

MITARBEITER-WISSEN

Risikovereinbarungen zur Reklamationsvermeidung in Reinigungen



H. P. Schneider

Jeder, der eine Reinigung betreibt, kennt solche Situationen:

Eine Textilie weist augenfällige nassgebundene Verfleckungen auf und darf nur im Lösungsmittel gereinigt werden; der pastellfarbene Seidenanzug hat einen Fleck aus eiweißhaltiger Soße; der stark verknitterte Rock darf nicht gebügelt werden. Dann fühlt sich der Reiniger in einer Zwickmühle: Einerseits ist hier die Erwartung des Kunden, der eine einwandfreie und gut gepflegte Textilie zurück haben möchte und den er als Reiniger ja auch zufriedenstellen will, und andererseits mahnen ihn sein Fachwissen und seine Berufserfahrung: „Pass auf, das könnte nicht gut gehen!“

Risikohinweise und Hinweispflichten sind Begriffe, denen Reiniger bei der Lektüre von Gutachten begegnen oder die ihnen in Briefen von Rechtsanwälten und schlimmstenfalls in einem Gerichtsurteil als zu unterlassen oder wirkungslos vorgehalten werden. Es ist schon erstaunlich, wie schwierig es in der Praxis oft ist, einen Risikohinweis so mit seinem Kunden zu vereinbaren, dass der auch einer gerichtlichen Prüfung im Rahmen eines Rechtsstreites mit einem reklamierenden Kunden standhält. Darüber hinaus zeigt die Praxis der Reklamationsbearbeitung immer wieder aufs Neue, dass Anspruchsteller unter Vorhaltung unterlassener Hinweispflichten versuchen, an eine Entschädigung zu gelangen, falls mit Hilfe eines Gutachtens ein reinigungstechnischer Fehler nicht nachgewiesen werden kann. Hinweispflichten und ihre Unterlassung sind eine beliebte Spielwiese für Anspruchsteller und deren Rechtsanwälte, und zwar mit durchaus lohnenden Erfolgsaussichten.

1. Wann sind Risikovereinbarungen erforderlich?

1.1. Der Textilreiniger hat die Rolle des fachlich Überlegenen

Wer heute eine Reinigung oder eine Wäscherei betreibt, bei dem setzt der Staat mit seinen Gerichten in der Regel einen erheblichen Vorsprung an Fachwissen gegenüber seinem Kunden voraus. Der Kunde wird hier durchweg als der Laie in Dingen der Textilpflege erachtet. Dementsprechend sehen die Gerichte sich offenbar in der Pflicht, genau darauf zu achten, dass dem Kunden sein laienhaftes Wissen nicht zum Nachteil gereicht. Die Tatsache, dass jemand ein Textilpflegeunternehmen betreibt, signalisiert nach außen hin schon alleine durch diesen Umstand eine Qualität der fachlichen Kompetenz, auf die sich ein Reinigungskunde verlassen darf. Unabhängig von der Ausbildung und fachlichen Qualifikation des Betreibers der Textilreinigung – ein Reinigungskunde muss beispielsweise den Unterschied zwi-

schen „Schnellreinigung“ und „Textilreinigung“ in der Firmierung nicht kennen – ist der Grad der Verantwortung des Reinigers gegenüber seinem Kunden gleich hoch. Der Sachverständige für die Textilreinigung, den sich ein Richter hilfsweise hinzuzieht, orientiert sich bei seiner Bewertung der „Handwerkskunst, die das Reinigungsgut zum Streitgegenstand machte“, in der Regel am Lehrplan für die Meisterausbildung. Auch von einem Nicht-Meisterbetrieb wird also vor Gericht in letzter Konsequenz das Fachwissen in Umfang und Qualität erwartet, das auch dem Meister beim Abschluss seiner Ausbildung bescheinigt wird.

1.2. Wenn Veränderungen Schadenersatzansprüche begründen

Veränderungen am Reinigungsgut, die durch die Bearbeitung der Textilreinigung verursacht werden und die deshalb zu begründeten Schadenersatzansprüchen führen können, müssen nicht spektakulär sein:

z. B. geringe Farbtonunterschiede, weil die ausschließlich waschbare Anzughose wegen der besonderen Verschmutzung dieser Hose gewaschen wurde und die mit der Hose zur Bearbeitung empfangene Anzugjacke eben nicht. Alleine die Tatsache, dass man eine Veränderung erkennen kann, reicht für ein Urteil zum vollständigen Ersatz der Textilie aus, auch wenn diese Textilie trotz der kaum augenfälligen Veränderung noch einen nur geringfügig unter dem Zeitwert liegenden Restwert hat. Wenn der Reinigungskunde dem Richter erklärt, eine solche Textilie jetzt nicht mehr tragen zu können, reicht das.

1.3. Schlüsselfrage nach dem „Wann“

Ein Risikohinweis gegenüber dem Kunden ist immer dann erforderlich, wenn sich die nachfolgende Frage mit einem „Ja“ beantworten lässt: Muss der Reiniger auf der Grundlage seines hohen Fachwissens mit dem Risiko einer Veränderung des Reinigungsgutes rechnen, von dem sein Kunde nichts weiß?

2. Was muss eine Risikovereinbarung beinhalten?

2.1. Bearbeitungsauftrag trotz Risikohinweis

Eine „Risikovereinbarung“ besteht originär aus einem Risikohinweis. Dem Kunden muss hierbei konkret, verständlich und lückenlos dargelegt werden, welche Risiken bestehen, falls die Bearbeitung vorgenommen wird. Nicht mehr und auch nicht weniger. Wenn der Kunde danach genau weiß, auf welches Risiko er sich einlässt und er dieser Bearbeitung zustimmt, dann hat er nachfolgend keine Möglichkeit mehr, den Reiniger für den Schaden in Anspruch zu nehmen, auf den zuvor als Risiko hingewiesen wurde. Gegenstand der Risikovereinbarung sind demnach der Risikohinweis und die Aussage des Kunden, dass er diese Risiken zur Kenntnis genommen hat und dennoch die Bearbeitung der Textilie wünscht. Unter diesen Umständen erfolgt eine Haftungsübertragung auf den Reinigungskunden, ohne dass diese Haftungsübernahme durch den Kunden wörtlich zum Ausdruck gebracht werden muss. Die Formulierung etwa „auf Kundenrisiko“ wird nicht benötigt.

2.2. Kein konkret mögliches Risiko vergessen

Erfahrungsgemäß versuchen die Reinigungskunden und deren Rechtsanwälte im Rahmen einer etwaigen gerichtlichen Auseinandersetzung regelmäßig, dem Gericht zu zeigen, dass genau der Schaden, der sich verwirklicht hat, eben nicht Gegenstand des Risikohinweises war. Deshalb ist es sehr wichtig, dass auch wirklich kein mögliches Risiko in der Auflistung vergessen wird.

3. Welche Form sollte eine Risikovereinbarung haben?

3.1. Charakter der Individualvereinbarung

Soll eine Risikovereinbarung wirksam sein, dann muss diese auch nach außen hin den Charakter der indi-

duellen Vereinbarung haben. Dieses funktioniert nicht mit fertigen Druckstücken, die im Laden aushängen oder die dem Kunden ggf. überreicht werden. In jedem Einzelfall sind eine Unterredung und Hinweise auf die einzelnen Gefahren erforderlich. Entscheidend ist, dass das Risiko klar und deutlich vom Kunden verstanden werden kann. Viele Worte sind hierfür nicht erforderlich. So reicht beispielsweise die Formel: „Bearbeitungsrisiko: Verfärbungen, Veränderungen der Gewebestruktur, Einlaufen“ schon aus. Hierfür sind umfangreiche und vorgedruckte Formulare gar nicht erforderlich.

3.2. Beweissicher ist nur die Schriftform

Eine Risikovereinbarung muss nicht in Schriftform erfolgen. Mündliche Abreden haben ebenfalls vor Gericht Bestand. Sie nutzen aber immer dann nichts, wenn sie später nicht mehr hinreichend bewiesen werden können. Mitarbeiter als Zeugen für ein solches Kundengespräch haben erfahrungsgemäß oft ein erstaunlich schlechtes Erinnerungsvermögen, und gar bei einem Vieraugengespräch mit dem Kunden ist die Beweislage am Ende hoffnungslos.

Deshalb sollte möglichst die Schriftform für Risikovereinbarungen praktiziert werden, und zwar nicht ausschließlich über ein reines Druckstück. Reine Druckstücke laufen Gefahr, vom Gericht als allgemeiner Haftungsausschluss bewertet zu werden. Deshalb sollten handschriftlich zumindest die Angaben der einzelnen möglichen Risiken gemacht werden. Je mehr lesbar mit der Hand geschrieben ist, um so unzweifelhafter erscheint das Schriftstück als Individualvereinbarung und um so mehr glaubt ein Richter auch, dass mit dem Kunden die aufgeschriebenen Risiken geklärt worden sind. Angegeben sein müssen in der Erklärung auch die betreffende Textilie und die Person des Kunden, welche der Risikovereinbarung zustimmt. Gegebenenfalls sollte die Personalie mit Hilfe des

Personalausweises sichergestellt und notiert werden.

Nach der Risikoauflistung sollte dann – gedruckt ist hier problemlos – die Formulierung des Bearbeitungswunsches des Kunden stehen, etwa „Risiken zur Kenntnis genommen, Bearbeitung trotzdem erwünscht“.

Schließlich noch mit Datum und Ort und Unterschrift des Kunden versehen, liegt damit eine grundsätzliche und brauchbare Risikovereinbarung vor.

3.3. Inhalt ist wichtiger als die Art des Formulars

Notieren kann man die wenigen Worte dieser Vereinbarung etwa im Schadensbuch, wie es die EFIT ihren Mitgliedern zur Verfügung stellt, in einer „Ladenkladde“, das ist ein Heft, das auch als Schadensbuch oder zur Aufzeichnung anderer Vorfälle im Laden benutzt werden kann, auf einem Doppel der Auftragsbestätigung oder auf einem Blankopapier. Entscheidend ist dabei nie das Format des Dokumentes, sondern ausschließlich der Inhalt, nämlich die aufgeführten möglichen Risiken und die Zustimmung des Kunden zur Bearbeitung nach Kenntnisnahme dieser Risiken.

4. Risikovereinbarung ist kein Freibrief

An die Risikovereinbarung müssen sich sowohl Kunde als auch Reiniger halten. Vor allen Dingen ist die Risikovereinbarung für den Reiniger kein Freibrief, anschließend die Bearbeitung der Textilie sozusagen mit der Brechstange vorzunehmen, weil es ja jetzt „auf Kundenrisiko“ geht. Bei der Risikovereinbarung weiß der Kunde zwar von dem Bearbeitungsrisiko, aber er geht mit gutem Recht immer von der Hoffnung aus, dass sich das in Aussicht gestellte Risiko eben nicht verwirklicht. Eine Risikovereinbarung sollte deshalb den Reiniger immer veranlassen, mit der betreffenden Textilie besonders sorgsam umzugehen und die Bearbeitung nach Möglichkeit sofort abzubrechen, sobald sich zeigen sollte, dass ein Schaden sich einstellt.