



Kfz-Werkstätten: Rechte und Ansprüche

in Folge der Corona-Epidemie

Fragen- und Antworten-Katalog

I. Ansprüche/Rechte des Kunden im Rahmen von Reparaturaufträgen unter Verwendung der vom ZDK unverbindlich empfohlenen Reparaturbedingungen (Stand: 12/2016)

1. Welche Besonderheiten sollten Kfz-Werkstätten bei der Auftragsannahme in Zeiten der Corona-Epidemie berücksichtigen?

Kfz-Werkstätten sollten aufgrund der Corona-Epidemie vermehrt mit krankheitsbedingten Ausfällen des Personals sowie mit Verzögerungen bei der Belieferung mit Ersatzteilen rechnen. In der Folge können Verzögerungen im Betriebsablauf nicht ausgeschlossen werden. Aufgrund dieser Unwägbarkeiten sollte daher vorerst von der **Vereinbarung verbindlicher Fertigstellungstermine Abstand genommen werden**. Klären Sie den Kunden über die aktuelle Situation auf!

2. Wie verhalte ich mich, wenn es zu Verzögerungen bei einem Fertigstellungstermin kommt?

Bei Verzögerungen eines vereinbarten Fertigstellungstermins ist der Kunde gemäß Abschnitt III Nr. 4 der Kfz-Reparaturbedingungen sowie nach Maßgabe der §§ 157, 242 BGB unverzüglich über die Situation zu informieren.

3. Haftet die Kfz-Werkstatt für die Folgen einer verspäteten Fertigstellung von Reparaturaufträgen mit verbindlichem Fertigstellungstermin wegen der Corona-Epidemie?

Es spricht einiges dafür, dass sich die Kfz-Werkstatt wegen der Corona-Epidemie im Einzelfall auf das Vorliegen sog. "höherer Gewalt" berufen kann und somit nicht für die Folgen einer verspäteten Fertigstellung haftet.

Grundsätzlich gilt: Hat die Kfz-Werkstatt unter Einbeziehung der Kfz-Reparaturbedingungen einen schriftlich verbindlichen Fertigstellungstermin vereinbart, hat sie diesen einzuhalten. Bei schuldhafter Überschreitung des Fertigungstermins um mehr als 24 Stunden, hat der Kunde gemäß Abschnitt III Ziffer 2 der Kfz-Reparaturbedingungen einen Anspruch auf kostenlose Zurverfügungstellung eines gleichwertigen Ersatzfahrzeuges oder Erstattung von 80 % der Kosten für die tatsächliche Inanspruchnahme eines möglichst gleichwertigen Mietfahrzeuges. Ein weiterer Verzugsschaden ist unter Einbeziehung der Reparaturbedingungen nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit möglich. Verzögerungen bei der Fertigstellung von Fahrzeugen im Rahmen der Corona-Epidemie können aber im Einzelfall als "höhere Gewalt" qualifiziert werden (Abschnitt III. Nr. 4 Kfz-Reparaturbedingungen).

Nach ständiger Rechtsprechung des BGH wird unter „höherer Gewalt“ ein von außen kommendes, keinen betrieblichen Zusammenhang aufweisendes und auch durch die äußerste vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt nicht abwendbares Ereignis verstanden. Hierunter können auch Epidemien fallen. Da das Corona-Virus inzwischen bereits eine weltweite Pandemie ausgelöst hat und eine Vielzahl behördlicher Warnungen und Maßnahmen ergangen sind, dürfte ein Fall höherer Gewalt **für bereits geschlossene Verträge** bestehen.

Trifft die Kfz-Werkstatt kein Mitverschulden an der Verzögerung der Fertigstellung, weil etwa alle empfohlenen Hygienemaßnahmen eingehalten worden sind und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses die zur Verzögerung führenden Umstände nicht vorauszusehen waren, haftet die Kfz-Werkstatt für die verspätete Fertigstellung grundsätzlich nicht. Zu beachten ist allerdings, dass der maßgebliche Zeitpunkt zur Feststellung der "höheren Gewalt", der Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsschlusses ist. Insofern verbietet sich eine pauschale Betrachtung.

4. Haftet die Kfz-Werkstatt bei Überschreitung eines unverbindlichen Fertigstellungstermins aufgrund der Corona-Epidemie?

Zunächst einmal gilt auch an dieser Stelle: Terminüberschreitungen sollten dem Kunden frühzeitig mitgeteilt werden. Auch wenn kein verbindlicher Fertigstellungstermin vereinbart wurde, muss die Kfz-Werkstatt innerhalb einer angemessenen Frist die Reparatur fertigstellen. Erst im Anschluss hieran können nach erfolgter Mahnung und Fristsetzung durch den Kunden (wiederum verschuldensabhängig) etwaige Verzugsschäden geltend gemacht werden. Die Annahme "höherer Gewalt" aufgrund der Corona-Epidemie kann im Einzelfall zum Ausschluss der Haftung führen.

5. Gilt die Regelung zur "höheren Gewalt" auch für Verträge, die jetzt geschlossen werden?

Da die Auswirkungen des Corona-Virus inzwischen bekannt sind und ebenfalls bereits eine Vielzahl behördlicher Warnungen und Maßnahmen ergangen sind, können sich Kfz-Werkstätten für jetzt geschlossene Verträge voraussichtlich nicht mehr auf "höhere Gewalt" berufen.

6. Aufgrund einer Betriebsschließung können bereits angenommene Werkstattaufträge nicht mehr durchgeführt werden. Welche Auswirkung hat dies auf bereits angenommene Reparaturaufträge?

Wirksam geschlossene Verträge sind unter Berücksichtigung der vereinbarten Bedingungen grundsätzlich wirksam. Aufgrund der besonderen Situation im Zusammenhang mit dem Corona-Virus, können Kfz-Werkstätten jedoch im Einzelfall von ihren vertraglichen Verpflichtungen befreit sein. Dies könnte etwa dann der Fall sein, wenn es der Kfz-Werkstatt nach § 275 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) aufgrund hoheitlicher Zwangsmaßnahmen (d.h. Betriebsschließungen) unmöglich ist, seinen vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen. In diesem Fall ist die Kfz-Werkstatt von der Leistungspflicht befreit.

7. Haftet die Kfz-Werkstatt im vorgenannten Fall für Schäden des Kunden, die sich aus einem Wegfall der Leistungspflicht ergeben?

Die Haftung der Kfz-Werkstatt im Falle von § 275 BGB setzt Verschulden (Vorsatz oder Fahrlässigkeit) voraus. Die Kfz-Werkstatt haftet grundsätzlich, wenn die Ursache für den Umstand selbst verschuldet oder zumindest mitverschuldet worden ist.

Die Annahme höherer Gewalt aufgrund der Corona-Epidemie kann zum Ausschluss der Haftung für Schäden führen. Maßgeblich zur Beurteilung ist insbesondere der Zeitpunkt, in dem der Reparaturauftrag angenommen worden ist. Sind der Kfz-Werkstatt zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bereits Umstände bekannt, die zu einer Betriebsschließung und somit zum Wegfall der Leistungspflicht nach § 275 Abs. 1 BGB führen, kann sich dieser nicht mehr ohne weiteres auf "höhere Gewalt" berufen. In diesem Fall kann ein Mitverschulden der Kfz-Werkstatt vermutlich nicht mehr ausgeschlossen werden.

8. Ist wegen verspäteter Fertigstellung eines Reparaturauftrages ein Werkstatt-Ersatzwagen zu stellen?

Die Beurteilung dieser Frage hängt regelmäßig von den Umständen des Einzelfalls ab, weswegen sich eine pauschale Beantwortung verbietet.

Grundsätzlich gilt: Die Kfz-Reparaturbedingungen sehen gemäß Abschnitt III Ziffer 2 vor, dass der Kunde bei schuldhafter Überschreitung des schriftlich verbindlichen Fertigungstermins um mehr als 24 Stunden einen Anspruch auf kostenlose Zurverfügungstellung eines gleichwertigen Ersatzfahrzeuges hat. Dieser Anspruch entfällt bei Vorliegen "höherer Gewalt" gemäß Abschnitt III Ziffer 4.

Sofern die Ursache der Verzögerung (z.B. Krankheit oder aber Betriebsschließungen) als "höhere Gewalt" qualifiziert werden kann, entfällt der Anspruch des Kunden auf Stellung eines Ersatzwagens.

II. Ansprüche/Rechte des Kunden bei Gewährleistungs- und Garantiefällen

1. Aufgrund krankheitsbedingter Ausfälle bzw. einer Betriebsschließung wegen der Corona-Epidemie kommt es zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Arbeiten im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung. Wie habe ich mich als Kfz-Werkstatt zu verhalten?

Kundenanliegen aus dem Bereich der Sachmängelhaftung sollten auch in Zeiten der Corona-Epidemie mit höchster Vorsicht und Aufmerksamkeit bearbeitet werden. Dies betrifft insbesondere Nacherfüllungsansprüche des Kunden. Informieren Sie den Kunden bei Verzögerungen eines vereinbarten Fertigungstermins und nennen Sie (sofern möglich) einen neuen Termin.

Damit der Kunde weitergehende Rechte anmelden kann, muss er der Kfz-Werkstatt grundsätzlich eine **angemessene Frist** zur Nacherfüllung setzen. Entscheidend zur Bemessung der Frist sind die **Umstände des Einzelfalls** unter Berücksichtigung der Verkehrsanschauung. Die besonderen Umstände der Corona-Epidemie sind bei der Frage der Angemessenheit der Fristbemessung von entscheidender Bedeutung, da sowohl Kfz-Werkstätten als auch der Kfz-Handel von kurzfristigen Betriebsschließungen und weitreichenden Quarantänemaßnahmen ihrer Mitarbeiter betroffen sind. **Diese außergewöhnlichen Umstände führen unter Berücksichtigung des Gebots von Treu und Glaubens im Sinne von § 242 BGB mit an Sicherheit grenzender**

Wahrscheinlichkeit zu einer großzügigen Verlagerung der Nacherfüllungsfrist auf den Zeitpunkt, in dem eine Nacherfüllung rein faktisch durch die Kfz-Werkstatt vorgenommen werden kann. Dies wird regelmäßig dann der Fall sein, wenn ein regulärer Werkstattbetrieb wieder möglich ist.

Unter Berücksichtigung dieser Erwägungen ist grundsätzlich nicht davon auszugehen, dass die Geltendmachung der nachstehenden Gewährleistungsrechte durch den Kunden im Falle von coronabedingten Verzögerungen der Nacherfüllung zum Erfolg führen wird.

Ist die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist nicht mehr möglich oder für den Kunden unzumutbar, bestehen grundsätzlich die folgenden Gewährleistungsrechte:

Im Werkstattbereich: (Werkvertragliche Sachmängelhaftung)

- Selbstvornahmerecht des Kunden mit Ersatz der dafür erforderlichen Aufwendungen (einschließlich eines Vorschusses) oder
- Rücktritt d.h. Rückabwicklung oder
- Minderung d.h. Herabsetzung des Werklohns

Im Bereich Handel: (Kaufvertragliche Sachmängelhaftung):

- Rücktritt d.h. Rückabwicklung oder
- Minderung d.h. Herabsetzung des Kaufpreises

Ob zusätzlich die Geltendmachung eines Schadens möglich wäre, hängt regelmäßig vom Einzelfall ab. Dieser setzt Verschulden der Kfz-Werkstatt voraus. Es spricht jedoch vieles dafür, dass das Vorliegen "höherer Gewalt" im Rahmen der Corona-Epidemie im Einzelfall zum Ausschluss der Haftung führen kann.

2. Wie können Kfz-Werkstätten im Falle einer Betriebsschließung die Mängelanzeige von Kunden gewährleisten?

Kann infolge einer Betriebsschließung eine mündliche Mängelanzeige durch Kunden nicht mehr erfolgen, sollten diese auf die Möglichkeit einer fristwahrenden, schriftlichen Mängelanzeige am Standort der jeweiligen Kfz-Werkstatt hingewiesen werden.

3. Was muss beachtet werden, wenn es zu Verzögerungen bei der Erbringung von für den Kunden kostenlosen Arbeiten i.R.d. Garantie kommt?

Maßgeblich zur Beantwortung der Frage sind zunächst die zugrundeliegenden Garantiebestimmungen des Herstellers. Die Geltendmachung eines etwaigen Verzugsschadens setzt Verschulden der Kfz-Werkstatt voraus. Die Annahme höherer Gewalt kann im Einzelfall zum Ausschluss der Haftung führen.

III. Ansprüche der Kfz- Werkstatt gegen Teilelieferanten

1. Welchen Einfluss hat das Corona-Virus auf bestehende Verträge mit Teilelieferanten von Kfz- Werkstätten?

Wirksam geschlossene Lieferverträge sind gemäß den vereinbarten Bedingungen grundsätzlich wirksam. Aufgrund der besonderen Situation im Zusammenhang mit dem Corona-Virus, können Zulieferer jedoch im Einzelfall von ihren vertraglichen Verpflichtungen befreit sein.

Dies könnte etwa dann der Fall sein, wenn dem Teilelieferanten die Belieferung nach § 275 des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) aufgrund von hoheitlichen Zwangsmaßnahmen (d.h. Betriebsschließungen, Einschränkungen bei der Produktion) unmöglich ist. Denkbar ist ebenfalls ein Leistungsverweigerungsrecht bei unzumutbaren Anstrengungen zur Erbringung der Leistung nach § 275 Abs. 2 BGB. Die besonderen Umstände der Corona-Epidemie könnten ebenfalls zu einem Entfallen der Geschäftsgrundlage nach § 313 BGB führen, wodurch ein Anspruch auf Anpassung bzw. Kündigung des Liefervertrages bestehen könnte.

2. Kann ein bestehender Vertrag mit einem Teilelieferanten gekündigt oder angepasst werden?

Neben den vertraglich vereinbarten Kündigungs- bzw. Anpassungsansprüchen könnte im Einzelfall ein gesetzlicher Anspruch auf Kündigung oder Anpassung eines bestehenden Liefervertrages nach § 313 BGB bestehen. Ob im Einzelfall ein Anspruch aus § 313 BGB erwächst ist allerdings von den Umständen des jeweiligen Einzelfalls abhängig und kann nicht pauschal beantwortet werden. Insbesondere ist individuell zu beurteilen, in wessen Risikosphäre die veränderten Umstände aufgrund der Corona-Epidemie fallen.

3. Haftet der Teilelieferant für die Schäden, die sich aus der verspäteten bzw. nicht ausgeführten Belieferungen ergeben?

Für die rechtliche Beurteilung ist zunächst der individuell mit dem Lieferanten geschlossene Vertrag maßgeblich. Enthält dieser Vertrag Regelungen zu verschuldensunabhängigen Leistungsversprechen oder aber Vertragsstrafen, gelten diese vorrangig.

Fehlen solche Vereinbarungen, setzt eine Haftung des Lieferanten für verspätete bzw. nicht erfolgte Belieferungen Verschulden (Vorsatz oder Fahrlässigkeit) voraus. Der Lieferant haftet daher grundsätzlich dann, wenn er die Ursache für den Umstand selbst verschuldet oder zumindest mitverschuldet hat.

Die Annahme "höherer Gewalt" aufgrund der Corona-Epidemie kann im Einzelfall zum Ausschluss der Haftung führen.