

K. Martin Hake



RECHT

Rechtsfragen der Kfz-Werkstatt

mit Erläuterungen der Kfz-Reparaturbedingungen

asp
AUTO SERVICE PRAKTIK

BUCH | **AUTOHAUS** BUCH |

Rechtsfragen der Kfz-Werkstatt

K. Martin Hake

Rechtsfragen der Kfz-Werkstatt

mit Erläuterungen der Kfz-
Reparaturbedingungen

K. Martin Hake

Rechtsanwalt und Spezialist für Autorecht
Hamm

ISBN 978-3-574-60226-9

ISBN (eBook) 978-3-574-60227-6

© 2002 Springer Automotive Media in der Springer Fachmedien München GmbH, Aschauer Straße 30, 81549 München.

8. Auflage 2018

Stand: September 2018

Produktmanagement/Lektorat: Kerstin Bandow

Herstellung: Markus Tröger

Satz & Layout: Datagroup Int., Timisoara

Umschlaggestaltung: Bloom Project GmbH, München

Titelbild: © Sebastian Duda / Fotolia

Autorenfoto: © Fotostudio Wlosinski

Druck: CPI Books GmbH, Birkstraße 10, 25917 Leck

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Das Werk ist mit größter Sorgfalt erarbeitet worden. Eine rechtliche Gewähr für die Richtigkeit der einzelnen Angaben kann jedoch nicht übernommen werden. Auch stellen die Informationen keine rechtliche oder steuerliche Beratung dar und begründen somit kein Beratungsverhältnis.

Die Haftung für die Inhalte der Internetverweise wird, trotz sorgfältiger inhaltlicher Überprüfung, ausgeschlossen! Für die Seiteninhalte ist ausschließlich der jeweilige Betreiber verantwortlich.

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Folgenden die männliche Form (z. B. Mitarbeiter) verwendet. Alle personenbezogenen Aussagen gelten jedoch für Männer und Frauen gleichermaßen.

**Gewidmet meinen Eltern
Lydia und Dr. Gregor Hake**

Vorwort

» Prozessieren müssen heißt, auf dieser Welt schon verdammt sein!

So formuliert schon Molière in „Die Späße des Scapin“. Das vorliegende Buch soll daher zum einen helfen, Gerichtsprozesse möglichst ganz zu vermeiden oder – wenn unvermeidbar – möglichst zu gewinnen!

Dazu werden die aktuellen gesetzlichen Regelungen und die Rechtsprechung zum Werkvertragsrecht bis September 2018, die verbreiteten Kfz-Reparaturbedingungen in der unverbindlichen Empfehlung des Zentralverbandes Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e. V. (ZDK) mit dem derzeitigen Stand 12/2016 sowie die Fragen zu Schiedsstellen und Schiedsgutachterverfahren für das Kfz-Gewerbe in ihrer Bedeutung für den Betrieb erklärt.

Dieses Handbuch soll und kann aber nicht Gesetzeskommentare oder sonstige Spezialliteratur und ebenso wenig die oft notwendige Beratung durch Rechtsanwälte ersetzen. Ziel ist vielmehr, den Leser als Praktiker sensibel für rechtliche Fallen zu machen und ihm das juristische Handwerkszeug zu geben, im Tagesgeschäft rechtssicher zu handeln sowie eine vernünftige Entscheidungshilfe parat zu haben. Der ja heute vielfach zertifizierte (leid-) geprüfte Serviceberater muss immer mehr die „eierlegende Wollmilchsau“ im Autohaus verkörpern. Man sagt, hier müssen die Manieren des Chefportiers des Hotels Vierjahreszeiten, das Wissen eines Diplomingenieurs und das psychologische Einfühlungsvermögen eines Nervenarztes zusammenkommen. Aber versprochen: Das mit diesem Buch vorliegende kleine Jurastudium „to go“ dazu und es wird richtig Spaß machen!

Die wesentlichen in der Praxis auftauchenden Problemkonstellationen werden anhand von zahlreichen Beispielen dargestellt. Die Erfahrung hat jedoch gezeigt, dass die Methode, nur Einzelfälle unter Hinzuziehung von Rechtsprechungsrecherchen zu beleuchten, nicht die glücklichste ist. Aufgrund der sich ständig ändernden Rechtsprechung und der Einzigartigkeit jedes praktischen Falles arbeitet derjenige letztlich erfolgreicher, der einmal das „Grundsystem“ verinnerlicht und verstanden hat. Daher musste auch unterschieden werden zwischen den gesetzlichen Regelungen zum Werkvertragsrecht und den Besonderheiten bei wirksamer Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), hier der Kfz-Reparaturbedingungen.

Das Ziel ist erreicht, wenn der Autohausinhaber oder Geschäftsführer, der Werkstattleiter, der Serviceberater und Teiledienstleiter sowie Teile- und Zubehörverkäufer bis hin zur Serviceassistenz durch dieses Buch routinemäßig, unaufwendig und für den Kunden unauffällig die relevanten Maßgaben im Rechtsverhältnis für den Fall einer späteren Auseinandersetzung gerichtsverwertbar sichern und selbstständig entscheiden kann, dem Kunden z. B. kulanterweise nachzugeben oder es auf einen Rechtsstreit an-

kommen zu lassen. Heute ist es zumeist der Verbraucher als Kunde, den man im Autohaus durch ruhige und sachliche Darstellung der tatsächlichen Rechtslage entgegen den von ihm mitgebrachten Parolen aus Verbraucherzeitschriften erst einmal wieder auf Augenhöhe bekommen muss, um nicht zuletzt auch in seinem Interesse eine vernünftige Einigung herbeizuführen und ihm klarzumachen, dass vieles hier überhaupt nur aus Kulanz geschieht. Ständig Zeit und Geld in unberechtigte Beanstandungen und Forderungen zu investieren, die einem als Autohaus noch nicht einmal durch Aufrechterhalten der Kundenbeziehung und positive Public Relations gedankt werden, macht auf Dauer wenig Sinn.

Nach meiner Überzeugung und auch Erfahrung hat man als Unternehmer, der ja Profi ist und von seinen Kunden lebt und diese „liebt“, ein gutes Judiz dafür, ob man im Recht ist. Wenn ein Unternehmer sich tatsächlich irgendwann entscheidet, mit dem Kunden zu brechen und es auf einen Gerichtsprozess ankommen zu lassen, hat er meist einen guten und auch juristisch belastbaren Grund dafür. So ist es oft lediglich ein Kommunikationsproblem, wenn Gerichtsprozesse dann trotzdem verloren gehen. Wenn dem Gericht der entscheidende Sachverhalt nicht in allen relevanten Facetten ausführlich und pointiert dargebracht wird, liegt es manchmal eben nicht nur am Richter, wenn die Entscheidung am Ende „falsch“ ist. Dringend wichtig ist also eine ausführliche Erörterung der Dinge zunächst mit dem gewählten Rechtsanwalt und sodann eben dessen entsprechende Darstellung gegenüber dem Gericht. Gerade wenn man als Rechtsanwalt erst zweitinstanzlich involviert wird, sieht man bei der „Draufsicht“ auf die bereits vorhandenen Akten dann recht deutlich, dass es oft lediglich am rechtzeitigen Vortrag entscheidender Details gehapert hat. Wie sehr es auf den Einzelfall und auch für den Richter quasi als „Tool“ zur Verfügung stehende allgemeine Gerechtigkeitsabwägungen ankommt, wird für den Leser dieses Buchs auch immer wieder deutlich werden.

Natürlich geht es aber nicht nur um werkvertragliche oder auch kaufvertragliche (was z. B. die Gewährleistung-Sachmängelhaftung anbetrifft) Fragen, die mit dem Kunden zu klären sind, sondern im Rahmen der (heute in gewissem Rahmen sogar gesetzlich zulässigen) Unfallschadensabwicklung auch um Fragen des Schadensersatzanspruchs z. B. gegenüber Kfz-Haftpflichtversicherungen. Um sich hier gegen unberechtigte Kürzungen zu wehren, muss man sich ebenfalls juristisch auskennen. Leider haben manche Autohäuser mit Werkstätten hier statt einer Buchhaltungsabteilung eher eine „Ausbuchungsabteilung“.

Die Härte der Branche hatte auch im Jahr 2017 nur wenig nachgelassen. Das Werkstattgeschäft war aufgrund weniger Wartungsarbeiten und Reparaturarbeiten pro Fahrzeug laut DAT leicht rückläufig. Bei in etwa gleicher Werkstättenanzahl z. B. der Meisterbetriebe (ca. 21.000 freie und ca. 16.000 markengebundene Werkstätten) bedeutet das demnach Wettbewerbsdruck. Dennoch erwartet die Branche auch für das Jahr 2018 ein recht stabiles Werkstattgeschäft in etwa auf bisherigem Niveau.

Der Handwerksumsatz (Kfz-Werkstatt: Lohn, Ersatzteile, Zubehör) ist hinter dem Neu- und Gebrauchtwagenhandel die drittstärkste Komponente im Kfz-Gewerbe. Zwar gibt es inzwischen insgesamt etwa um die 60 Millionen Kfz in Deutschland (allein Pkw im Jahr 2017 laut DAT mehr als 52 Millionen) bei etwa 5.000 verschiedenen Modellen und der durchschnittliche Autofahrer gibt im Laufe seines mobilen Lebens ca. 330.000 EUR für seine statistischen 11 Pkw aus, inklusive Kraftstoff, Versicherungen etc. Doch lassen Autofahrer die Werkstätten trotz insgesamt mehr als 600 Milliarden km jährlich vielfach „links liegen“. Immer seltener werden für moderne Autos künftig Werkstattbesuche fällig. Derzeit rechnet z. B. das Institut für Automobilwirtschaft an der Fachhochschule Nürtingen (IFA) mit einem durchschnittlichen Inspektionsintervall von 30.000 km. Gleichzeitig sinkt die Instandsetzungszeit von 4,5 auf 2,5 Stunden pro Auto. Aufgrund des hohen Alters der Fahrzeuge sollte sich dennoch eigentlich à la longue ein positiver Gesamttrend abzeichnen mit lediglich Schwankungen auf zumindest relativ hohem Niveau. Immerhin werden jährlich aber derzeit noch immer rund 70 Millionen Werkstattaufträge erteilt.

Die spezialisierten Anforderungen in der Branche spiegelten sich auch schon in den Bezeichnungen wie der Berufsausbildung zum Kraftfahrzeugmechatroniker und zum Karosserie- und Fahrzeugbaumechaniker seit dem Jahr 2003. Des Weiteren zeigte sich der harte Wettbewerb bereits in einem Urteil des Oberlandesgerichts (OLG) Frankfurt am Main vom 28.04.2005, Az. 6 U 36/05: Dort wurde festgestellt, dass eine Werkstatt, welche als „normale“ Autowerkstatt bei fehlender Eintragung in die Handwerksrolle wirbt, irreführende Werbung betreibt. Die Zulassungsregelungen der Handwerksordnung stellen demnach (auch) Marktverhaltensregeln dar. Die Werbung, insbesondere der einschränkungslose Hinweis „Kfz-Reparaturen“ erwecke den Eindruck, bei dem Unternehmen handele es sich um eine Autowerkstatt, welche dem Kraftfahrzeugtechnikerhandwerk zuzuordnende Leistungen in einem Umfang oberhalb der Grenze des „Minderhandwerks“ biete. Daher sei in dem Falle die unzutreffende und daher irreführende Vorstellung provoziert worden, die Werkstatt sei nach den entsprechenden gesetzlichen Vorgaben in die Handwerksrolle eingetragen.

Meiner Ehefrau Rechtsanwältin Carolin Hake danke ich erneut für die Unterstützung bei der Aktualisierung des Buches sowie meinem Sohn Vincent Walter Hake und meiner Tochter Charlotte Lydia Annelene Hake für das „So-lange-brav-Sein“ und Entspannung zwischendurch mit purer Freude. Ebenso danke ich Herrn Rechtsanwalt Frank von der Osten und Herrn Rechtsanwalt André Hochmann aus meiner Kanzlei für wiederum wertvolle Hinweise und Beiträge (Rechtsanwalt von der Osten insbesondere auch für die umfangreiche Unterstützung zum Thema Datenschutz) sowie Frau Rechtsanwaltsfachangestellte Alisha Wein aus unserem Sekretariat für die Erstellung des Manuskripts. Ebenso danke ich der Lektorin des Verlags, Frau Kerstin Bandow, für die wertvolle, langjährige (und geduldige) Betreuung des Werks nun schon über mehrere Auflagen und dabei insbesondere für die immer frischen und stimmigen Ideen zu Inhalt, Sprache und Layout.

Auch weiterhin bleibe ich dankbar für die Mitteilung unveröffentlichter Gerichtsentscheidungen aus der Praxis der Leserschaft sowie Anregungen, wo aktuell „der Schuh drückt“, unter:

HAKE Rechtsanwälte
Münsterstraße 5 (HAMTEC Haus 4) 59065 Hamm
Telefon: 02381/307550 Telefax: 02381/3075525
kontakt@hake-rechtsanwaelte.de

Rechtsanwalt K. Martin Hake
Spezialist für Autorecht
im September 2018

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Der Abschluss des Kfz-Werkvertrages	9
2.1	Hat das Autohaus Vorteile durch die Einbeziehung der Kfz-Reparaturbedingungen? Was sind die Voraussetzungen der wirksamen Einbeziehung?	11
2.2	Sind mündliche und telefonische Vereinbarungen sowie außer Haus geschlossene Werkverträge rechtswirksam? Was gilt dann betreffend der Einbeziehung der Kfz- Reparaturbedingungen?	16
2.3	Handhabung bei Verwendung von „24-Stunden-Annahme-Kundenauftragstaschen“ oder auch sonstigem Vertragsschluss per Brief, Telefax, E-Mail, SMS etc.....	23
2.4	Was gilt bei finanzierter Reparatur?	26
3	Wie ist das Zustandekommen des Kfz-Werkvertrages durch Angebot und Annahme allgemein geregelt?	29
3.1	„Machen Sie alles, was notwendig ist“ – der pauschale Reparaturauftrag und das Gegenteil – die Behelfsreparatur	36
3.2	Der unbestimmte Reparaturauftrag	39
3.3	Die nachträgliche Auftragserweiterung	41
4	Welche Besonderheiten gelten beim Reparaturauftrag durch die Einbeziehung der Kfz-Reparaturbedingungen?	47
5	Die Kfz-Reparatur bei Unfallschäden – verbunden mit erlaubter Rechtsdienstleistung	49
5.1	Die Abtretung	54
5.2	Die Reparaturkosten-Übernahmebestätigung (RKÜ)	56
5.3	Aktuelles zur Rechtslage bei der Unfallschadensabwicklung	58
5.3.1	Wie ermittelt man die gegnerische Kfz-Haftpflichtversicherung?	58
5.3.2	Abgrenzung Reparaturschaden/Totalschaden.	60
5.3.3	Ständiger Zankapfel: Erhöhte Restwertangebote	63
5.3.4	Der Umsatzsteueransatz nach aktuellem Recht.	66
5.3.5	UPE-Aufschläge und Verbringungskosten, Beilackierung, Reinigung, Probefahrt sowie markenvertragswerkstattspezifische Stundenverrechnungssätze	74
5.3.6	Mietwagen/Nutzungsausfall	76
5.3.7	Gutachterhilfskosten, Vergütung für einen Reparaturablaufplan und mehr	78
5.3.8	Rechtsdienstleistungskosten	80
5.3.9	Methoden der Zahlungsbeschleunigung	83
5.3.10	Pflichtversicherungsgesetz und Auslandsschäden.	87
5.4	Exkurs: Aktuelles Verkehrsrecht	89

6	Die Regelungen zur Vergütung und zur Preisauszeichnung	95
6.1	Der Kostenanschlag	98
6.2	Besonderheiten zur Vergütung und zum Kostenanschlag unter Anwendung der Kfz-Reparaturbedingungen	105
7	Fertigstellungs-, Abnahme- und Zahlungsfristen beim Werkvertrag	111
7.1	... ohne Einbeziehung der Kfz-Reparaturbedingungen	113
7.2	... mit Wirkung der Kfz-Reparaturbedingungen	114
7.2.1	Der unverbindliche Fertigstellungstermin	115
7.2.2	Der verbindliche Fertigstellungstermin	116
7.3	Das „Fixgeschäft“	118
7.4	Höhere Gewalt	120
7.5	Die Abnahmepflicht des Kunden (Fahrzeug repariert – Kunde holt nicht ab)	121
7.6	Die richtige Formulierung der Reparaturrechnung	128
7.7	Wenn die üblichen Arbeitswerte und Richtzeiten nicht eingehalten werden können – Erschwerniszuschläge	133
7.8	Was geschieht mit Altteilen?	133
7.9	Muss der Kunde Probefahrten, Unteraufträge und Fremdarbeitszuschläge der Werkstatt genehmigen?	135
8	Besonderheiten zur Zahlungspflicht bei Vereinbarung der Kfz-Reparaturbedingungen	139
8.1	Barzahlungspflicht des Kunden	140
8.2	Verbot der Aufrechnung gegen Forderungen des Autohauses	142
8.3	Vorauszahlung	143
8.4	Zahlungsverzug des Kunden	144
9	Sicherungsrechte des Autohauses im Werkstattbereich	147
9.1	Eigentumsvorbehalt	148
9.2	Zurückbehaltungsrecht	152
9.3	Pfandrecht	153
9.4	Besonderheiten zum Werkunternehmerpfandrecht bei Vereinbarung der Kfz-Reparaturbedingungen	159
10	Sachmängelhaftung	165
10.1	Nacherfüllung und die weiteren Sachmängelhaftungsrechte im Werkvertragsrecht	168
10.2	Besonderheiten zu den Sachmängelhaftungsrechten bei Vereinbarung der Kfz-Reparaturbedingungen	180
10.2.1	Die Mängelanzeige	181
10.2.2	Die Nacherfüllung	182
11	Rechtsgrundlagen zur Haftung des Autohauses im Werkstattbereich	187
11.1	Die Haftung der Werkstatt ohne Einbeziehung der Kfz-Reparaturbedingungen	189

11.2	Die eingeschränkte Haftung der Werkstatt bei Vereinbarung der Kfz-Reparaturbedingungen	189
11.3	Die Verletzung vertraglicher Nebenpflichten als Pflichtverletzung im Sinne von § 280 BGB.	195
11.3.1	Die Haftung aus Verschulden bei Vertragsschluss (cic) – technische und wirtschaftliche Beratungspflicht.	195
11.3.2	Die Haftung wegen positiver Vertrags-Verletzung (pVV) – Beschädigung des Fahrzeugs bei Reparaturarbeiten und Fehler bei der Fehlersuche	199
11.4	„Schwarzfahrten“ – die allgemeine Deliktshaftung des Autohauses und dessen Mitarbeitern	202
11.5	Die Produkthaftung – Gefahr auch für die Werkstatt?	207
11.6	Betriebsversicherungen	208
11.7	Die Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO) und vergleichbare Regelungsmaterien	209
12	Wann verjähren Ansprüche für und gegen das Autohaus bzw. die Werkstatt? – Hemmung und Neubeginn von Verjährungsfristen	213
12.1	Die Verjährung der Sachmängelhaftungsrechte des Kunden	214
12.1.1	Gesetzliche Grundregelung der Sachmängelhaftungsverjährung	214
12.1.2	Reduzierung der Sachmängelhaftungsansprüche durch Vereinbarung	217
12.2	Verjährung von Schadensersatzansprüchen	224
12.3	Verjährung von Kaufpreis- und Werklohnansprüchen	224
13	Datenschutz in der Werkstatt	227
13.1	Gesetzeslage	229
13.2	Neuerungen nach der DS-GVO	229
13.3	Die datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung (DE)	231
13.4	Beweisfragen	233
13.5	Kundenansprache zwecks Werbung: Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	234
13.6	Verantwortlichkeiten	236
13.7	Datenverstöße und Sanktionen	237
13.8	Der Datenschutzbeauftragte	237
13.9	Ausweiskopierverbot? Führerscheinkopierverbot?	238
Serviceteil		
	Kfz-Reparaturbedingungen 12/2016	242
	Stichwortverzeichnis	244

Abkürzungsverzeichnis

ABE	Allgemeine Betriebserlaubnis	GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Abs.	Absatz	GR	Gewerblicher Rechtsschutz und Urheberrecht
Abschn.	Abschnitt	GPSG	Geräte- und Produktsicherheitsgesetz
ADAC	Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e. V.	GSG	Gerätesicherheitsgesetz
a. E.	am Ende	GVO	Gruppenfreistellungsverordnung
a.F.	alte Fassung	GWVB	Gebrauchtwagen-Verkaufsbedingungen
AG	Amtsgericht	HGB	Handelsgesetzbuch
AGBG	Gesetz zur Regelung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen	HU	Hauptuntersuchung
AGV	Außergeschäftsraumverträge	i. E.	im Einzelnen
AKB	Allgemeine Kraftfahrtbedingungen	InsO	Insolvenzordnung
Alt.	Alternative	i. V. m.	in Verbindung mit
ARGE	Arbeitsgemeinschaft	Kap.	Kapitel
Art.	Artikel	KBA	Kraftfahrt-Bundesamt
AU	Abgasuntersuchung	Kfz	Kraftfahrzeug
AW	Arbeitswerte	KG	Kammergericht
Az.	Aktenzeichen	KW	Kalenderwoche
BB	Betriebs-Berater	LAG	Landesarbeitsgericht
B2B	Business-to-Business	LG	Landgericht
B2C	Business-to-Consumer	LZB	Landeszentralbank
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz	MDR	Monatsschrift für deutsches Recht
Beschl.	Beschluss	MedR	Medizinrecht
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch	MwSt.	Mehrwertsteuer
BGH	Bundesgerichtshof	NEFZ	Neuer Europäischer Fahrzyklus
BR	Bundesrat	NJW	Neue juristische Wochenschrift
BRAGO	Bunderechtsanwaltsgebührenordnung	NJW-RR	Neue juristische Wochenschrift-Rechtsprechungsreport
bzw.	beziehungsweise	NWVB	Neuwagen-Verkaufsbedingungen
C2B	Consumer-to-Business	NZV	Neue Zeitschrift für Verkehrsrecht
C2C	Consumer-to-Consumer	o. Ä.	oder Ähnliches
ca.	circa	OLG	Oberlandesgericht
cic	culpa in contrahendo	OLG-R	OLG-Report
DAR	Deutsches Autorecht	p. a.	per anno
DAT	Deutsche Automobil Treuhand GmbH	PAngV	Preisangabenverordnung
DB	Der Betrieb	PAuswG	Personalausweisgesetz
DE	Datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung	PEMS	Portable Emissions Measurement System
d. h.	das heißt	ProdHaftG	Produkthaftungsgesetz
DS-GVO	Datenschutz-Grundverordnung	ProdSG	Produktsicherheitsgesetz
D&O	Directors and Officers	pVV	positive Vertrags-Verletzung
EBE	Einzelbetriebserlaubnis	RberG	Rechtsberatungsgesetz
EGBGB	Einführungsgesetz zum BGB	RDE	Real driving emissions
EDV	Elektronische Datenverarbeitung	RDG	Rechtsdienstleistungsgesetz
etc.	et cetera	RKÜ	Reparaturkostenübernahmebestätigung
EU	Europäische Union	Rn.	Randnummer
e. V.	eingetragener Verein	RVG	Rechtsanwaltsvergütungsgesetz
f.	folgende	S.	Seite
FeV	Fahrerlaubnisverordnung	SchwArbG	Gesetz zur Bekämpfung der Schwarzarbeit
FGV	Fahrzeuggenehmigungsverordnung	s. o.	siehe oben
FZTV	Fahrzeugteileverordnung	StGB	Strafgesetzbuch
FZV	Fahrzeugzulassungsverordnung	StVG	Straßenverkehrsgesetz
GbR	Gesellschaft bürgerlichen Rechts	StVO	Straßenverkehrs-Ordnung
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.	StVZO	Straßenverkehrs-Zulassungs-Verordnung
ggf.	gegebenenfalls	SUV	Sport Utility Vehicle
		TKG	Telekommunikationsgesetz

XVI Abkürzungsverzeichnis

TVB	Teile-Verkaufsbedingungen	VM	Verkehrsrechtliche Mitteilungen
u. a.	unter anderem	VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
UPE	unverbindliche Preisempfehlung	WLTP	Worldwide Harmonised Light-Duty Vehi- cles Test Procedure
Urt.	Urteil		
USt	Umsatzsteuer	z. B.	zum Beispiel
UStG	Umsatzsteuergesetz	ZDK	Zentralverband des deutschen Kraftfahr- zeuggewerbes e. V.
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb		
v.	vom	ZfS	Zeitschrift für Schadensrecht
VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz	ZIP	Zeitschrift für Wirtschaftsrecht
VDA	Verband der Automobilindustrie e. V.	ZPO	Zivilprozessordnung
VDIK	Verband der internationalen Kraftfahr- zeughersteller e. V.	ZVK	Zentralverband des Kraftfahrzeug-Hand- werks
VersR	Versicherungsrecht	zzgl.	zuzüglich
vgl.	vergleiche		



Einleitung

Zusammenfassung

Das erste Kapitel steckt den Rahmen ab, in welchem sich die Rechtsfragen der Kfz-Werkstatt abspielen. Es erläutert die Rolle von BGB, AGB & Co.

Zivilrecht (oder auch Privatrecht, Bürgerliches Recht) nennt man das Rechtsgebiet, in welchem nicht nur das Recht des Kfz-Verkaufs und dessen Vermietung, sondern auch das Recht der Kfz-Reparatur und -wartung einschließlich der wesentlichen Vorschriften des Unfallschadensersatzrechts eingebettet sind. Das Zivilrecht umfasst die gesamten Rechtsbeziehungen der einzelnen Bürger zueinander und die Verhältnisse der nicht hoheitlichen Gemeinschaften, z. B. gesellschaftsrechtliche Zusammenschlüsse wie Gesellschaften bürgerlichen Rechts (GbR), Gesellschaften mit beschränkter Haftung (GmbH) oder Vereine (e.V.), zueinander und zu ihren Mitgliedern.

Für die Darstellung des Rechts der Kfz-Reparatur und -wartung sind von Bedeutung:

■ **Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) und weitere Gesetze**

Das BGB, in welchem das Werkvertragsrecht enthalten ist (§§ 631 ff.), wurde durch die sogenannte „Große Schuldrechtsreform 2002“ im schuldrechtlichen Teil zum 01.01.2002 erheblich geändert. Eine derart umfassende Änderung nach über 100 Jahren praktisch unveränderter Geltung im Wesentlichen ohne Übergangsfristen durchzuführen war zunächst umstritten. Aufgrund europarechtlicher Richtlinien – allen voran der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie – hätte nur ein Teil der neuen Regelungen zum 01.01.2002 in Kraft treten müssen. Der Gesetzgeber hatte jedoch die Gelegenheit beim Schopf ergriffen, das gesamte BGB einer „Verjüngungskur“ zu unterziehen.

Dieser Gedanke war grundsätzlich nicht verkehrt, allerdings wird zu Recht kritisiert, dass die Neuerungen allzu sehr „mit der heißen Nadel gestrickt“ worden sind. Bei dieser umfassenden sogenannten „Großen Lösung“ wurden vor allem das Verjährungsrecht, das Recht der Leistungsstörungen und insbesondere das Kauf- und Werkvertragsrecht neu gestaltet. Außerdem wurden schuldrechtliche Sondergesetze, allen voran das AGBG (Gesetz zur Regelung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) in das BGB integriert und auch von der Rechtsprechung entwickeltes sogenanntes Gewohnheitsrecht, wie das „Verschulden bei Vertragsschluss“ (*culpa in contrahendo, cic*) und die „positive Vertrags-Verletzung“ (pVV) sowie die Grundsätze des „Wegfalls der Geschäftsgrundlage“ kodifiziert, also zum Gesetz gemacht. Es folgte zum 01.08.2002 die Schadenrechtsreform mit erheblichen Auswirkungen auf die Unfallschadensabwicklung sowie zum 01.01.2003 noch Änderungen im Pflichtversicherungsgesetz. Zum 11.06.2008 wurde die europäische Verbraucherkreditrichtlinie umgesetzt (mit Verschärfungen u. a. betreffend die Widerrufsbelehrung für Verbraucher) und zum 13.06.2014 die europäische Verbraucherrechterichtlinie in das BGB implementiert (mit welcher u. a. die berichtigten „Außergeschäftsraumverträge“ (AGV) kodifiziert wurden). Zum 01.01.2018 erfolgten wiederum erhebliche Änderungen im BGB aufgrund des Bauvertragsrechtsreformgesetzes (womit die sogenannte „Handwerkerfalle“ beseitigt sowie für Verbraucher die Möglichkeit der Anforderung eines Transportkostenvorschusses im Falle der vermuteten Mangelhaftigkeit gekaufter Fahrzeuge eingeführt wurde und im Übrigen auch einige Paragraphen schlicht an andere Stellen verortet).

Am 01.04.2016 trat das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) in Kraft, mit Hinweispflichten seit 01.02.2017. Im Juli 2017 wurde im Personalausweisgesetz (PAuswG) das generelle Ausweiskopierverbot gelockert. Seit dem 25.05.2018 gilt zudem die europäische Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) nebst den Änderungen im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG), welche parallel in Kraft getreten sind. Nicht unerwähnt bleiben soll auch, dass die Zivilprozess-

Diese sogenannte „Handwerkerfalle“ ist nun zum 01.01.2018 entschärft worden. Im neuen § 439 Abs. 3 heißt es nun u. a.:

§ 439 Nacherfüllung

(...)

(3) Hat der Käufer die mangelhafte Sache gemäß ihrer Art und ihrem Verwendungszweck in eine andere Sache eingebaut oder an eine andere Sache angebracht, ist der Verkäufer im Rahmen der Nacherfüllung verpflichtet, dem Käufer die erforderlichen Aufwendungen für das Entfernen der mangelhaften und den Einbau oder das Anbringen der nachgebesserten oder gelieferten mangelfreien Sache zu ersetzen. (...)

Damit ist also der Ersatz der Ein- und Ausbaukosten seit dem 01.01.2018 generell gesetzlich vorgesehen. Besonders wichtig ist, dass über die ebenfalls neuen §§ 445 a und 445 b BGB dann auch die Rückgriffsansprüche gegenüber dem Lieferanten in gleicher Weise eingerichtet worden sind.

Nach den ebenfalls neuen gesetzlichen Regelungen seit 01.01.2018 in § 309 Nr. 8 b) cc) BGB ist die Ein- und Ausbauregelung jedenfalls dann nicht durch AGB abdingbar, wenn der Endkunde ein Verbraucher ist. Es wird aber erwartet, dass die Rechtsprechung dies über die allgemeinen Vorschriften auch betreffend das Unternehmergeschäft so sehen wird. Per individualvertraglicher Vereinbarung, wenn also ein solcher Ausschluss individuell verhandelt und dies auch entsprechend dokumentiert wird, dürfte die Abdingbarkeit jedoch möglich sein. Es wird auch hier dringend empfohlen, die weitere Entwicklung (eventuell aktualisierte AGB-Varianten etc.) und Veröffentlichungen zum Thema zu beobachten, um sich rechtssicher aufzustellen.

Eine weitere Frage ist, inwieweit der **Aufwand zum Auffinden der Ursache** von Mangelsymptomen in der Form zu ersetzen ist, dass der Kunde beispielsweise im Vorfeld zur Feststellung bzw. Substantiierung eines Sachmangels ein „Privatgutachten“, also ein sogenanntes Parteigutachten, eingeholt hat.

In Anlehnung an die Entscheidung des BGH vom 23.01.2013 (Az. VIII ZR 140/12) besteht wiederum unter Berücksichtigung von „Treu und Glauben“ zunächst eine Obliegenheit für den Kunden, das Autohaus vor der Beauftragung eines Sachverständigen über das Auftreten eines behebbaren Mangels zu kontaktieren, es sei denn beispielsweise, der Mangel wäre von vornherein in Bausch und Bogen pauschal bestritten worden. Von da aus stellt sich die Frage, ob dann ein Anspruch auf Erstattung der Sachverständigenkosten verschuldensunabhängig im Zuge der Sachmängelhaftung zu erstatten ist und zwar im Rahmen der „zum Zwecke der Nacherfüllung“ erforderlichen Aufwendungen (siehe oben).

Beispielsweise nach Auffassung des LG Kleve (Urt. v. 10.10.2014, Az. 3 O 53/14) sind die Sachverständigenkosten, welche dem Kunden entstehen, um die Ursache von Mangerscheinungen des Fahrzeugs aufzufinden und auf diese Weise zur Vorbereitung der Darlegung eines die Nacherfüllung einschließenden Sachmängelhaftungsanspruchs die Verantwortlichkeit für den Mangel zu klären, auch ohne besonderes Verschulden vom Händler automatisch mit zu übernehmen. Hierzu berief sich das LG Kleve auf ein jüngeres Urteil des BGH vom 30.04.2014 (Az. VIII ZR 275/13), in welchem es allerdings nicht um

Es gibt vielfältige Gründe, warum Autohäuser und eben auch Werkstätten auf die persönlichen Daten ihrer Kunden angewiesen sind. So z. B., wenn man den Kunden telefonisch an eine fällige Inspektion oder die anstehende Hauptuntersuchung erinnern möchte. Natürlich geht die Nutzung generierter Kundendaten dann auch weiter in Richtung Werbung.

Die persönlichen Daten des Kunden sind – auch wenn dies rein juristisch nicht ganz korrekt ist – quasi dessen „Eigentum“. Ein Datenverstoß stellt somit immer auch eine Art Eigentumsverletzung dar und hat demnach die gleiche Wirkung, als wenn ein Kundenfahrzeug beim Rangieren auf dem Betriebsgelände durch eine Unachtsamkeit oder gar vorsätzlich beschädigt wird. In beiden Fällen hat die Werkstatt das ihr vom Kunden anvertraute „Eigentum“ nicht vor Schäden bewahrt.

Der Datenschutz soll dem „Datenhunger“ von Unternehmen (und natürlich auch des Staates) Einhalt gebieten. Es geht um den Kernbereich der privaten Lebensgestaltung der Bürger. Daher sollen die Kunden selbst bestimmen, wer über ihre Daten – und natürlich auch zu welchem Zweck – verfügt. Der Schutz der Daten der Bürger genießt den Stellenwert eines Grundrechtes, und zwar in doppelter Hinsicht: Zum einen sollen alle Bürger nach dem Willen des Gesetzgebers selbst und eigenverantwortlich darüber bestimmen dürfen, wer über ihre individuellen Daten zu welchem Zwecke verfügt (sogenannte informationelle Selbstbestimmung). Zum anderen stellt die unzulässige Datenerhebung und -nutzung wie gesagt quasi einen Eingriff in das „Eigentum“ der Bürger dar, was über das Grundgesetz (Art. 14 GG) vor Verletzungen geschützt ist.

Vom Datenschutz geschützt sind stets nur personenbezogene Daten. Die Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) hat hierzu seit dem 25.05.2018 recht strenge Regelungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten etabliert. Zudem gibt es Neuerungen im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Schutzobjekt sind nicht etwa die Daten an sich. Datenschutz ist schließlich kein Selbstzweck. Vom Datenschutz geschützt sind vielmehr stets die hinter den Daten stehenden Personen. Die Gesetze und Verordnungen sprechen insoweit auch immer von „Betroffenen“ oder „betroffenen Personen“. Datenverstöße stellen daher immer Verletzungen quasi des immateriellen „Eigentums“ des Kunden dar.

Sollten Autohäuser das Thema Datenschutz auf die leichte Schulter nehmen und mit anfallenden Daten auch nur leichtfertig umgehen, könnte bald darauf schon das böse Erwachen folgen in Form von empfindlichen Bußgeldern, Schadensersatzforderungen der Betroffenen und erheblichen Rufschädigungen. Auch die Anzahl und die Intensität der Kontrollen durch die Datenschutz-Aufsichtsbehörden haben in der Vergangenheit zugenommen. Für Verstöße haftet neben der Unternehmensleitung übrigens in Einzelfällen auch der einzelne Mitarbeiter, wenn auf ihn ein datenschutzrechtlicher Verstoß zurückzuführen sein sollte. Neben Geldbußen und Schadensersatzansprüchen kommen sogar theoretisch Haftstrafen und eine Gewinnabschöpfung aus den unzulässig verwendeten Daten in Betracht. Auch hierzu sei daran erinnert, zu versuchen, Betriebsversicherungen durch ein „D&O-Paket“ zu erweitern (► Kap. 11.6).

13.1 Gesetzeslage

■ DS-GVO und BDSG

Der Umgang mit personenbezogenen Daten des Kunden richtet sich neben der DS-GVO nach einer ganzen Reihe von weiteren Gesetzen und Verordnungen, vor allem dem BDSG. Die DS-GVO hat als Verordnung der EU allgemeine Geltung, d. h. sie gilt direkt und verbindlich in allen Mitgliedsstaaten. Somit hat sich das deutsche Recht einer solchen europarechtlichen Verordnung anzupassen und unterzuordnen. Europa hat es anders als zumeist diesmal eben nur so gemacht, dass die DS-GVO unmittelbar direkte Geltung hat und nicht lediglich als Richtlinie für die Anpassung nationaler Vorschriften sorgt. Neben der DS-GVO gelten die nationalen Vorschriften wie z. B. das BDSG auch weiterhin, müssen jedoch inhaltlich der „übergeordneten“ DS-GVO angeglichen werden.

■ Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb (UWG)

Kundendaten stellen natürlich auch einen Wettbewerbsfaktor dar. Verstöße gegen Datenschutzbestimmungen können daher verbraucherrechtswidrig, sittenwidrig im Sinne von § 1 UWG sein und daher ein sogenanntes unlauteres Wettbewerbsverhalten darstellen.

Tipp

Bei der Kundenansprache mittels Post, E-Mail, Telefon etc. ist neben datenschutzrechtlichen Gesetzesvorschriften daher auch immer das Wettbewerbsrecht zu beachten. Mag eine Werbeansprache nach dem Datenschutz zulässig sein, so kann sie nach dem Wettbewerbsrecht gleichwohl als belästigend und somit unzulässig einzustufen sein und umgekehrt.

13.2 Neuerungen nach der DS-GVO

Die DS-GVO stellt nach der Vorstellung der Europäischen Kommission nicht Geringeres dar als den Startschuss in eine europäische Datenschutzwirtschaft, leider mit der Folge, dass die existierenden Wirtschaftsbetriebe unter den Anforderungen der DS-GVO „ächzen“. Die DS-GVO verfolgt drei Zielsetzungen:

- EU-weite Vereinheitlichung des Datenschutzrechts
- Schaffung einheitlicher Vorgaben in allen EU-Staaten für gleiche wirtschaftliche Bedingungen und Stärkung des Binnenmarktes
- Modernisierung des Datenschutzes angesichts fortschreitender technischer Entwicklung und Verbesserung des Grundrechtesschutzes

Das II. Kapitel der DS-GVO schreibt die Grundsätze fest, unter denen personenbezogene Daten zulässigerweise verarbeitet werden dürfen. Ausgangspunkt ist Art. 5 DS-GVO, dem folgende wesentliche Ziele des Datenschutzes zu entnehmen sind: