

Kapitel 2. Allgemeines zur Kulanz

Die Basis für eine tiefgreifende Befassung mit der Kulanz im Privatversicherungsrecht, speziell in der Schadensversicherung, bildet die Schaffung eines grundlegenden Verständnisses für den Themenkomplex der Kulanz. Vor diesem Hintergrund soll die Arbeit mit einigen allgemeinen Ausführungen zur Kulanz eingeleitet werden.

I. Begriffliche Einordnung

Relevant ist zunächst die begriffliche Einordnung. Dabei ist auch über den Tellerrand des deutschen Sprachraums hinaus zu blicken. Der Terminus der *Kulanz* ist ein Abstraktum des Adjektivs *kulant*. *Kulant* ist unter etymologischen Gesichtspunkten an das französische *coulant(e)*³ angelehnt, was im eigentlichen Wortsinn „beweglich, flüssig“ bedeutet.⁴ *Coulant(e)* lässt sich wiederum auf das ebenfalls französische *couler* (gleiten lassen, fließen) zurückführen.⁵ Von letzterem ausgehend lässt sich sodann eine Brücke zum lateinischen *colare* schlagen, was „durchsehen, reinigen“ bedeutet.⁶ Neben seiner ursprünglichen Bedeutung hat *coulant(e)* im französischen Sprachraum bereits seit langem als Beschreibung für „umgänglich, keine Schwierigkeiten machend (als Kaufmann)“ Verwendung gefunden.⁷ Im 19. Jahrhundert erhielt *kulant* dann als Synonym für „entgegenkommend, großzügig“ im Kontext der Kaufmannssprache Einzug in den deutschen

3 Das „(e)“ wird hier zu Klarstellungszwecken aufgeführt, um eine Abgrenzung zum gleich geschriebenen französischen Substantiv *coulant* zu ermöglichen – denn dieses steht im Französischen unter anderem für *Gürtelschlaufe*.

4 *KLUGE* – Etymologische Wörterbuch der deutschen Sprache S. 547; *Herkunftswörterbuch* – Etymologie und Geschichte S. 281; *Etymologisches Wörterbuch des Deutschen* S. 741.

5 *KLUGE* – Etymologische Wörterbuch der deutschen Sprache S. 547; *Etymologisches Wörterbuch des Deutschen* S. 741; *Herkunftswörterbuch* – Etymologie und Geschichte S. 281.

6 *KLUGE* – Etymologische Wörterbuch der deutschen Sprache S. 547; *Etymologisches Wörterbuch des Deutschen* S. 741.

7 *Etymologisches Wörterbuch des Deutschen* S. 741; *Herkunftswörterbuch* – Etymologie und Geschichte S. 281.

Sprachgebrauch.⁸ Die sprachlichen Wurzeln der Kulanz lassen sich auch sehr gut daran erkennen, dass die ursprüngliche Schreibweise im Deutschen noch *Coulance* lautete.⁹ Betrachtet man die sprachliche Historie und den Ursprung im kaufmännischen Bereich, lässt sich aus der Etymologie von *kulant* und *Kulanz* nicht nur eine sprachlich sondern – aufgrund der heute jeweilig zweifelsfrei vorliegenden Aufnahme in den alltäglichen Sprachgebrauch – auch eine praktisch fortbestehende Bedeutung der Kulanz in Deutschland seit dem 19. Jahrhundert ableiten.

II. Kulanz im Alltag

Den meisten Leuten ist Kulanz bereits auf die eine oder andere Weise im Alltag begegnet. Prominentestes Beispiel ist vermutlich der Einzelhandel. So ergab eine repräsentative Befragung, dass bei Produkten wie Bekleidung, Mode und Schuhen 68 % der Rücknahmen auf Kulanz basieren und damit weniger als ein Drittel unter Ausübung von Gewährleistungsrechten erfolgt.¹⁰ Häufig handelt es sich hierbei um Konstellationen, in denen der Kunde den Beleg nicht mehr hat, die Rücknahmefrist überschritten wurde oder auch Etiketten bereits entfernt wurden. Als weitere Beispiele lassen sich Fälle anführen, in denen bei technischen Geräten kurz nach Ablauf der Herstellergarantie ein unter den ursprünglichen Garantiumfang fallender Schaden auftritt. Regelmäßig übernimmt der Hersteller dennoch einen Teil oder sogar die ganzen Reparaturkosten, obwohl ihn diesbezüglich keine rechtliche Verpflichtung trifft. Kulanz kann beispielsweise auch von Beamten des Ordnungsamts gezeigt werden, die sich, im Anschluss an ein Gespräch mit dem Fahrzeugführer, dagegen entscheiden, den bereits ausgestellten Strafzettel unter den Scheibenwischer zu heften. Nicht zuletzt ist die Kulanz auch im Dienstleistungssektor ein gern gewähltes Mittel, um unzufriedene Kunden mithilfe einer Sonderleistung wieder für sich zu gewinnen. Sei es das Restaurant, das sich bei langer Wartezeit dazu entschließt, dem Gast „ein Getränk aufs Haus“ zu spendieren oder

8 KLUGE – Etymologische Wörterbuch der deutschen Sprache S. 547; *Etymologisches Wörterbuch des Deutschen* S. 741.

9 *Etymologisches Wörterbuch des Deutschen* S. 741 – diese substantivierte Form von *coulant* war im französischen Sprachgebrauch selbst aber wohl unüblich.

10 Allensbach Umfrage: Gewährleistungsrechte in der Praxis – eine Repräsentativbefragung der Bevölkerung ab 16 Jahren, durchgeführt zwischen dem 1. und 14. Juni 2015, S. 18.

auch der Internetanbieter, der bei einer Störung im Netz eine Gutschrift anbietet.

Bereits an dieser kurzen und bei weitem nicht abschließenden Aufzählung von Kulanz im Alltag ist ersichtlich, dass die Kulanz in mannigfaltigen Formen ein Bestandteil unseres Alltags geworden ist.