folgekosten für die dadurch verursachten Reparaturarbeiten. Wer muss diesen Schaden und die erforderlich gewordenen Folgekosten zahlen? Zielführender ist zunächst die Frage, wer was beweisen muss.

Beweislast | Die Werkstatt hat gemäß dem BGB bei allen Arbeiten die Pflicht, auf das Eigentum des Kunden Rücksicht zu nehmen. Anderenfalls steht dem Kunden Schadensersatz nach § 280 Abs. 1 BGB zu. Hier ist die Rechtslage – ausnahmsweise – einmal eindeutig und kundenfreundlich. Bei dem Schaden im Glühkerzenbeispiel trägt die Werkstatt die Beweislast für ihr fehlendes Verschulden, da die Ursache des Schadens allein in deren Verantwortungs- und Gefahrensphäre liegt.

Ist damit der Kunde auf der sicheren Seite? Auch hier wieder gilt: Es kommt darauf an. Wenn die Kerze bei einem alten und schlecht gewarteten Fahrzeug schlicht an-

gerostet ist und die Werkstatt dem Kunden die Risiken und Notwendigkeit ihres Handelns vorher erläutert und der Kunde in Kenntnis dieser Sachlage den Auftrag erteilt hat, ist der nächste Streit darüber vorprogrammiert, ob die Werkstatt sach- und fachgerecht gearbeitet hat.

Die Rechnung ist ebenfalls regelmäßig Anlass für Meinungsverschiedenheiten zwischen Werkstatt und Kunde. Auch hier ein häufiges Beispiel: Man streitet über den Umfang der Garantie, was im ungünstigen Fall für den Kunden bedeutet, dass er den Werklohn für die durchgeführten Arbeiten selbst zu tragen hat, etwa weil die Garantie bereits abgelaufen oder, was häufiger vorkommt, mangels nicht durchgeführter Wartungsarbeiten (Inspektionen) erloschen ist.

In diesen Fällen ist die Prognose des Ausgangs der Auseinandersetzung besonders schlecht vorauszuahmen. Zwar wird man grundsätzlich davon ausgehen können, dass bei fehlendem Garantieschutz der Kunde die in Auftrag gegebenen Leistungen auch bezahlen muss. Aber es wird in der Rechtsprechung auch nicht selten argumentiert, dass zumindest die Fach- oder Markenwerkstatt die abgelaufene Garantie und/oder deren beschränkten Umfang hätte erkennen können (müssen).

Am besten auch hier im Idealfall vor dem Auftrag einen Kostenvoranschlag erstellen lassen, damit es später bei der Rechnung keine bösen Überraschungen gibt.

Zurückbehaltungsrecht | Ganz am Ende eines Streites über die Reparaturkosten und dann oft auch am Ende der vertraglichen Beziehungen steht das Pfand- und Zurückbehaltungsrecht der Werkstatt am Fahrzeug selbst. Man streitet sich zum Beispiel über einen nicht unerheblichen Teil des von der Werkstatt gestellten Rechnungsbetrages. Mit der Reparatur des Fahrzeugs erwirbt die Werkstatt zur Sicherung ihrer Werklohnforderung in der Regel ein Unternehmerpfandrecht.

Das bedeutet: Bei entsprechend hoher Forderung im Verhältnis zum Fahrzeugwert

darf die Werkstatt das Fahrzeug bis zur Begleichung ihrer Forderung durch den Auftraggeber zurückbehalten. Dies wissen die meisten Beteiligten noch.

Es ist allerdings zwischen dem gesetzlichen und dem vertraglichen Werkunternehmerpfandrecht zu unterscheiden. Damit der Zahlungsanspruch überhaupt durchsetzbar ist, gibt § 647 BGB dem Werkunternehmer ein Pfandrecht. Zahlt der Auftraggeber bei Abholung nicht, bekommt er das Fahrzeug nicht ausgehändigt. Dieses Pfandrecht gibt der Werkstatt übrigens auch ein Absonderungsrecht aus § 50 Abs. 1 Insolvenzordnung (InsO), wenn der Auftraggeber nach Erteilung des Auftrags Insolvenz anmeldet.

Vertragliches Pfandrecht | Neben dem gesetzlichen kann aber auch ein vertragliches Werkunternehmerpfandrecht nach § 1205 BGB vereinbart werden. Wenn die Kfz-Reparaturbedingungen des Zentralverbandes Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) in den Vertrag einbezogen sind, sehen sie ein erweitertes Pfandrecht vor.

Die Klausel ist vom BGH bestätigt und lautet: „Dem Auftragnehmer steht wegen seiner Forderung aus dem Auftrag ein vertragliches Pfandrecht an den aufgrund des Auftrages in seinen Besitz gelangten Gegenständen zu. Das vertragliche Pfandrecht kann auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Arbeiten, Ersatzteillieferungen und sonstigen Leistungen geltend gemacht werden, soweit sie mit dem Auftrag in Zusammenhang stehen. Für sonstige Ansprüche aus der Geschäftsverbindung gilt das vertragliche Pfandrecht nur, soweit diese unbestritten sind oder ein rechtskräftiger Titel vorliegt und der Auftragsgegenstand dem Auftraggeber gehört.“

Ausnahme: Leasingfahrzeuge | Das Werkunternehmerpfandrecht besteht aber nur, wenn der Kunde respektive Auftraggeber Eigentümer des Wagens ist. Wenn dies nicht der Fall ist, wie etwa bei einem Leasingfahrzeug, kann das Pfandrecht nicht gutgläubig erworben werden. Selbst wenn der Eigentümer (Leasinggeber) dem Reparaturauftrag zugestimmt hat, was in Leasingfällen regelmäßig der Fall ist, entsteht kein gesetzliches Werkunternehmerpfandrecht.

Das vertraglich vereinbarte Pfandrecht aus den AGB kann dagegen gutgläubig erworben werden (§§ 1207, 932).

Nach alledem sollte für Werkstatt und Kunde als oberster Grundsatz Transparenz und eindeutige Auftragsklärung im Vordergrund einer jedweden Vertragsbeziehung stehen.

| Dr. Michael Ludovisy



Dr. Michael Ludovisy |
Rechtsanwalt
und Rechtsexperte
von Autoflotte