

von Rechtsanwältin **Elisabeth Keller-Stoltenhoff**

Was tun: Wenn Reparaturwerkstätten von Händlern als Müllhalden missbraucht werden?

Immer wieder kommt es vor, dass Kunden ihre defekten Geräte, wie Notebooks oder Drucker, nach Vorlage des Kostenvoranschlages bei der Werkstatt nicht abholen, wenn sich herausstellt, dass die Reparatur zu teuer werden wird. Sie wollen sich offenbar die Kosten für den Kostenvoranschlag sparen - und stellen sich blind und taub, wenn die Werkstatt versucht, sie telefonisch oder per Mail zu erreichen.

Die IT-Recht-Kanzlei wird daher oft mit folgenden Fragen konfrontiert, die wir hier für alle geplagten Reparaturunternehmen beantworten wollen:

- Wie lange bin ich verpflichtet, solche Geräte aufzubewahren?
- Ab wann darf ich Komponenten aus den Geräten verkaufen, um meine Kosten zu decken?
- Reicht es, die Kunden per Mail darauf hinzuweisen, dass die Geräte ganz oder teilweise verkauft werden, wenn die Kunden ihr Gerät nicht abholen - oder ist hierfür ein Brief (oder gar ein Einschreiben) nötig, was ja noch weitere Kosten verursacht?

1. Zum Hintergrund

Ein Kostenvoranschlag für eine Reparatur oder gemäß § 632 BGB neuerdings „Kostenanschlag“ genannt, ist eine unverbindliche fachmännische Berechnung der voraussichtlichen Kosten im Rahmen einer Vertragsanbahnung. Das Gesetz geht davon aus, dass ein solcher Kostenanschlag, wenn die Parteien nichts anderes vereinbaren, nicht zu vergüten ist (§ 632 Abs. 2 BGB).

Wird dem Unternehmer das zu reparierende Gerät für den Kostenanschlag überlassen, dann schließen die Parteien einen unentgeltlichen Verwahrungsvertrag. Der Unternehmer kann von seinem Kunden die Rücknahme der Sache verlangen, wenn der Vertrag über die Reparatur nicht zu Stande kommt, weil z.B. dem Kunden die Kosten für die Reparatur zu hoch sind (§ 696 BGB). Dabei ist der Kunde verpflichtet, die Sache abzuholen. Weigert sich der Kunde, lässt das Gesetz den Unternehmer nicht im Stich. Der Kunden kommt nach einer Mahnung des Unternehmers in den so genannten Annahmeverzug (§§ 293 ff. BGB). Der führt schon mal dazu, dass der Kunde nach § 304 BGB Aufwendungsersatz und Schadensersatz zu zahlen hat. Handelt es sich bei der verwahrten Sache nicht um Kostbarkeiten wie Geld, Wertpapiere und sonstige Urkunden, die hinterlegt werden müssen, kann der Unternehmer die Sache gemäß § 383 BGB versteigern (Selbsthilfeverkauf). Er kann den Erlös hinterlegen aber alle ihm auf Grund des Annahmeverzugs entstandenen Kosten sowie die vereinbarten Kosten für den Kostenanschlag von der zu hinterlegenden Summe abziehen (Aufrechnung). Der Unternehmer kann aber auch die Sache gemäß § 385 BGB durch einen öffentlich ermächtigten Handelsmakler verkaufen lassen.

Man könnte aber auch annehmen, dass der Eigentümer der zu reparierenden Sache (der sich weigert,

diese abzuholen), dadurch den Willen bekundet, sein Eigentum erlöschen zu lassen. Die Sache würde dadurch herrenlos, so dass sie sich jeder aneignen könnte. Dies gilt natürlich auch für den Unternehmer. Es hängt von den Umständen des Einzelfalls ab, ob aus einer Rücknahmeverweigerung auf eine Eigentumsaufgabe (Dereliktion) geschlossen werden kann. Hier muss zur Zurückhaltung bei der Annahme einer Eigentumsaufgabe gemahnt werden. Denn, wenn der Eigentümer nicht ausdrücklich und nachweisbar erklärt hat, er hole sein Notebook auf keinen Fall ab und wolle es auch nicht mehr haben, kann er jederzeit behaupten, er habe die Mahnungen nicht erhalten und er habe das Notebook natürlich zurücknehmen wollen.

2. Zu den Fragen

Frage: Wie lange bin ich verpflichtet, solche Geräte aufzubewahren?

Antwort: Die Geräte können sofort verwertet werden, nach dem der Händler der Kunden nachweislich in Annahmeverzug gesetzt hat.

Frage: Ab wann darf ich Komponenten aus den Geräten verkaufen, um meine Kosten zu decken?

Antwort: Nach Eintritt des Annahmeverzuges darf das Gerät oder Teile des Gerätes durch einen Handelsmakler verkauft werden.

Frage: Reicht es, die Kunden per Mail darauf hinzuweisen, dass wir dies jetzt tun werden, wenn Sie ihr Gerät nicht abholen - oder ist da ein Brief (oder gar ein Einschreiben) nötig, was ja noch weitere Kosten verursacht?

Antwort: Eine Email reicht unter Beachtung der folgenden Grundsätze:

Auch elektronische Erklärungen per E-Mail sind Willenserklärungen. Das heißt, es gelten die selben Zugangsregeln wie für Briefe. Wer also im Geschäftsverkehr unter Verwendung von Internet-Adressen auftritt und eine E-Mail erhält, muss beweisen, warum er am Leeren seiner Mailbox mittels eines E-Mail-Client gehindert war (so das LG Fürth vom 07.05.2002 - 2 HK O 9431/01). Das OLG Düsseldorf gibt aber in einem [Beschluss vom 04.10.2002 \(23 U 92/02\)](#) auch dem Versender der Email Pflichten auf, der sich auf den Zugang einer Email berufen will. Er muss glaubhaft machen, dass ihm kein Eingabefehler bei der Adressierung der E-Mail unterlaufen ist, was durch Vorlage eines Ausdrucks des Sendeprotokolls geschehen kann. Zum anderen muss er glaubhaft machen, dass er eine hinreichende Kontrolle hinsichtlich des Zugangs der E-Mail vorgenommen hat, was entweder über eine automatische Sendebestätigung erfolgen kann oder aber durch Abwarten des Rücklaufs einer Unzustellbarkeits-E-Mail.

Es bleibt dem Empfänger dann nur noch die Behauptung, dass z. B. sein Provider einen Server-Ausfall hatte und dadurch die bestehenden POP3-Konten gelöscht worden sind. Diese Behauptung muss er aber auch glaubhaft machen.

Fazit

Ein Kunde, der sein kaputtes Gerät nicht abholt, weil ihm der Kostenanschlag zu hoch ist, stellt das Reparaturunternehmen vor große Schwierigkeiten und verursacht Kosten. Wer kann schon defekte Geräte lange Zeit aufbewahren? Wer will schon einen Handelsmakler beauftragen? Das Gesetz bietet zwar Lösungen an, diese sind aber sehr unhandlich.

Der Rat der IT-Recht Kanzlei ist, dass die Aufforderung zum Abholen nachweislich erfolgen muss. Auch kann das Gerät unfrei an den Kunden zurückgeschickt werden. Der Kunde hat keine Ansprüche, wenn das Gerät nicht ankommt, der Unternehmer aber nachweisen kann, dass er es verschickt hat. Die Kosten für den Kostenanschlag und Schadensersatzzahlungen können durch ein Inkassobüro eingetrieben werden. Am sinnvollsten erscheinen aber vertragliche Regelungen (AGB), die festlegen, dass der Unternehmer bei Annahmeverzug unter bestimmten Voraussetzungen selbst zur Verwertung der Sache berechtigt ist.

Autor:

RAin Elisabeth Keller-Stoltenhoff

Rechtsanwältin