

Nachschlagewerk: ja

BGHZ: nein

AGBG §§ 9, 13

Die Bestimmung in Reparaturbedingungen der Elektro-
gerätebranche

"Reparaturzeiten sind nur verbindlich,
wenn sie schriftlich bestätigt werden"

benachteiligt die Kunden entgegen den Geboten von
Treu und Glauben unangemessen und ist daher unwirksam.

BGH, Urt. v. 25. Februar 1982 - VII ZR 268/81 - OLG Frankfurt/M.
LG Frankfurt/M.

BUNDESGERICHTSHOF

IM NAMEN DES VOLKES

VII ZR 268/81

URTEIL

Verkündet am
25. Februar 1982
Werner
Justizamtsinspektor
als Urkundsbeamter
der Geschäftsstelle

in dem Rechtsstreit

der A [REDACTED] - T [REDACTED] Aktiengesellschaft,
Th [REDACTED], F [REDACTED],
vertreten durch den Vorsitzenden des Vorstands
Heinz D [REDACTED] und den stellvertretenden Vorsitzenden
Dr. Horst B [REDACTED], ebenda,

Beklagten, Berufungsbeklagten
und Revisionsklägerin,

- Prozeßbevollmächtigter: Rechtsanwalt Dr. [REDACTED] -

gegen

den V e r b r a u c h e r s c h u t z v e r e i n e.V.,
B [REDACTED], Be [REDACTED], vertreten durch die
Vorsitzende des Vorstands Dr. Thea Br [REDACTED], Be [REDACTED],
und die stellvertretende Vorsitzende Dr. Gabriele
E [REDACTED], Bo [REDACTED],

Kläger, Berufungskläger
und Revisionsbeklagten,

- Prozeßbevollmächtigte: Rechtsanwälte Dr. [REDACTED]
und Dr. [REDACTED] -

- 2 -

Der VII. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs
hat auf die mündliche Verhandlung vom 25. Februar 1982
durch den Vorsitzenden Richter Dr. Girisch sowie die
Richter Dr. Recken, Doerry, Bliesener und Dr. Walchshöfer
für Recht erkannt:

Die Revision der Beklagten gegen das Urteil
des 6. Zivilsenats des Oberlandesgerichts
Frankfurt am Main vom 11. Dezember 1980
wird zurückgewiesen.

Die Beklagte hat die Kosten der Revision zu
tragen.

Von Rechts wegen

Tatbestand

Die Beklagte stellt Elektrogeräte her und vertreibt
sie. Für Garantieleistungen, Änderungen und Reparaturen
unterhält sie Kundendienststellen. Kunden, die ein Gerät
dorthin zur Reparatur bringen, erhalten die Durchschrift
eines nummerierten Scheins ("Auftragsbestätigung/Abhol-
schein"). Darin werden zuvor die Anschrift des Kunden,
die Bezeichnung und der Defekt des Geräts sowie andere
Hinweise eingetragen. Die auf der Rückseite des Abhol-
scheins abgedruckten "Bedingungen für die Durchführung
von Reparaturen und Änderungen von Hausgeräten, Erzeug-
nissen der Unterhaltungselektronik und Elektrowerkzeugen"
enthielten in den Jahren 1978/79 u.a. folgende Bestimmung:



[JLaw – Gesetze und Urteile](#)
Kostenlos
Über 200 Gesetze
Über 100.000 Urteile
[\(mobile App\)](#)



"1.2 Reparaturzeiten sind nur verbindlich,
wenn sie schriftlich bestätigt werden."

Der klagende Verbraucherschutzverein verlangt von der Beklagten, diese Bestimmung nicht weiter zu verwenden.

Das Landgericht hat die Unterlassungsklage abgewiesen. Das Oberlandesgericht hat ihr stattgegeben. Mit der - zugelassenen - Revision, deren Zurückweisung der Kläger beantragt, erstrebt die Beklagte die Wiederherstellung des landgerichtlichen Urteils.

Entscheidungsgründe

Das Berufungsgericht ist der Ansicht, die vom Kläger beanstandete Klausel benachteilige die Vertragspartner der Beklagten unangemessen und sei daher gemäß § 9 AGBG unwirksam. Durch die Klausel werde der häufig rechtsunkundige Vertragspartner von vornherein davon abgehalten, sich auch dann auf mündliche Nebenabreden zu berufen, wenn sie ein bevollmächtigter Vertreter der Beklagten getroffen habe. Die Klausel möge dann zwar schon wegen Vorrangs der Individualabrede keine Wirkung zeitigen; dies reiche aber nicht dazu aus, sie allgemein im Unterlassungsverfahren nach § 13 AGBG als gerechtfertigt anzusehen. Das Interesse auch des Kunden an einheitlicher Planung der Reparaturzeiten sei nicht dadurch zu wahren, daß zunächst in dem Vertrag eine Reparaturzeit angegeben werde, welche dann doch wieder unverbindlich sein solle, bis eine schriftliche Bestätigung vorliege. Wenn die Reparaturzeit erst aufgrund

innerbetrieblicher Planung bestimmt werden könne, dann erübrige sich eine Zeitangabe in dem Vertrag.

Die Revision greift dies ohne Erfolg an.

Die vom Kläger beanstandete Klausel ist unwirksam und ihre Verwendung daher zu unterlassen, weil sie den Vertragspartner der Beklagten entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen benachteiligt (§§ 9 Abs. 1, 13 Abs. 1 AGBG).

1. Die Bestimmung ist keine bloße Schriftformklausel, mit der erreicht werden soll, daß mündliche Nebenabreden oder Zusicherungen bei Vertragsschluß mangels schriftlicher Form gemäß § 125 Satz 2 BGB unwirksam bleiben (vgl. dazu BGH NJW 1980, 234, 235; 1982, 331; OLG Karlsruhe NJW 1981, 405). Denn die Beklagte will mit der Klausel überhaupt verhindern, daß sie an die mit einem Reparaturauftrag verbundenen Zeitangaben ihres den Publikumsverkehr abwickelnden Personals gebunden ist. Deshalb behält sie sich eine nachträgliche (schriftliche) Bestätigung der Reparaturzeit durch andere, mit der Koordinierung der Werkstattarbeit betraute Angestellte vor. Der Bestätigungsvorbehalt soll selbst dann gelten, wenn der mit der Annahme eines defekten Geräts beauftragte Angestellte die von ihm geschätzte und angegebene Reparaturzeit auf dem Abholschein vermerkt, es also an der Schriftform der Abrede nicht fehlt. Insofern handelt es sich bei der beanstandeten Klausel um eine Beschränkung der Handlungsvollmacht des mit dem Publikumsverkehr beauftragten Personals der Kundendienststellen (vgl. dazu Ulmer/Brandner/Hensen, AGB-Kommentar, 3. Aufl., § 4 Rdn. 32 - 36; Löwe/von Westphalen/Trinkner,

AGBG, § 4 Rdn. 30; Kötz in MünchKomm., AGBG § 4 Rdn. 8; Staudinger/Schlosser, AGBG § 4 Rdn. 29 - 33; Erman/Hefermehl, AGBG § 4 Rdn. 10).

2. Es kann rechtlich nicht beanstandet werden, daß sich die Beklagte in ihren Kundendienststellen gegenüber der Kundschaft die Arbeitsplanung und damit auch die verbindliche Angabe der Reparaturzeit durch schriftliche Bestätigung ihrer Werkstattleitung vorbehält und Abholtermine, welche ihre mit dem Publikumsverkehr beauftragten Angestellten nennen, für unverbindlich erklärt. Eine solche zentrale Planung mit erst nachträglich verbindlicher Reparaturzeitangabe dient nicht nur der eigenen sachgerechten Betriebsführung. Sie mag im Preis und in der Verlässlichkeit der Zeitangaben auch dem Kunden zugutekommen. Die Beklagte setzt dabei aber ihre eigenen Interessen nur dann nicht unangemessen ohne Rücksicht auf die Interessen ihrer Vertragspartner durch, wenn diese vor Erteilung des Reparaturauftrags deutlich darauf hingewiesen werden, daß die von der Annahmestelle angegebene und gar auf dem Abholschein vermerkte Reparaturzeit noch unverbindlich ist und der Bestätigung durch die Werkstattleitung bedarf, um verbindlich zu werden.

a) Ein großes Unternehmen wie die Beklagte, welches im Rahmen eines umfassenden Vertriebs- und Kundendienstnetzes Reparaturannahmestellen unterhält, erteilt damit schlüssig dem zur Annahme der Geräte und zur Verhandlung mit den Kunden abgestellten Personal Handlungsvollmacht (§ 54 Abs. 1 HGB) für die Erledigung aller mit einem Reparaturauftrag zwangsläufig verbundenen Geschäfte, mag auch im Innenverhältnis das Personal

angewiesen sein, sich verbindlicher Erklärungen zu enthalten (vgl. Baumbach/Duden, HGB, 24. Aufl. § 54 Anm. 3,4; Schlegelberger/Hildebrandt/Steckhahn, HGB, 5. Aufl. § 54 Rdn. 22; Staudinger/Schlosser, AGBG § 4 Rdn. 30 III; Micklitz in Anm. zu OLG Karlsruhe NJW 1981, 405, 408). Der Kunde, der eine Annahmestelle aufsucht, um ein defektes Gerät instandsetzen zu lassen, geht als selbstverständlich davon aus, daß der dort tätige Angestellte auch befugt ist, verbindliche Angaben über die Reparaturzeit zu machen, sofern nicht eine gründliche Untersuchung des Geräts erforderlich erscheint. Die Reparaturzeit ist eine Frage, die sich bei Annahme instandsetzungsbedürftiger Geräte geradezu aufdrängt. Soll der Angestellte sie nicht beantworten und deshalb insoweit keine verbindlichen Angaben machen können, so muß der Kunde darauf ausdrücklich bei Übergabe des Geräts hingewiesen werden. Das kann durch einen Vorbehalt des Personals oder durch einen unübersehbaren Aushang in der Kundendienststelle geschehen. Eine Begrenzung der dem Personal den organisatorischen Umständen nach erteilten Handlungsvollmacht muß dem Kunden bei Vertragsschluß erkennbar sein.

b) Hier erfährt der Kunde von dem Bestätigungsvorbehalt frühestens nach Aushändigung des Abholscheins, zumeist aber erst, wenn ihm die Bestätigung bzw. abweichende Zeitangabe zugeht oder wenn er das Gerät zum angegebenen, nicht bestätigten Termin abholen will. Vielfach ist das für ihn dann nicht nur überraschend im Sinne des § 3 AGBG. Das Verhalten der Beklagten ist auch unredlich und für den Kunden unzumutbar. Möglicherweise hätte der Kunde den Reparaturauftrag in Kenntnis der Unverbindlichkeit der Reparaturzeitangabe nicht erteilt,

- etwa weil er das Gerät zu einem bestimmten Termin dringend wieder benötigte und eine andere Regelung hätte finden können.

c) Der Beklagten dagegen ist bei Wahrung ihrer berechtigten Interessen zuzumuten, ihre Kunden rechtzeitig, also bereits bei Mitteilung der voraussichtlichen Reparaturzeit auf deren Unverbindlichkeit ohne nachträgliche (schriftliche) Bestätigung hinzuweisen, damit die Kunden diesen nicht selbstverständlichen Umstand in ihre Überlegungen und ihren Entschluß, das defekte Gerät zur Reparatur zu geben, einbeziehen können.

Die Beklagte kann nicht einwenden, sie müsse sich auf diese Weise gegen unkontrollierbare Angaben ihrer Angestellten und gegen Beweisschwierigkeiten absichern. Anders als etwa bei Verkaufspersonal, das gelegentlich zu übertriebenen Anpreisungen oder unangemessenen Zusicherungen neigen mag (vgl. dazu BGH NJW 1980, 234, 235 sowie Urteil vom 12. Mai 1976 - VIII ZR 33/74 = WM 1976, 740, 741), kommen bei der Reparaturannahme nur solche Erklärungen des Personals in Betracht, welche für die Auftragserteilung meist unvermeidlich sind. Insbesondere dann, wenn der verantwortliche Angestellte die von ihm vorberechnete Reparaturzeit auch noch auf dem Abholschein vermerkt hat, kann es nicht mehr nur um Beweisschwierigkeiten gehen. Vielmehr geht es dann vor allem um die Handlungsvollmacht der mit dem Publikumsverkehr betrauten Angestellten der Kundendienststelle. Sie aber kann in einem für den Kunden so wichtigen Punkt wirksam nur vor Vertragsschluß eingeschränkt werden (so auch Kötz a.a.O.). Der Beklagten bleibt es unbenommen, bei der Reparaturannahme jegliche Zeitangabe

abzulehnen und die Kunden auf eine alsbaldige schriftliche Benachrichtigung zu verweisen. Wird dem Kunden aber eine Reparaturzeit vorbehaltlos genannt, so darf die Beklagte sich von deren Verbindlichkeit nicht durch Allgemeine Geschäftsbedingungen freizeichnen.

Schon insofern benachteiligt der Bestätigungsvorbehalt in den Reparaturbedingungen der Beklagten deren Kunden entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen (§ 9 Abs. 1 AGBG).

3. Außerdem verstößt die beanstandete Klausel, welche eine - möglicherweise sogar schriftliche - Individualabrede zwischen dem Annahmepersonal und dem Kunden voraussetzt, gegen den gesetzlichen Vorrang der individuellen Vertragsabreden (§ 4 AGBG), wenn sie die Verbindlichkeit der Individualabrede zusätzlich von der Bestätigung durch eine andere Betriebsstelle abhängig macht. Dem durch die Einrichtung von Kundendienststellen im Rahmen dieser Aufgabe bevollmächtigten Personal soll die Ermächtigung zum Abschluß der unvermeidlich auf den Einzelfall bezogenen, also individuellen Vereinbarung fehlen. Auch wenn das letztlich nicht zutrifft, besteht die Gefahr, daß der Kunde glaubt, aus der unbestätigten Vereinbarung des Abholtermins mit der Annahmestelle keine Rechte mehr herleiten zu können. Auch insofern ist die Klausel geeignet, den Vertragspartner der Beklagten wider Treu und Glauben unangemessen zu benachteiligen (vgl. BGH NJW 1980, 831, 832).

Entgegen der Ansicht der Revision steht dem Unterlassungsanspruch aus § 13 AGBG insoweit nicht entgegen, daß der Kunde sich im Rechtsstreit mit der Beklagten auf den Vorrang einer (beweisbaren) Individualabrede gemäß

§ 4 AGBG berufen könnte. Für das abstrakte Verfahren nach § 13 AGBG ist zunächst zu unterstellen, daß die be-
anstandete Klausel Vertragsbestandteil ist und gilt, hier also die individuelle Zeitangabe unverbindlich ist, um alsdann die Angemessenheit der Klausel im Rahmen der §§ 9 - 11 AGBG prüfen zu können. Der im Individualprozeß zu beachtende Vorrang der §§ 2 - 5 AGBG kann hier nicht gelten, weil sonst Zielrichtung und Wirkung der Klausel nicht beurteilt werden können (vgl. etwa Ulmer/Brandner/Hensen, § 13 Rdn. 2; Staudinger/Schlosser, AGBG § 13 Rdn. 24; Gerlach in MünchKomm., AGBG § 13 Rdn. 16). Gerade weil erfahrungsgemäß viele Verbraucher sich durch eine ihnen entgegengehaltene Klausel von vornherein von dem Versuch, die ihnen zustehenden Rechte durchzusetzen, abhalten lassen, hat der Gesetzgeber in §§ 13 ff. AGBG die Möglichkeit geschaffen, bereits im Vorfeld der gerichtlichen Auseinandersetzung im Einzelfall eine unwirksam erscheinende Klausel zur gerichtlichen Nachprüfung zu stellen und gegebenenfalls dem Verwender die Benutzung der Klausel zu verbieten (BGHZ 79, 117, 119).

4. Nach alledem ist der Beklagten die weitere Verwendung der beanstandeten Bestimmung in ihren Reparaturbedingungen zu Recht untersagt worden. Ihre Revision ist mit der Kostenfolge aus § 97 ZPO zurückzuweisen.

Girisch

Bliesener

Recken

Walchshöfer

Doerry