

Zum Nachdenken

Immer auf die Kleinen

Diese Erfahrung machte eine 1,56 m „große“ Käuferin in einem Supermarkt. Beim Herausnehmen einer Konservendose aus dem obersten Regal fiel ihr eine Dose auf das Auge. Die Dose stand auf den Dosen der 2. Reihe, war für sie aber wegen ihrer Körpergröße nicht sichtbar.

Sie verklagte den Supermarkt auf Zahlung der Behandlungskosten sowie den Ersatz weiterer Folgeschäden. Die Richter gaben der Klage statt und erklärten, dass es zu der gesetzlichen Versicherungspflicht eines Supermarktes gehört, Maßnahmen und Vorkehrungen zum Schutz der Kunden zu treffen.

Die Ware müsse so präsentiert und gelagert werden, dass auch ein Kunde von geringer Körpergröße sich nicht der Gefahr einer Körperverletzung aussetze, wenn er nach den Produkten greife. Das umfasse auch, dass höher gestapelte Konservendosen in den Regalen gut einsehbar sein müssten.

Der Markt versuchte sich zu wehren indem er der Geschädigten vorwarf, sie hätte sich der Hilfe einer anderen, größer gewachsenen Person bedienen müssen, um bessere Einsicht auf die oberste Dosen-Lage zu erhalten.

Dem entgegnete das Gericht, dass das Geschäftskonzept eines Selbstbedienungs-Supermarktes offenkundig gerade darauf angelegt ist, Kunden die gewünschten Waren selbst aus den Regalen nehmen zu lassen, was der Einsparung von Personalkosten dient.

Hier besteht für so manchen Markt noch erheblicher Nachbesserungsbedarf, denn häufig erinnern Verkaufsräume an Hochregallager. Da werden auf dem obersten Regalboden nicht nur eine, sondern zwei oder drei weitere Lagen von Gläsern und Dosen geschichtet. Der nächste Unfall lässt dann nicht lange auf sich warten.

Die Gefahr in einem Supermarkt kann aber nicht nur von oben kommen, auch der Fußboden kann Tücken bergen. So wurde einer 76jährigen Kundin in Frankreich, die auf einem Salatblatt ausgerutscht war und sich dabei das Bein brach, Schadensersatz in Höhe von 20.000 EUR zugesprochen, allerdings erst vier Jahre nach dem Unfall. Solange hatte sich die Supermarktkette vergeblich gegen die Zahlung gewehrt.

Hier sind deutsche Gerichte nicht ganz so kulant. In der Regel wird dem Kunden zu 50 Prozent eine Mitschuld zugesprochen. Schiebt er seinen Einkaufswagen vor sich her und übersieht dabei ein Sturz verursachendes Salatblatt, so wird seine Mitschuld auf ein Drittel reduziert.

Das Risiko einer Verletzung ist allerdings in jenen Märkten am Geringsten, in denen die Verweildauer von Salatblättern am Boden gering ist und wo man beim Einräumen von Regalen sich nicht nur an 2 Meter großen Kunden orientiert.

Dort lässt sich dann eher unfallfrei einkaufen.



Jürgen W. Goldfuß
www.goldfuss.com