

## **Anerkennung**

Durch kostenlose Reparaturversuche nach einer Reklamation erkennt der Verkäufer den Mangel einer Ware an.

Er kann den Rücktritt des Kunden später nicht mit der Begründung ablehnen, die Reparatur sei nur aus Kulanz geschehen und beim Verkauf habe es keinen Mangel gegeben.

**(OLG Karlsruhe, Az.: 8 U 34/08)**

**Belegverfahren**  
**vom .....(Datum)**

**Zu Ihrer Beanstandung vom .....(Datum:**

**Sachverhalt: (Erläuterung)**

**Sachkundige Bewertung: (Darstellung/Meinungsäußerung)**

**Siehe Anlagen:**      **notifiziertes Belegdokument**  
                             **z.B. Auszug aus DIN, etc.**  
                             **(wichtige Belege/Dokumente beifügen)**

## Musterschreiben

### **Schadensbeseitigung**

Ihr Anruf/Ihr Anschreiben vom ...

Sehr geehrter Kunde,

wir bestätigen gerne den Termin zur Ortsbesichtigung und zur eventuellen Beseitigung der von Ihnen mitgeteilten Schäden am ...

Wir sind immer bemüht, unsere Kunden auch nach Abschluss der Arbeiten optimal zu betreuen und zufrieden zu stellen. Dennoch müssen wir in diesem Zusammenhang die folgenden Hinweise bzw. Erklärung geben:

1. Sofern die Schäden nicht auf von uns zu vertretende Mängel zurückzuführen sind, haben Sie die Kosten der Überprüfung vor Ort, einschließlich der Fahrkosten, zu übernehmen.
2. Sollten direkt vor Ort Arbeiten erbracht werden, obwohl unseres Erachtens zweifelhaft ist, dass wir für die Mängel verantwortlich sind oder, dass die Gewährleistungsdauer nicht schon überschritten ist, erfolgt deren Ausführung ohne Anerkenntnis einer Rechtspflicht rein aus Kulanzgründen.
3. Sollte die Beseitigung der Schäden einen größeren Aufwand erfordern, erhalten Sie gegebenenfalls von uns einen Kostenvoranschlag.

Mit freundlichen Grüßen

## **Begriffe Reklamation und Beanstandung**

Im Sachverständigenwesen unterscheidet man zwischen der Begrifflichkeit Beanstandung und Reklamation.

Eine Beanstandung ist eine einseitige Willenserklärung im juristischen Sinne, deren Wirksamkeit auf Konformität zum Inhalt oder Sachverhalt geprüft werden muss.

In Folge und nach Prüfung durch Sachkundige bzw. Sachverständige kommt es zum Resultat einer berechtigten oder auch unberechtigten Beanstandung. Da im BGB Reklamationen regulierungspflichtig sind, steht der Begriff der "Reklamationen" in Rechtsfolge zu einer berechtigten Beanstandung.

**Fazit:** Eine nichtberechtigte Beanstandung ist nicht regulierungspflichtig und in Folge keine Reklamationen, da wie bereits notiert, nur Reklamationen, gemäß BGB, regulierungspflichtig sind.

Sollte nunmehr der Begriff "Reklamation" von seitens einer Vertragspartei verwendet werden, deutet dies auf eine berechtigte Beanstandung hin, welche in Regulierungspflicht gerät.

Die Rechtsfolge dieser verwendeten Begrifflichkeit einer "Reklamation" könnte nunmehr juristisch als Schuldanerkenntnis einer berechtigten, regulierungspflichtigen Beanstandung, gemäß BGB, bewertet werden.