

Umgang mit neuen Kundenrechten

Die finanzielle Lage der Fahrradhändler wird im Jahre 2002, nach einer schwierigen Saison 2001, erneut stark belastet. Das geänderte Schuldrecht tritt in Kraft und regelt auch die Gewährleistungsansprüche der Kunden neu. Das schützt die Verbraucher zu Lasten des Handels, der allerdings ein Rückgriffsrecht gegenüber seinem Vorlieferanten wahrnehmen kann – falls es den dann noch gibt.

Wir haben die Diskussionen verfolgt und machen einige Anmerkungen zum Thema. Unsere Arbeiten als unabhängige Prüfer und als Schadensgutachter gewähren uns einen eigenen Einblick in die Geschehnisse, den wir hier möglichst neutral wiedergeben möchten.

Wir sehen große Chancen, aber auch Risiken für den seriösen Fachhandel. Zwar erwarten wir nicht, dass sich das Verhalten der Verbraucher wesentlich ändern wird. Wenn es aber zum Streitfall kommt, kann dieser künftig teurer werden als bisher.

Die neue gesetzliche Regelung hat das Ziel, die Verbraucher besser als bisher vor Schäden zu bewahren. Die beste Lösung für alle Probleme heißt nicht Abwehr der Ansprüche, sondern Qualitätsverbesserung und korrekte Kundeninformation. Das erfordert aber zusätzliche Anstrengungen der Hersteller und des Handels, denn so wie bisher kann es nicht weitergehen. Jeder weiß, dass erhebliche Kosten entstehen, strittig ist lediglich, wie diese Kosten verteilt werden.

Sechs Monate Gewährleistung bedeutet, dass viele Kunden ihr Fahrrad noch gar nicht intensiv genutzt haben, wenn die Frist verstrichen ist. Das war einfach. 24 Monate Gewährleistung bedeutet dagegen, dass alle versteckten Mängel in der Frist auch zutage treten. Zusätzlich beginnt erheblicher Verschleiß, über den man trefflich streiten kann. Hierin steckt Auslegungspotential und Konfliktpotential.

Besonders kritisch wird die Zweijahresfrist bei Produkten, deren Lebensdauer nur kurz sein kann. Intensiv genutzte Kinder- und Jugendräder, Sportgeräte und hoch belastete Leichtbauteile gehören dazu.

Größtes Übel in der Branche ist der starke

fern, aber manche nur schwer verkaufen. Deshalb werden traditionell am Fahrrad verdeckte Qualitätsminderungen zur Kostensenkung genutzt und Versprechungen abgegeben, die das Produkt nicht erfüllen kann. So werden technische Mängel und Informationsmängel geschaffen, die zu Gewährleistungsansprüchen führen, denn Gewährleistung ist die Haftung des Verkäufers für Mängel an einem Produkt, die bereits bei der Übergabe an den Kunden vorhanden waren. Tritt der Schaden in den ersten sechs Monaten auf, wird gesetzgeberisch sogar vermutet, dass der Mangel auf jeden Fall beim Kauf vorhanden war (Umkehr der Beweislast). Der Gegenbeweis ist kaum möglich.

Damit werden Juristen künftig eine stärkere Rolle bei diesem Thema spielen. Sie formulieren in ihrer Fachsprache – und juristische Laien verstehen kaum die Konsequenzen. Wir werden diese Konsequenzen aber zu spüren bekommen, wenn es zu gerichtlichen Auseinandersetzungen kommt.

Zunächst wurde der Sachmangelbegriff völlig neu gefasst. Im Streitfall ist zu untersuchen, ob die gelieferte Ware dem Kaufvertrag gemäß war. Zum Beispiel:

- Hatte sie die vereinbarte Beschaffenheit?
- War sie zu vertraglich zugesicherten Verwendung geeignet?
- Was konnte der Käufer erwarten?

Die Darbietung der Ware, der übliche Gebrauch, der Stand der Technik, der Markenname, die Benutzerinformation und natürlich die Werbung binden den Verkäufer. Das weitet den bisherigen Begriff des Produktmangels erheblich aus.

Wer in diesem Sinne dem Kunden mangelhafte Ware verkauft, hat „schuldhaft eine fehlerhafte Kaufsache geliefert“. Und wer im Verkaufsgespräch die Dinge beschönigt, hat



B08 10

ziehungsweise „richtige Angaben schuldhaft unterlassen“.

Der zur IFMA bekannt gewordene Vorschlag der Industrie, die Kosten für dieses erhöhte Haftungsrisiko dem Handel aufzubinden und dafür ein Prozent Preisnachlass zu gewähren – das natürlich in die Kalkulation eingiht – bleibt auch dann sinnlos, wenn Rahmen- und Gabelschäden ausgenommen werden. Es bedarf größerer Anstrengungen der Hersteller.

Andere Branchen, wie die Hausgerätehersteller, haben sehr früh geeignete Maßnahmen ergriffen, an denen auch die Fahrradindustrie nicht vorbeikommt:

- Alle Begleiddokumente eines Produktes wurden überarbeitet.
- Genaue Produktbeschaffensheits-Beschreibungen wurden erstellt.
- Der übliche Einsatzzweck wurde genau beschrieben.
- Zusätzliche Qualitätssicherungsmaßnahmen wurden ergriffen.
- Neue Serviceverträge wurden ausgearbeitet.
- Marketingaktivitäten wurden angepasst, um gute Verkaufargumente zu haben, zum Beispiel verlängerte Garantiezeiten.
- Die zu erwartenden Mehrkosten der Hersteller aus Retouren, Transportkosten, Aufarbeitung, Wertminderung und Entscheidung wurden abgeschätzt und in die Kalkulation aufgenommen.

Aus unseren Beobachtungen weisen wir hier auf einige typische technische Mängel fabrikneuer Fahrräder hin, die zunächst nicht erkennbar sind, später aber zu Haftungsschäden

Die schönsten Radfernwege

- Je rund 180 Seiten, durchgehend farbig mit rund 100 Abb.
- Schneller Zugriff auf alle Informationen
- Detaillierte Kartenausschnitte, exakte Wegebeschreibungen mit Kilometrierung
- Viele Insider-Tipps zu Historie, Kunst, Kultur und Küche
- Sightseeing per Velo: zu den Sehenswürdigkeiten der interessantesten Städte
- Handliches Taschenformat
- Je nur DM 29,80 / € 15,95

Neue Touren und bewährte Klassiker:
Deutschlands schönste Radrouten per Velo entdecken!

Der Bestseller – jetzt als komplett überarbeitete Neuauflage.

Mit Deutschlandkarte und Schutzhülle!



tung, vor allem aber nachträgliche Umbauten müssen sorgfältig durchgeführt werden.

Doch nicht alles geht zu Lasten von Hersteller oder Handel. Auch der Benutzer kann für Schäden verantwortlich sein. Typische Fehler sind übermäßige Benutzung, Überladung, Sprünge, mangelnde Wartung und Pflege, eigene Veränderungen, etc. Ein besonderes Problem ist der Fahrradtransport am Pkw. Auf dem Lenker stehend oder an der Tretkurbel hängend, sieht man manches Velo auf der Autobahn.

Dass der Gesetzgeber eingreifen musste, um die Kunden vor Schäden zu bewahren, ist für alle Branchen ein schlechtes Zeichen. Wie schlecht es um die Ware und die begleitenden Informationen bestellt ist, erkennt man an den großen Aufwendungen, die nun vorgenommen werden müssen, um den Kunden tatsächlich das zu liefern, was dem Kaufvertrag entspricht. Möglichst einwandfreie Ware, geeignet für einen bestimmten Verwendungszweck, verwendungsfähig übergeben und gut gewartet.

Für den seriösen Fachhandel sollte dies eine große Chance sein, sich gegenüber den Anbietern von Mogelpackungen besser zu behaupten!

Text/Fotos: Ernst Brust



Von Hain, Müden bis Bremerhaven
 Mit Radwegenkarte und Schutzhülle.

Von Rothenburg o. d. T. nach Feggenburg
 Mit Radwegenkarte und Schutzhülle.

Durch drei Länder rund um den See
 Mit Extra-Tipp für Familien mit Kindern, Mit Radwegenkarte und Schutzhülle.

Von Pannau bei Wien
 Mit Extra-Tipp für Familien mit Kindern.



Von Flensburg bis Travemünde

Von Travemünde bis Usedom

820 km in Ostfriesland u. Oldenburg

Von Frankfurt bis Bayreuth

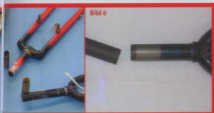


Bild 2

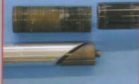


Bild 3



Bild 4



Bild 5



Häufige Informationsfehler des Herstellers sind fehlende Angaben zum bestimmungsgemäßen Gebrauch, zum zulässigen Gesamtgewicht und zur möglichen Lastverteilung. Ist das Fahrrad für Kindersitze oder Kinderanhänger geeignet? Welcher Fehlgebrauch wird ausgeschlossen? Welche Wartungsintervalle sind erforderlich, mit welchen Drehmomenten sind Schrauben anzuziehen? Ist die Benutzerinformation vollständig, verständlich für den Kunden und auf das Produkt bezogen? Die Liste ließe sich verlängern.

Häufige technische Produktfehler sind fehlende Kennzeichnungen, etwa der Schrauben, mangelhafte Endmontage und fehlerhafte Kombination von Komponenten. Hier einige Beispiele:

Bild 1



- Die Sattelstütze ist okay, der Rahmen ist okay, aber in einem Rahmen mit überlängtem Sitzrohr kann die Sattelstütze zu weit nach oben gezogen werden. Der Rahmen bricht (Bild 1).
- Das Gewinde des Gabelschaftrohrs passt, ist aber zu lang. Während der Benutzung

bricht es unterhalb des Vorbaukonus. Das Gabelschaftgewinde bricht (Bilder 2, 3, 4, 5 und 6).

- Reifen, Felgen und Felgenband sind in Ordnung, passen aber infolge ungünstiger Tole-

Bild 7



Bild 8



ranzen nicht zusammen. Daher kommt es zu Stürzen.

- Der Gepäckträger ist von hoher Qualität und trägt laut Einprägung 25 Kilogramm. Er wird aber am Ende eines gefederten Rahmens montiert. Während der Fahrt treten enorme Massenbeschleunigungskräfte auf. Der Rahmen bricht.
- Der Lenkerbügel ist okay, der Vorbau auch. Trotzdem passen sie nicht zusammen. Alu und Stahl haben unterschiedliche Wärmeausdehnungskoeffizienten. Kerbwirkungen im Alu schwächen den Lenkerbügel, bis er bricht (Bilder 7 und 8).
- Federgabeln haben durch Schrauben geklemmte Standrohre. Die Schrauben sind nicht gekennzeichnet, Drehmomentangaben fehlen. Durch falsches Anziehen der Schrauben wird die Gabel defekt (Bild 9).
- Federgabeln haben sich mit Cantileverbremsen bewährt. Mit Scheibenbremsen kommt es zum Versagen. Das auftretende Drehmoment zerstört die Gabel.
- Schweißnähte sind heute zuverlässige Verbindungen. Wird die Naht falsch angesetzt,

entstehen Einbrandkerben. Wird fehlerhaft geschweißt, ist die Verbindung unzuverlässig. Es kommt beispielsweise zu Rahmenbrüchen (Bild 10).

- Die V-Brake am Vorderrad ist hervorragend. Sie wird für den Normradler durch ein kleines Federchen in ihrem Ansprechverhalten verändert. Nach 5 Millimetern Einfederung ist dieser Modulator aber am Ende und der Radler fährt wieder mit aggressiver Rennbremse. Der Punkt ist abhängig von der Federkonstante und vom tatsächlichen Gewicht. Bei Gefahrbremmung sind bereits einige Radler schwer gestürzt, denn die Bremse ändert ihre Charakteristik im Arbeitsbereich. Zu ziehende Bremsen sind extrem gefährlich.

- Die Sattelstütze hat eine zentrale Schraube aber nicht nur auf Zug, sondern auch auf Biegung beansprucht wird, bricht sie (Bild 11).

Bild 11



- Die Felge wird durch auftretende Kräfte beansprucht und durch Bremsabrieb geschwächt. Es kommt zum Bruch. Woran hätte der Benutzer die Gefahr erkennen können (Bilder 12, 13, 14, 15 und 16)? Produktfehler können aber auch beim Handel auftreten. Endmontage, Reparatur und War-

Bild 12



Bild 13



Bild 14



Bild 15

