

# Modul 3

## Verbraucherrechte und Garantien

Januar 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Inhalt

Einleitung .....	5
Gelten in den Mitgliedsländern der EU unterschiedliche Regeln zu Verbraucherrechten und Garantien? .....	8
Kann ich die Anwendung der Regeln zu Verbraucherrechten und Garantien ausschließen? .....	8
Was ist der Anwendungsbereich der Regeln zu Garantien? .....	8
Sind Verbraucherdienste auch abgedeckt? .....	9
Welche Garantien gibt es für Güter, die dem Verbraucher verkauft werden? .....	9
Was sind die wichtigsten Merkmale der gesetzlichen Garantie? .....	9
Wenn gelten Konsumgüter als vertragswidrig? .....	10
Was sind die wichtigsten Merkmale der kommerziellen Garantie? .....	11
Kann ich die gesetzliche Gewährleistung als eine kommerzielle Garantie ausgeben? .....	11
Gibt es auch eine gesetzliche Garantie für gebrauchte Waren ? .....	11
Was sind die Rechte der Verbraucher bei Vertragswidrigkeit? .....	12
Ist die freie Wahl der Rechtsbehelfe des Verbrauchers innerhalb der Reihenfolge in irgendeiner Weise begrenzt? .....	12
Wie müssen Reparatur oder Ersatz ausgeführt werden? .....	14
Können Sie als Verkäufer nach Beendigung des Vertrags eine Entschädigung für die Nutzung der Güter verlangen? .....	13
In welchen Fällen ist der Verkäufer nicht für die Vertragswidrigkeit haftbar? .....	14
Wer sollte die Vertragswidrigkeit nachweisen? .....	15
Kann ich die Beschwerde eines Verbrauchers an den Einführer, Inverkehrbringer oder Hersteller weiterleiten? .....	16
Kann ich von dem für die Vertragswidrigkeit Verantwortlichen in der Lieferkette entschädigt werden? .....	17
Was passiert, wenn das Produkt nicht nur vertragswidrig, sondern auch gefährlich ist? .....	17
Welche Folgen hat ein Verstoß gegen die Regeln zu den Verbraucherrechten und Garantien im Falle nichtkonformer Produkte? .....	17
Grenzüberschreitende Verkäufe .....	17
Besondere Behandlung von Verkäufen, die Sie explizit an ausländische Verbraucher richten .....	18
Wann wird erachtet, dass Sie Ihre Geschäftsaktivitäten ausdrücklich an ausländische Verbraucher richten? .....	18

Was bedeutet das für Sie in der Praxis? .....19

**„Eine Garantie über mindestens 2 Jahre für die Produkte, die ich kaufe, ermutigt mich, neue Dinge zu kaufen.“**

**Verbraucher**

**„Der Wettbewerb zwischen Unternehmen ist fairer, wenn wir alle aufgrund der gesetzlichen Garantie qualitativ hochwertige Produkte herstellen müssen.“**

**Unternehmer**

**„Um das Vertrauen der Verbraucher in meine Produkte zu steigern, biete ich ihnen eine kommerzielle Garantie an. Sie finden das gut, und wählen deshalb oft meine Produkte, statt anderer.“**

**Unternehmer**

## Einleitung

Sehr geehrte Unternehmerin, sehr geehrter Unternehmer,

dieses Handbuch ist Teil des ConsumerLaw Ready Projekts, das sich speziell an kleinste, kleine und mittelständische Unternehmen richtet, die in Kontakt mit Verbrauchern stehen.

Das VerbraucherLaw Ready Projekt ist ein vom BEUC (dem Europäischen Büro der Verbraucherverbände) in einem Konsortium mit UEAPME (die Stimme der KMUs in Europa) und Eurochambres (dem Verbund der europäischen Industrie- und Handelskammern) organisiertes europaweites Projekt. Es wird von der Europäischen Union mit der Unterstützung des Europäischen Parlaments und der Europäischen Kommission finanziert.

Das Projekt soll Ihnen helfen, den Anforderungen des Verbraucherrechts der EU zu entsprechen.

Das EU Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsvorschriften, die die EU in den letzten 25 Jahren verabschiedet, und die jedes Mitgliedsland der EU in seine nationale Gesetzgebung übernommen hat. 2017 hat die Europäische Kommission eine Überprüfung der Zweckdienlichkeit der Regeln abgeschlossen. Insgesamt fiel das Ergebnis positiv aus<sup>1</sup>. Der Hauptbefund war, dass die Einhaltung der bestehenden Regeln besser von den Behörden durchgesetzt werden muss, und dass Unternehmen und Verbraucher diese Regeln besser kennen müssen. Das VerbraucherLaw Ready Projekt hat zum Ziel, die Kenntnisse der Gewerbetreibenden, insbesondere der KMUs, bezüglich der Verbraucherrechte und ihrer entsprechenden rechtlichen Verpflichtungen zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jedes behandelt ein bestimmtes Feld des EU Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Regeln zu vorvertraglichen Informationspflichten.
- Modul 2 legt die Regeln zu den Rechten der Verbraucher dar, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen.
- Modul 3 befasst sich mit der Abhilfe, die Gewerbetreibende schaffen müssen, wenn sie nicht dem Vertrag entsprechen.
- Modul 4 hat unlautere Geschäftspraktiken und unfaire Vertragsklauseln zum Thema.
- Modul 5 stellt alternative Streitbeilegung und die Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) vor, eine offizielle von der Europäischen Kommission betriebene Webseite, die Verbrauchern und Gewerbetreibenden helfen soll, Streitfälle außergerichtlich beizulegen.

Dieses Handbuch ist nur eines der im Rahmen des VerbraucherLaw Ready Projekts erstellten Lernmaterialien. Die Webseite [VerbraucherLawready.eu](http://consumerlawready.eu) enthält weitere Lernmöglichkeiten wie Videos, Quizze und einen „E-Test“, durch

---

<sup>1</sup>Mehr Informationen zu der Bewertung, ihrer Ergebnisse und Folgemaßnahmen können Sie auf der Webseite der Europäischen Kommission finden: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

den Sie ein Zertifikat erhalten können. Auch können Sie mit Fachleuten und anderen KMUs auf einem Forum in Kontakt treten.

Modul 3 des Handbuchs befasst sich mit Verbraucherrechten und Garantien, wenn Waren nicht dem Vertrag entsprechen. Es beschreibt, welche Informationen Sie wie und wann bereitstellen müssen, und gibt Ihnen Tipps, wie Sie einfacher gesetzeskonform arbeiten können.

Das Modul basiert auf den Vorschriften der EU Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter („Verbrauchsgüterkaufrichtlinie der EU“), wie sie in das nationale Recht der Mitgliedsländer der EU umgesetzt wurde. Weiterführende Informationen zu den Vorschriften der Verbraucherrechterichtlinie bezüglich der Informationspflichten zu gesetzlichen Garantien finden Sie im [Leitfaden der Europäischen Kommission<sup>2</sup>](#), der in allen offiziellen Sprachen der EU zur Verfügung steht.

Außer diesen horizontalen Anforderungen können auch andere, meist branchenspezifische Informationspflichten gelten – unabhängig von, oder kombiniert mit den Informationspflichten in der Verbraucherrechterichtlinie und je nach Vertragsart (z.B. Verbraucherkredit, Pauschalangebot usw.). Diese anderen Anforderungen liegen außerhalb des Anwendungsbereichs dieses Handbuchs. Wir möchten Sie jedoch ermuntern, sich auch mit ihnen vertraut zu machen, soweit sie Ihre Branche betreffen. Die [Verbraucherrechedatenbank<sup>3</sup>](#) und das [Your Europe Business Portal<sup>4</sup>](#) kann Ihnen helfen, die für Sie wichtigen Informationen zu finden.

Wir hoffen, dass die Informationen in diesem Handbuch für Sie von Nutzen sein werden.

---

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_de.pdf)

<sup>3</sup> <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>4</sup> <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Modul 3

## Gelten in den Mitgliedsländern der EU unterschiedliche Regeln zu Verbraucher- und Gewährleistungsrechten?

Die Antwort ist: Ja, zumindest bis zu einem gewissen Grad. Das Ziel der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie der EU ist ein gemeinsamer Mindestschutz für Verbraucher in der gesamten EU, es den einzelnen EU Mitgliedsländern aber zu ermöglichen, höhere Standards zu formulieren (dies nennt sich „Mindestharmonisierung“). Einige Mitgliedsländer haben jedoch nicht die Möglichkeit genutzt, über die Mindestanforderungen der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie der EU<sup>5</sup> hinauszugehen. Anhang 1 vermittelt Ihnen einen Überblick von der Lage in jedem Mitgliedsland bezüglich der gesetzlichen Gewährleistungsfrist, Beweislastumkehr, Rangfolge der Rechtsbehelfe und andere Konzepte, mit denen sich dieses Modul befasst.

## Kann ich die Anwendung der Regeln zu Verbraucher- und Gewährleistungsrechten ausschließen?

Nein, Sie können die Gewährleistungsrechte nicht ausschließen.

Die Gewährleistungsrechte im Fall mangelhafter Produkte sind verbindlich und ihre Anwendung kann niemals von Vertragsparteien ausgeschlossen werden. Nur im Fall von gebrauchten Waren und nur, wenn das nationale Recht des jeweiligen Mitgliedslandes es erlaubt, können sich der Verkäufer und der Verbrau-

cher auf eine kürzere Dauer für die gesetzliche Garantiefrist verständigen, aber nicht unter einem Jahr<sup>6</sup>. In Deutschland darf die Gewährleistungsfrist bei gebrauchten Waren auf ein Jahr verkürzt werden (§ 476 Absatz 2 BGB).

Eine Klausel in Verbraucherverträgen, die die Gewährleistungsrechte einschränken oder ganz ausschließen soll, ist unwirksam.

## Wann gelten Gewährleistungsrechte?

Die Gewährleistungsregeln decken jegliche materiellen und beweglichen Objekte ab, die Verbrauchern verkauft werden. Ausnahmen sind:

- Güter, die aufgrund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen verkauft werden
- Wasser und Gas, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden
- Elektrizität

Die nationale Gesetzgebung der Mitgliedsländer kann außerdem die Anwendung der Regeln zu Garantien auf bei öffentlichen Auktionen, die der Verbraucher persönlich besuchen kann, verkaufte gebrauchte Güter ausschließen: Finnland, Frankreich, Deutschland, Ungarn und UK haben diese Option gewählt. Spanien hat einen begrenzteren Ausschluss eingeführt und bezieht sich nur auf „verwaltungstechnische Auktionen“. Dänemark, Italien und Schweden haben diese Option nicht gewählt und schränken stattdessen die Haftung des Verkäufers für auf öffentlichen Versteigerungen

<sup>5</sup>[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm)

<sup>6</sup> Beachten Sie jedoch bitte, dass derzeit eine neue europäische Gesetzgebung verhandelt wird: Wird der Vorschlag für eine Richtlinie zum Verkauf von Gütern im Fernabsatz angenommen, würden neue und gebrauchte Waren gleich behandelt.

verkaufte Waren ein. In Deutschland folgt der Ausschluss aus § 474 Absatz 2 Satz 2 BGB.

## Sind Dienstleistungsverträge auch erfasst?

Nein. Reine Dienstleistungen liegen außerhalb des Anwendungsbereichs dieser Richtlinie und sind nicht erfasst.

Beachten Sie jedoch bitte, dass bei Dienstleistungen, die den Kaufvertrag ergänzen, sowie bei Werkverträgen entsprechende Gewährleistungsrechte gelten. So ist jedwede Vertragswidrigkeit aufgrund einer falschen Installation des Produkts wie ein Produkt betrachtet wird, das nicht konform ist, wenn die Installation Bestandteil des Kaufvertrags ist, und das Produkt vom Verkäufer oder auf seine Verantwortung installiert wurde. Diese Regel gilt auch dann, wenn das Produkt vom Verbraucher installiert werden soll und wird, die falsche Installation jedoch auf einen Mangel in der Installationsanleitung zurückzuführen ist. Die nationalen Gesetzgebungen der Mitgliedsländer regulieren darüber hinaus immer noch das Gebiet der Verbraucherdienste. Wenn Sie also eine beliebige Dienstleistung erbringen, empfehlen wir Ihnen, sich mit den entsprechenden nationalen Regeln vertraut zu machen. In Deutschland sind insbesondere die Gewährleistungsvorschriften des Werkvertragsrechts zu beachten, die sich an die Regelungen des Kaufvertragsrechts anlehnen (§§ 634 ff. BGB).

## Welche Gewährleistungsrechte gibt es für Güter, die dem Verbraucher verkauft werden?

Verkäufer müssen für Mängel der verkauften Ware einstehen. Nach dem Recht der EU ist zwischen der gesetzlichen Gewährleistung und der vertraglichen Garantie zu unterscheiden.

Die gesetzliche Gewährleistung gilt für neue Waren und für einen Mindestzeitraum von zwei Jahren. Die Gewährleistung beschränkt sich jedoch auf Mängel, die schon bei Lieferung der Ware vorlagen. Dies gilt in allen Ländern der EU.

Die vertragliche Garantie ist eine zusätzliche Garantie zur gesetzlichen Gewährleistung, die der Verkäufer oder der Hersteller (kostenfrei oder kostenpflichtig) gibt, die auch über eine Frist von zwei Jahren hinaus auch Mängel abdecken kann, die noch nicht zur Zeit der Lieferung der Ware existierten.

## Was sind die wichtigsten Merkmale der gesetzlichen Gewährleistung?

Die gesetzliche Gewährleistung gibt dem Verbraucher zwei Jahre lang eine Reihe von Rechtsbehelfen für den Fall, dass ein Produkt nicht dem Versprechen des Käufers entspricht (oder je nach EU Mitgliedsland für einen längeren Zeitraum wie in UK, Irland, Finnland, den Niederlanden, Schweden wie in Anhang 1 beschrieben). Sie stellt sicher, dass dem Verbraucher im Falle einer Vertragswidrigkeit effiziente Rechtsbehelfe zustehen.

Wenn zum Beispiel ein Fön schon nach einigen Monaten nicht mehr funktioniert und dies auf einen Mangel zurückzuführen ist, der bereits im Zeitpunkt der Lieferung vorlag, so muss der Verkäufer ihn reparieren, ersetzen oder dem Verbraucher einen angemessenen Preisnachlass gewähren.

## Wann gelten Waren als vertragswidrig?

Nach dem Gesetz gelten Waren als mangelfrei wenn...

- ... sie der Beschreibung des Verkäufers entsprechen und die Eigenschaften der Güter besitzen, die der Verkäufer dem Verbraucher als Probe oder Beispiel vorgeführt hat.

**Beispiel:** Schuhe, die dem Verbraucher als wasserfest beschrieben und vorgeführt wurden, sollten sich als wirklich wasserfest erweisen.



Als Verkäufer müssen Sie sicherstellen, dass die Beschreibung der Waren, die Sie verkaufen, immer richtig ist. Andernfalls kann der Verbraucher Sie haftbar machen.

- ...sie für einen bestimmten Zweck geeignet sind, für den der Verbraucher sie braucht, den er dem Verkäufer bei Vertragsabschluss geschildert hat und den dieser akzeptiert hat.

**Beispiel:** Ein Fahrrad, von dem zur Zeit des Verkaufs gesagt wird, es eigne sich für Bergfahrten, muss zu diesem Zwecke wirklich geeignet sein.



- ...sie für Zwecke geeignet sind, für die Waren desselben Typs normalerweise verwendet werden.

**Beispiel:** Ein Mobiltelefon, mit dem man Anrufe tätigen kann.

- ...sie die Qualität und Leistung aufweisen, die für Waren desselben Typs normal sind, und die der Verbraucher vernünftigerweise angesichts öffentlicher Stellungnahmen zu den spezifischen Merkmalen der Waren seitens des Verkäufers, des Herstellers oder seines Vertreters, besonders im Rahmen von Werbung und Kennzeichnung, erwarten kann.

**Beispiel:** Die Kennzeichnung des Energieverbrauchs auf einem Kühlschrank muss dessen wirklichem Energieverbrauch entsprechen.



## Was sind die wichtigsten Merkmale der vertraglichen Garantie?

Die vertragliche Garantie ist eine zusätzliche Garantie zur gesetzlichen Gewährleistung durch den Verkäufer oder den Hersteller (z.B. eine längere Garantiefrist: drei Jahre statt zwei Jahre), die Defekte abdecken kann, die nicht zur Zeit der Lieferung bereits existierten. Sie kann kostenfrei oder kostenpflichtig gewährt werden.

Hersteller bieten oft eine kostenpflichtige Garantie an, mit der Verbraucher die Ware in vielen lizenzierten

Geschäften weltweit reparieren lassen können. Hat z.B. ein Computer diese Art von Garantie können Verbraucher ihn in vielen Geschäften kostenfrei reparieren lassen.

## Kann ich die gesetzliche Gewährleistung als eine kommerzielle Garantie ausgeben?

Nein. Sie können die gesetzliche Gewährleistung nicht als eine kommerzielle Garantie ausgeben. Wenn Sie selbst eine kommerzielle Garantie anbieten möchten, ist es entscheidend, dass die Garantie mehr bietet, als die gesetzliche Garantie bereits abdeckt.

Selbst, wenn Sie dem Verbraucher eine vertragliche Garantie anbieten, ist es sehr wichtig, den Verbraucher auch auf das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung hinzuweisen. Bitte beachten Sie, dass es gesetzlich vorgeschrieben ist, den Verbraucher auch auf das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistungsrechte aufmerksam zu machen.

Wenn Sie die rechtlich vorgeschriebene gesetzliche Gewährleistung als besonderes Merkmal Ihres eigenen Angebots ausgeben oder den Verbraucher dafür zahlen lassen, handelt es sich um einen Verstoß gegen das Wettbewerbsrecht und zieht Sanktionen nach sich.

## Gibt es auch eine gesetzliche Gewährleistung für gebrauchte Waren?

Ja. Die Regeln zur gesetzlichen Gewährleistung gelten ebenfalls für den Verkauf von Gebrauchtwaren. Nach der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie der EU können die Mitgliedsländer indes Regeln für Gebrauchtwaren erlassen, die es dem Verkäufer und dem Verbraucher erlauben, sich auf eine kürzere Dauer als die Zweijahresfrist für die Haftung des Verkäufers zu einigen. Die-

se Frist kann jedoch nicht unter einem Jahr liegen. Folgende Mitgliedsländer haben diese Option gewählt: Österreich, Belgien, Republik Zypern, die Tschechische Republik, Deutschland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, die Slowakei, Slowenien und Spanien. In Deutschland darf die Gewährleistungsfrist bei gebrauchten Waren auf ein Jahr verkürzt werden (§ 476 Absatz 2 BGB).

## Was sind die Rechte der Verbraucher bei Vertragswidrigkeit?

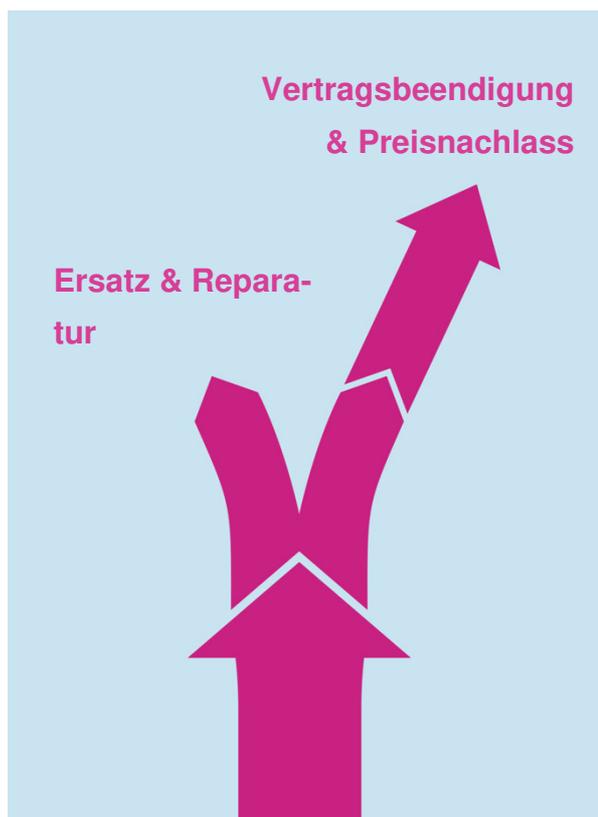
Im Fall einer Vertragswidrigkeit kann der Verbraucher zwischen zwei Gruppen von Rechtsbehelfen wählen, und zwar in einer bestimmten Reihenfolge (Rangfolge der Rechtsbehelfe). Die Wahl des Rechtsbehelfs obliegt dem Verbraucher:

1. **Reparatur oder Ersatz** – der Verbraucher kann zwischen diesen ersten Möglichkeiten wählen.
2. **Vertragsbeendigung oder Preisnachlass** – der Verbraucher kann auch zwischen diesen beiden zweiten Möglichkeiten wählen.

Zunächst hat der Verbraucher das Recht, um die Reparatur oder den Ersatz der vertragswidrigen Güter zu bitten und kann zwischen diesen beiden auswählen, sofern die Reparatur oder der Ersatz nicht unmöglich oder unverhältnismäßig im Vergleich zu dem anderen Rechtsbehelf ist. Der Verbraucher kann beispielsweise darum bitten, sein defektes Auto zu reparieren oder es durch ein anderes mit denselben Merkmalen wie das defekte zu ersetzen.

Zweitens kann der Verbraucher sich für die Beendigung des Vertrags oder einen Preisnachlass auf das gekaufte Produkt entscheiden, wenn:

- die Reparatur oder der Ersatz unmöglich oder unverhältnismäßig im Verhältnis zu anderen Rechtsbehelfen ist,
- der Verkäufer nicht binnen einer annehmbaren Zeit Abhilfe geschaffen hat oder
- der Verkäufer Abhilfe geschaffen hat, dem Verbraucher aber erhebliche Unannehmlichkeiten verursacht hat.



Bietet der Verkäufer beispielsweise die Reparatur eines kaputten Autos erst in ein paar Monaten an, kann der Verbraucher sich entscheiden, das kaputte Auto zurückzugeben und den Preis vollständig zurückzuerhalten. Wenn das Auto noch verwendet werden kann, kann er sich entscheiden, einen Anteil des Kaufpreises für das Auto erstattet zu bekommen und es zu behalten.

Beachten Sie, dass zwar die Mehrheit der Mitgliedsländer dieser Rangfolge der Rechtsbehelfe folgen, in einigen Ländern jedoch, wie Kroatien, Griechenland, Litauen, Portugal und Slowenien, Verbraucher eine freie Wahl der Rechtsbehelfe haben. Die oben erläuterte Abfolge greift dort somit nicht (mehr Informationen dazu finden Sie in Anhang 1).

UK & Irland bieten das Recht, Ware kurzfristig abzulehnen (z.B. 30 Tage nach Lieferung, Übertragung des Eigentums/Besitzes oder nach Benachrichtigung über die Maßnahme des Verbrauchers im UK) und den Vertrag als beendet zu behandeln<sup>7</sup>.

## Ist die freie Wahl der Rechtsbehelfe des Verbrauchers innerhalb der Reihenfolge begrenzt?

Das Recht der Verbraucher, in der ersten Phase zwischen Reparatur und Ersatz und in der zweiten Phase zwischen Vertragsbeendigung und Preisnachlass zu wählen, ist begrenzt:

Der Verbraucher kann kostenfrei zwischen Reparatur und Ersatz wählen, sofern seine Wahl im Vergleich zum alternativen Rechtsbehelf nicht unmöglich oder unverhältnismäßig ist. Dies ist der Fall, wenn die Wahl des Verbrauchers für den Verkäufer mit unange-

<sup>7</sup> Verbraucherrechtsgesetz 2015, Abschnitt 20 zum Verweigerungsrecht (Consumer Rights Act 2015, Section 20 on the Right to Reject): <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

messenen Kosten einhergeht. Dabei wird berücksichtigt:

- 1) Der Wert der Ware, wenn sie dem Vertrag entspricht. Wenn zum Beispiel der Wert dieser Ware unter den Reparaturkosten liegt.
- 2) Das Ausmaß der Vertragswidrigkeit in jedem einzelnen Fall.
- 3) Ob die Vertragswidrigkeit durch den alternativen Rechtsbehelf ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher behoben werden kann.

Wenn zum Beispiel der Preis für die Reparatur eines Produkts den Preis für den Ersatz übersteigt, ist die Reparatur nicht der adäquate Rechtsbehelf. Der unverhältnismäßige Aufwand muss immer vom Verkäufer nachgewiesen werden, daher ist eine Bewertung von Fall zu Fall notwendig.

Ebenso kann ein Verbraucher nicht frei zwischen Beendigung des Vertrags und einem Preisnachlass wählen: Ist der Defekt der gekauften Ware nur gering, kann der Verbraucher nur einen Preisnachlass verlangen. Wann ein Defekt gering ist, muss von Fall zu Fall entschieden werden und kann nicht verallgemeinert werden.

Ein Auto, dessen Scheinwerfer beispielsweise nicht richtig funktioniert, ist der Mangel im Vergleich zum Wert des ganzen Autos gering. In diesem Fall wird die Beendigung des Vertrags aufgrund der Geringfügigkeit des Defekts nicht gestattet.

Wie oben angemerkt folgen nicht alle Mitgliedsländer einer Rangfolge der Rechtsbehelfe (siehe Anhang 1).

## Kann ich vom Verbraucher Entschädigung verlangen?

Nein. Reparatur und Ersatz im Falle einer Vertragswidrigkeit sind immer unentgeltlich für den Verbraucher auszuführen. Dies bedeutet, dass keine Entschädigung von dem Verbraucher verlangt werden kann, um der Vertragswidrigkeit der Güter Abhilfe zu schaffen. Der Verkäufer darf keinerlei Bezahlung für den Ersatz oder die Reparatur verlangen, zum Beispiel für:

- Portogebühren für das Rücksenden der Waren
- Arbeitskosten
- Materialkosten für die Reparatur der Güter

## Wie müssen Reparatur oder Ersatz ausgeführt werden?

Reparatur oder Ersatz vertragswidriger Güter müssen immer unentgeltlich sowie in einer angemessenen Frist und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher erfolgen.

In der Praxis kann es vorkommen, dass der Händler auf die Reparatur der Ware als einzigem verfügbaren Rechtsbehelf besteht und vorgibt, dass ihr Ersatz nicht möglich ist, weil ihm diese Waren ausgegangen sind oder er sie nicht mehr bekommen kann. In diesen Fällen obliegt es dem Verkäufer, zu beweisen, dass Ersatz nicht möglich ist.

## Können Sie als Verkäufer nach Beendigung des Vertrags eine Entschädigung für die Nutzung der Güter verlangen?

Nach europäischem Recht kann der Verkäufer keine Entschädigung für den Gebrauch einer fehlerhaften Ware verlangen, die (unentgeltlich) durch eine neue ersetzt wurde. Im Fall der Vertragsbeendigung kann

die Rückerstattung an den Verbraucher reduziert werden, je nach Absprache gemäß der nationalen Gesetzgebung. Der Vorschlag der Europäischen Kommission von 2015 zum Fernabsatz von Gütern beinhaltet neue Regeln, um unlautere Bereicherung zu vermeiden. Der Maßstab wäre ein Kriterium zum „normalen Gebrauch“.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie einem Verbraucher gegenüber wegen einer Vertragswidrigkeit haftbar sind, die auf das Tun oder Unterlassen eines vorherigen Verkäufers in der Kette oder des Herstellers zurückgeht, haben Sie das Recht, Rechtsbehelfe gegen diese haftbare(n) Person(en) in der Vertragskette geltend zu machen (Regressanspruch). Die Spezifika bestimmt die nationale Gesetzgebung. Der Regressanspruch des Verkäufers ist in § 445a BGB geregelt.

## In welchen Fällen ist der Verkäufer nicht für die Vertragswidrigkeit haftbar?

In bestimmten Fällen kann der Anspruch eines Verbrauchers nicht gerechtfertigt sein.

Dies ist zunächst der Fall, wenn der Verbraucher Kenntnis von der Vertragswidrigkeit des Produkts hatte oder es unmöglich ist, dass er keine Kenntnis davon hatte. Weiß ein Verbraucher zum Beispiel, dass er ein T-Shirt mit einigen Mängeln kauft, wie einem kleinen Loch im Rücken, kann er später nicht angeben, die Ware sei fehlerhaft.

Auch wenn ein Verbraucher ein Buch im Laden in der Abteilung kauft, die deutlich mit „Bücher mit Schäden zum halben Preis“ gekennzeichnet sind, ist es offensichtlich, dass das Buch Mängel aufweisen kann. Wenn sich nun herausstellt, dass einige Seiten in dem Buch fehlen, haftet der Verkäufer nicht.

Auch ist der Verkäufer nicht für Waren haftbar, die wegen des Materials vertragswidrig sind, das der Verbraucher dem Verkäufer zur Verfügung gestellt hat.

Dies wäre beispielsweise bei einem Schneider der Fall, der einen Anzug aus dem Material anfertigt, das der Verbraucher ihm gibt. Reißt der Anzug nach einigen Tagen ohne einen anderen erkennbaren Grund, als die schlechte Qualität des Materials, wird der Schneider nicht dafür verantwortlich gemacht.

In solchen Fällen kann der Verbraucher nicht die Rechte geltend machen, die sich auf vertragswidrige Güter beziehen.

Gibt der Verkäufer jedoch an, seine Produkte seien mangelfrei, ist er für die Vertragswidrigkeit verantwortlich, ob der Verbraucher sie leicht hätte erkennen können oder nicht. Beispiel: Ein Händler verkauft ein Auto, das nicht gut fährt und behauptet, das sei so, weil noch niemand damit gefahren sei. Stellt der Käufer nach einiger Zeit des Fahrens fest, dass das Auto immer noch nicht gut funktioniert, liegt die Verantwortung beim Händler.

Andererseits ist der Verkäufer nicht haftbar für die Vertragswidrigkeit aufgrund von Angaben, die andere Händler über die Eigenschaften der Ware gemacht haben, wenn er von diesen Versprechen nichts wusste oder nichts wissen konnte. Kommt zum Beispiel ein Verbraucher in ein Geschäft und der Verkäufer gibt an, ein bestimmter Schuh sei wasserdicht, worauf der Verbraucher die gleichen Schuhe in einem anderen Geschäft kauft, wobei der Verkäufer in diesem Geschäft niemals behauptet hat, sie seien wasserdicht, kann der Verbraucher sich nicht auf eine Vertragswidrigkeit berufen.

Dasselbe gilt, wenn der Händler vor Vertragsabschluss die Werbung korrigiert und darlegt, dass (um beim Beispiel zu bleiben), obwohl der Schuh als wasserdicht beworben worden war, dieser Schuh nicht wasserdicht ist und sicherstellt, dass der Verbraucher sich dessen bewusst ist. Der Verkäufer ist dann von dieser Haftung befreit, aber er muss beweisen, dass er die Angaben richtiggestellt hat.

## Wer muss die Vertragswidrigkeit nachweisen?

Die Pflicht des Verkäufers, die Vertragskonformität einer neuen Ware zu garantieren, dauert mindestens zwei Jahre ab Lieferung der Ware an den Verbraucher. Der Verkäufer ist nur haftbar für Schäden, die von Anfang an bestanden, weshalb die Frage, wann der Schaden aufgetaucht ist, in der Praxis sehr wichtig ist. Während der ersten sechs Monate wird angenommen, dass das Produkt aufgrund einer Ursache nicht mangelfrei ist, die bereits zur Zeit der Lieferung des Produkts bestand. Funktioniert beispielsweise sechs Wochen nach der Lieferung an den Verbraucher ein Ofen nicht mehr, wird der Verkäufer als verantwortlich erachtet (§ 477 BGB).

Nach Ablauf der ersten sechs Monate verlagert sich die Beweislast jedoch und der Verbraucher muss darlegen, dass der Schaden am erworbenen Produkt bereits zur Zeit der Lieferung bestand<sup>8</sup>.



<sup>8</sup> Nach dem Vorschlag der Kommission für eine Richtlinie des Europäischen Parlaments und des Rates zu bestimmten Aspekten von Verträgen zum Online- und anderen Fernabsatz von Gütern von 2015 liegt die Beweislast während der 2 Jahre der Garantiefrist beim Verkäufer. Bezüglich Produkte digitalen Inhaltes legt der Vorschlag der Kommission für eine Richtlinie über Verträge zum Bereitstellen digitalen Inhaltes von 2015 dar, dass es dem Bereitsteller obliegt, zu beweisen, dass kein Mangel an Konformität besteht, sofern die digitale Umgebung des Verbrauchers nicht inkompatibel mit dem digitalen Inhalt ist. Diese Annahme ist nicht zeitlich begrenzt, da digitaler Inhalt keine Abnutzung erfährt.

Der Verkäufer muss somit beweisen, dass eine Vertragswidrigkeit oder ihre Ursache nicht zum Zeitpunkt der Lieferung bestand, sondern später aufgetreten ist. Beispielsweise muss der Verkäufer beweisen, dass das Mobiltelefon nicht funktioniert, weil es ins Wasser gefallen ist und nicht aufgrund der ursprünglichen Bauweise.

Um solche Fälle zu handhaben, empfiehlt es sich, immer eine Strategie und Mechanismen zu haben, mit denen überprüft wird, wer wirklich für die Vertragswidrigkeit verantwortlich ist. Verkaufen Sie beispielsweise in Ihrem Geschäft Mobiltelefone, läge ein guter Ansatz in einer guten Zusammenarbeit mit dem Hersteller, der überprüfen könnte, warum das vom Verbraucher zurückgegebene Mobiltelefon nicht funktioniert, es also ein Problem bei der Herstellung ist oder der Verbraucher es auf den Boden oder ins Wasser hat fallen lassen.

Um Beschwerden zu vermeiden, stellen Sie auch sicher, dass Sonderwünsche des Verbrauchers immer im Vertrag stehen, sodass eindeutig ist, was der Verbraucher wünscht.

## Kann ich die Beschwerde eines Verbrauchers an den Importeur oder Hersteller weiterleiten?

Nein. Wenn Sie dem Verbraucher Waren verkauft haben, die, wie sich herausstellt, nicht mit dem Vertrag übereinstimmen, müssen Sie als Verkäufer gemäß der geltenden nationalen Regeln für Verbrauchsgüterkauf handeln.

Der Verkäufer ist für die Vertragswidrigkeit haftbar, ungeachtet von Schuld oder Fahrlässigkeit. Die Haftung des Verkäufers für mangelhafte Waren kann nicht deshalb ausgesetzt werden, weil ein anderer, wie der Hersteller oder der Importeur für die Vertragswidrigkeit verantwortlich ist.

## Kann ich von dem für die Vertragswidrigkeit Verantwortlichen in der Lieferkette entschädigt werden?

Ja. Nachdem Sie als Verkäufer die Vertragswidrigkeit behoben haben, haben Sie das Recht, eine Entschädigung von Ihrem Vertragspartner in der Lieferkette zu verlangen. Die Verbrauchsgüterkaufrichtlinie der EU sieht vor, dass derjenige für den Mangel haftet, der ihn zu verantworten hat. Dies kann der Hersteller, der Zwischenhändler oder vorherige Verkäufer sein.

Wenn Sie zum Beispiel dem Verbraucher gegenüber haftbar sind, weil die Laufschuhe, die Sie in Ihrem Geschäft verkaufen, aufgrund des vom Hersteller verwendeten schlechten Materials Mängel aufweisen, haben Sie das Recht, eine Entschädigung vom Hersteller zu verlangen, wenn Sie die Schuhe direkt vom Hersteller bezogen haben.

Auch wenn Waren während ihrer Einfuhr mangelhaft werden, kann der Importeur gegenüber dem Verkäufer ersatzpflichtig sein.

Die Bedingungen und Wege, diese Rechte des Verkäufers geltend zu machen, müssen von den nationalen Gesetzgebungen der Mitgliedsländer und den Verträgen mit dem Lieferanten definiert werden.

### Eine einfache Lösung – unser Rat

Um auf der sicheren Seite zu sein, empfehlen wir Ihnen, mit Ihren Lieferanten vertraglich zu klären, wie sie die Rückgabe vertragswidriger Produkte handhaben.

## Was passiert, wenn das Produkt nicht nur vertragswidrig, sondern auch gefährlich ist?

Dieses Modul befasst sich nur mit den Regeln zu Verbraucherrechten und Garantien im Falle von Produkten, die nicht vertragskonform sind, wie z.B. eine Jacke, die bereits nach einer Woche ab Kauf stark abgenutzt wirkt. Bitte beachten Sie jedoch, dass es spezifische Regeln für Produkte gibt, die sich als gefährlich erweisen, wie zum Beispiel ein Bügeleisen, das beim Bügeln eines Hemds in Flammen aufgeht.

Um in solchen Fällen Schadenersatz für Personenschäden oder die Beschädigung anderer Gegenstände als des vertragswidrigen Produkts zu erhalten, greifen andere Regeln zur Produkthaftung und Produktsicherheit. Die wichtigsten Gesetzestexte auf europäischer Ebene finden sich in der Richtlinie 85/374/EWG über die Haftung für fehlerhafte Produkte und der Sammlung allgemeiner und branchen-spezifischer Regeln zur Produktsicherheit.

In bestimmten Fällen kann, nach einigen nationalen Gesetzgebungen der Mitgliedsländer der EU sogar der Verkäufer gesamtschuldnerisch mit dem Hersteller oder Einführer für die gefährlichen Produkte haften. Bitte beachten Sie also diese Regeln. In Deutschland finden sich die entsprechenden Regelungen u.a. im Produkthaftungsgesetz.

## Welche Folgen hat ein Verstoß gegen die Regeln zu den Gewährleistungsrechten im Falle nichtkonformer Produkte?

Hält ein Verkäufer die Regeln des Gewährleistungsrechts nicht ein, drohen Sanktionen.

Es reicht bereits, dass der Händler den Verbraucher nicht über seine Gewährleistungsrechte informiert, jedoch seine vertragliche Garantie anbietet, um gegen diese Vorschriften des Verbraucherrechts zu verstoßen. Die Haftung des Händlers hängt nicht davon ab, ob er es absichtlich oder fahrlässig unterlassen hat, das Bestehen der Gewährleistung korrekt dem Verbraucher zu erläutern, und ihre Inhalte zu vergleichen.

Entscheidet sich der Verbraucher, einen Rechtsbehelf wegen der Vertragswidrigkeit anzuwenden, muss der Verkäufer die Wahl des Verbrauchers akzeptieren und ihm helfen, die Vertragswidrigkeit zu beheben. Der Verkäufer darf keinerlei Hürden verursachen, die es schwieriger machen würden, die Rechte des Verbrauchers auf Reparatur oder Ersatz durchzusetzen.

Zum Beispiel darf der Verkäufer den Verbraucher nicht bitten, in einer Woche ins Geschäft zu kommen, um seinen Laptop ersetzen zu lassen, weil er sich an diesem Tag nicht mit der Beschwerde befassen möchte.

## Grenzüberschreitende Verkäufe

Da der Grad des Verbraucherschutzes unter den Mitgliedsländern variieren kann, gibt es spezifische Regeln der EU, die das geltende Recht bei grenzüberschreitenden Verkäufen bestimmen. Wir erklären sie in den unten stehenden Absätzen.

In der Praxis heißt das, dass Sie immer die Rechtslage in dem entsprechenden Land überprüfen sollten, wenn Sie Produkte an Verbraucher in einem anderen Land verkaufen.

Zum Beispiel kann die Gewährleistungsfrist, während derer der Verkäufer für die Mängel einer verkauften neuen Ware haftbar ist, länger als die von der Richtlinie der EU zum Verkauf vorgesehenen zwei Jahre sein. Zwar haben sich die meisten Mitgliedsländer der EU für die Frist von zwei Jahren entschieden, einige (UK, IE, FI, NL, SE wie in Anhang 1 beschrieben) haben sich jedoch entschieden, längere Fristen zu ge-

währen. Auch können die Mitgliedsländer unterschiedliche Rangfolgen von Rechtsbehelfen für den Verbraucher vorsehen. Zum Beispiel haben einige Mitgliedsländer entschieden, dass der Verbraucher sofort um die Vertragsbeendigung bitten kann, wenn das Produkt diesem nicht entspricht, ohne zuerst um Ersatz und Reparatur bitten zu müssen.

Im Dezember 2015 hat die Europäische Kommission zwei Gesetzesvorschläge angenommen, die die völlige Harmonisierung der Regeln auf diesem Gebiet zum Ziel haben. Einer betrifft die Regeln für Verträge über die Bereitstellung digitalen Inhalts, der andere die Regeln für Verträge über Fernabsatz von Waren. Auf der Grundlage vollständiger Harmonisierung bringen die Vorschläge in allen Mitgliedsländern dieselben Regeln.

Der Vorschlag der Kommission für eine Richtlinie zu Verträgen über die Bereitstellung digitalen Inhalts geht das Problem an, dass es keine EU-weiten Regeln für fehlerhaften digitalen Inhalt gibt. Würden sie als Gesetz verabschiedet, würden die Regeln die Verbraucher schützen, wenn sie Produkte digitalen Inhalts kaufen, wie E-Books, Filme und Musik, oder wenn sie digitale Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Der Vorschlag zum Fernabsatz von Waren befasst sich mit den Unterschieden der Regeln zur gesetzlichen Garantie zwischen den Mitgliedsländern und hat einen wirklichen digitalen Binnenmarkt zum Ziel.

## Besondere Behandlung von Verkäufen, die Sie explizit an ausländische Verbraucher richten

Die Gesetzgebung der EU<sup>9</sup> sieht vor, dass, wenn Sie Ihre geschäftliche Tätigkeit an Verbraucher in anderen EU Ländern richten, für gewöhnlich das Recht des Landes für Ihren Vertrag mit dem ausländischen Ver-

braucher gilt, in dem der Verbraucher lebt. Haben Sie beide zusammen eine andere Gesetzgebung gewählt, kann diese Wahl ihren ausländischen Verbraucher nicht um den Schutz bringen, den die zwingenden Vorschriften seines Wohnsitzlandes gewährleisten.

Wenn sich somit zum Beispiel Ihre Webseite an Verbraucher in einem Mitgliedsland richtet, das unter Artikel 6(7) der Verbraucherrechterichtlinie sprachliche Anforderungen stellt, müssen Sie dem Verbraucher Vertragsinformationen in der von diesem Mitgliedsland geforderten Sprache zur Verfügung stellen. Allgemeiner gesagt, wann immer Sie Ihre Waren oder Dienstleistungen in anderen Mitgliedsländern bewerben oder anbieten, müssen Sie die Standards des Verbraucherschutzrechts in den Ländern achten, auf die Sie Ihre Aktivitäten richten.

## Wann wird erachtet, dass Sie Ihre Geschäftsaktivitäten ausdrücklich an ausländische Verbraucher richten?

Der Europäische Gerichtshof hat eine nicht erschöpfende Reihe von Kriterien formuliert, um zu klären, ob Ihre Marketingaktivitäten auf ein bestimmtes Mitgliedsland ausgerichtet sind. Solche Kriterien umfassen beispielsweise die Verwendung von Sprachen oder Währungen, die gewöhnlich nicht im Mitgliedsland der Niederlassung Ihres Unternehmens verwendet werden, die Angabe von Telefonnummern mit internationaler Vorwahl, die Verwendung eines anderen Domänennamens oberster Stufe (top-level domain name) als der des Mitgliedslandes, in dem Ihr Unternehmen niedergelassen ist.<sup>10</sup>

Zielen Sie jedoch mit Ihren Aktivitäten nicht auf andere EU Länder ab und kontaktiert Sie ein Verbraucher aus

<sup>9</sup> Besonders die sogenannte „Rom I“ Verordnung 593/2008.

<sup>10</sup> Mehr Information finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GesmbH

einem anderen EU Mitgliedsland von sich aus, gilt Ihr nationales Recht.

## Was bedeutet das für Sie in der Praxis?

### Welches Recht gilt für Ihre grenzüberschreitenden Verträge?

Es mag zunächst für einen kleinen Gewerbetreibenden kompliziert erscheinen, dem Recht der Länder der verschiedenen Kunden in verschiedenen Ländern zu entsprechen. Es mag einige Gewerbetreibende davon abhalten, ihre Waren und Dienstleistungen über die Grenze hinaus anzubieten. In der Praxis sieht es aber so aus:

1. Die EU Gesetzgebung bietet, wie wir in den Consumer Law Ready Modulen beschreiben, eine große Anzahl harmonisierter Vorschriften für den Verbraucherschutz. Diese Regeln gelten in der gesamten EU.
2. Selbst wenn es bei einigen Aspekten noch Unterschiede zwischen den Mitgliedsstaaten gibt, bedeutet dies nicht, dass Sie Ihre Verträge mit Verbrauchern nicht nach Ihrer eigenen Gesetzgebung abschließen dürfen: Wie oben erläutert, können Sie mit einem Verbraucher übereinkommen, dass eine andere Gesetzgebung gelten soll, dann müssen Sie nur das obligatorische Verbraucherrecht des Staates achten, in dem der Verbraucher lebt.
3. In der Praxis wird die obligatorische Verbrauchergesetzgebung eines anderen Staates nur relevant, wenn ihre Regeln mehr Schutz vorsehen, als die Ihres Rechtssystems oder das Recht, auf das Sie sich mit dem Verbraucher verständigt haben. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn die gesetzliche Gewährleis-

tungsfrist der Gesetzgebung des Verbrauchers länger ist, als der unter Ihrem eigenen Recht.

4. Dank der Schulungsmodule von Consumer Law Ready können Sie im Vorfeld wissen, welche zusätzlichen Anforderungen in welchem anderen Mitgliedsland gelten können, auf das Sie Ihre Tätigkeit ausrichten möchten.
5. Die Frage nach dem geltenden Recht ist oft nur dann relevant, wenn eine strittige Frage im Umgang mit dem Verbraucher aufkommt. Viele Missverständnisse können gütlich geregelt werden, oder dank Ihrer unternehmenseigenen Beschwerdestelle.

## Welches Gericht ist bei einem Streitfall bezüglich eines grenzüberschreitenden Vertrages zuständig?

Wenn Sie Ihre Produkte oder Dienstleistungen Verbrauchern in anderen EU Ländern anbieten und mit einem Ihrer Verbraucher aus einem anderen Land der EU einen Streitfall haben, beachten Sie, dass das zuständige Gericht bei so einem Streitfall unter EU Recht immer das des Landes ist, in dem der Verbraucher wohnt. Sie können den Verbraucher nicht vor einem Gericht eines anderen Landes verklagen, und wenn Sie eine solche Option in Ihren Geschäftsbedingungen vorschreiben, riskieren Sie eine hohe Geldbuße. Der Verbraucher hingegen hat die Möglichkeit, Sie auch vor dem Gericht Ihres Landes zu verklagen. Um die Streitfälle bei grenzüberschreitenden Fällen leichter beizulegen, hat die EU eine ODR Plattform eingerichtet, die es erlaubt, zwischen Systemen der Alternativen Streitbeilegung in unterschiedlichen Mitgliedsstaaten zu vermitteln<sup>11</sup>.

**Beispiel:** Sind Sie ein französischer Gewerbetreibender, niedergelassen in Lille, der seine Produkte an belgische Verbraucher verkauft, so können Sie in Ihren Geschäftsbedingungen nicht vorschreiben, dass in einem Streitfall die einzigen zuständigen Gerichte, um den Streit zu klären, jene in Lille sind.

---

<sup>11</sup> Vgl. Modul 5 dieses Handbuchs

# Anhänge

## ANHANG 1: Nationale Umsetzung der Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter

Grüne Hinterlegung zeigt Mitgliedsländer an, die über die Mindestanforderungen der Richtlinie 199/44/EG hinausgehen.

Grundlegende Vorschriften der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie				
Mitgliedsländer	Gewährleistungsfrist (Jahre)	Mitteilungspflicht der Verbraucher	Frist für Beweislastumkehr	Rangfolge der Rechtsbehelfe
Österreich	2	Nein	6 Monate	Ja
Belgien	2	Ja <sup>17</sup>	6 Monate	Ja
Bulgarien	2	Ja <sup>18</sup>	6 Monate	Ja
Kroatien	2	Ja	6 Monate	Freie Wahl
Zypern	2	Ja	6 Monate	Ja
Tschechische Republik	2	Ja <sup>19</sup>	6 Monate	Ja

16 Zum Zwecke der Vereinfachung ist der Mangel einer Mitteilungspflicht in dieser Kategorie aufgenommen, obwohl die Richtlinie streng genommen keine Mitteilungspflicht vorsieht und es den Mitgliedsländern eher gestattet, eine Mitteilungspflicht aufzunehmen.

17 Der Händler und der Verbraucher können sich darauf verständigen, dass die Vertragswidrigkeit binnen zweier Monate vom Verbraucher gemeldet werden muss, nachdem er sie bemerkt hat. (Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), vgl.: [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/loi\\_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1))

18 Vgl. Artikel 126 des Verbraucherschutzgesetzes. Die Existenz dieser Regel wurde der Europäischen Kommission jedoch nicht formell mitgeteilt.

19 Das tschechische Gesetz gibt an, dass „der Verbraucher den Händler unverzüglich nach Entdecken des Defekts kontaktieren muss“. Art. Nr. 89/2012 Coll., Neues Zivilrecht („Nový občanský zákoník“ und NZR).

Grundlegende Vorschriften der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie				
Mitglieds-länder	Gewährleistungs- frist (Jahre)	Mitteilungspflicht der Verbraucher	Frist für Beweislastum- kehr	Rangfolge der Rechts- behelfe
Dänemark	2	Ja	6 Monate	Ja <sup>20</sup>
Estland	2	Ja	6 Monate	Ja <sup>21</sup>
Frankreich	2	Nein	2 Jahre	Ja
Deutschland	2	Nein	6 Monate	Ja
Griechenland	2	Nein	6 Monate	Freie Wahl
Ungarn	2	Ja	6 Monate	Ja
Irland	6*	Nein	6 Monate	Ja + Recht auf kurzfristi- ge Verweigerung <sup>22</sup>
Italien	2	Ja	6 Monate	Ja
Lettland	2	Ja	6 Monate	Ja <sup>23</sup>
Litauen	2	Ja <sup>24</sup>	6 Monate	Freie Wahl
Luxembourg	2	Ja <sup>25</sup>	6 Monate	Ja <sup>26</sup>
Malta	2	Ja	6 Monate	Ja
Polen	2	Nein	1 Jahr	Ja <sup>27</sup>
Portugal	2	Ja	2 Jahre	Freie Wahl
Rumänien	2	Ja	6 Monate	Ja
Slowakei	2	Ja	6 Monate	Ja
Slowenien	2	Ja	6 Monate	Freie Wahl
Spanien	2	Ja	6 Monate	Ja
Schweden	3	Ja	6 Monate	Ja

In Dänemark kann der Verbraucher eine Rückerstattung verlangen, wenn der Defekt erheblich ist, jedoch nicht, wenn der Verkäufer anbietet, das Produkt zu reparieren oder zu ersetzen. Artikel 78 des Kaufrechts (Købelov)

<sup>16</sup> Die estnischen Regeln fußen auf dem Grundsatz der freien Wahl des Rechtsbehelfs, wobei dem der Verkäufer die Möglichkeit gegeben wird, den Mangel zu reparieren oder für Ersatz zu sorgen.

<sup>17</sup> S.I. Nr. 11/2003 – Europäische Gemeinschaften (einige Aspekte des Verkaufs von Konsumgütern und damit verbundenen Garantien) Verordnungen 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

<sup>18</sup> Seit Veränderung der Gesetzgebung im Jahr 2015.

<sup>19</sup> Der Verbraucher muss sich binnen einer angemessenen Zeit melden, gemäß Artikel 6.327 Zivilrecht Nr. VIII-1864 vom 18. Juli 2000.

<sup>20</sup> Der Verbraucher muss den Verkäufer über jedwede Vertragswidrigkeit des Produkts innerhalb einer „angemessenen Frist“ informie-

ren. Da jedoch diese Frist nicht definiert ist, bedeutet das praktisch zwei Jahre nach Lieferung. Nach Art. L. 212-6, Unterabsatz 2, besteht eine zweite Zweijahresfrist, um Klage zur Durchsetzung einer Garantie zu erheben. Diese beginnt, wenn der Verbraucher dem Händler die Vertragswidrigkeit der Ware berichtet hat.

<sup>21</sup> Binnen eines Monats sollte der Verkäufer Abhilfe schaffen. Erfolgt dies nicht, kann der Verbraucher um Ersatz bitten, und den vollen Produktpreis erstattet bekommen, oder das Produkt behalten, und eine Teilrückzahlung erhalten. Der Verbraucher kann jedoch einen weiteren Preisnachlass für Schaden erhalten, wenn er beweisen kann, dass die mangelnde Konformität der fehlerhaften Ware zu Mehrkosten geführt hat, oder gesundheitsgefährdend war.

<sup>27</sup> Die seit Dezember 2014 geltenden polnischen Regeln fußen auf dem Grundsatz der freien Wahl des Rechtsbehelfs, wobei dem der Verkäufer die Möglichkeit gegeben wird, den Mangel zu reparieren oder für Ersatz zu sorgen.

Grundlegende Vorschriften der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie				
Mitgliedsländer	Gewährleistungsfrist (Jahre)	Mitteilungspflicht der Verbraucher	Frist für Beweislastumkehr	Rangfolge der Rechtsbehelfe
Niederlande	Keine festgelegte Frist	Ja	6 Monate	Ja
Vereinigtes Königreich	6 (5 in Schottland)*	Nein	6 Monate	Ja+ Recht auf kurzfristige Verweigerung

*\*Die Haftung des Verkäufers in diesen Mitgliedsländern wird nur durch die Verjährungsfrist begrenzt.*

## ANHANG 2 - Elemente in nationaler Gesetzgebung, die über die Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf und Garantien für Verbrauchsgüter 1999/44/EG hinausgehen (siehe auch hier grüne Hinterlegung).

Mitglieds-länder	Art der Garantie und Gewährleistungsfrist (Jahre)	Aussetzung der gesetzliche Garantie während Reparatur/Ersatz	Genauere Frist für Reparatur oder Ersatz der Güter	Ersatzteile - Verpflichtung, Ersatzteile vorrätig zu haben	Ersatzteile - Verpflichtung, Verbraucher zu informieren
Österreich	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist	Angemessene Frist	Nein	Nein (umgekehrt) <sup>18</sup>
Belgien	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessene Frist	Nein	Nein
Bulgarien	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Binnen eines Monats	Nein	Nein
Kroatien	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist	Angemessene Frist	Nein	Nein
Zypern	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessene Frist	Nein	Nein
Tschechische Republik	Einheitlich (2 Jahre)	Nein	30 Tage	Nein	Nein
Dänemark	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist <sup>19</sup>	Angemessene Frist	Nein	Nein
Estland	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist	Angemessene Frist <sup>20</sup>	Nein	Nein
Finnland	Unterschiedlich	Nein	Angemessene Frist	Nein	Nein
Frankreich	Einheitlich (2 Jahre)	Nein	1 Monat	Ja	Ja
Deutschland	Einheitlich (2 Jahre)	Nein	Angemessene Frist	Nein	Nein
Griechenland	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist	Angemessene Frist	Ja	Nein
Ungarn	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist <sup>21</sup>	15 Tage	Nein	Nein
Irland	Verjährungsfrist (6 Jahre)	Ja	Angemessene Frist	Nein	Nein

<sup>18</sup> In Österreich muss der Verkäufer den Käufer informieren, dass keine Ersatzteile vorhanden sind, wenn dies wichtig ist (wenn ein Verbraucher aufgrund dieser Information ein Produkt wählen könnte, für das Ersatzteile vorhanden sind).

<sup>19</sup> Zwei Jahre für Ersatz, drei Jahre für Reparatur.

<sup>20</sup> In Estland muss eine Frage oder Beschwerde eines Verbrauchers binnen 15 Tage beantwortet werden, aber es gibt keine Frist für die Abhilfe selbst.

<sup>21</sup> Aussetzung der gesetzlichen Garantie für Reparatur, eine neue Frist für Ersatz.

Mitglieds-länder	Art der Garantie und Gewährleistungsfrist (Jahre)	Aussetzung der gesetzlichen Garantie während Reparatur/ Ersatz	Genauere Frist für Reparatur oder Ersatz der Güter	Ersatzteile - Verpflichtung, Ersatzteile vorrätig zu haben	Ersatzteile - Verpflichtung, Verbraucher zu informieren
Italien	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessene Frist	Nein	Teilweise
Lettland	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessene Frist <sup>22</sup>	Nein	Nein
Litauen	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessene Frist	Nein	Nein
Luxemburg	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	1 Monat	Nein	Nein
Malta	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessene Frist	Ja	Nein
Polen	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist <sup>23</sup>	Angemessene Frist	Nein	Nein
Portugal	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist <sup>24</sup>	30 Tage	Ja	Nein
Rumänien	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	15 Tage	Ja (Herstellers)	Nein
Die Slowakei	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist <sup>25</sup>	30 Tage	Nein	Nein
Slowenien	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist <sup>26</sup>	8 Tage	Ja	Ja
Spanien	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist <sup>27</sup>	Angemessene Frist	Ja	Nein
Schweden	Einheitlich (3 Jahre)	Nein	Angemessene Frist	Ja (bestimmte Fälle) <sup>28</sup>	Nein
Niederlande	unterschiedlich	Ja	Angemessen	Nein	Nein

<sup>22</sup> Als angemessene Frist werden allgemein 30 Tage betrachtet, es gibt keine genaue gesetzliche Frist.

<sup>23</sup> Nur für Ersatz, nicht für Reparatur.

<sup>24</sup> Nur für Ersatz, nicht für Reparatur.

<sup>25</sup> Nur für Ersatz, nicht für Reparatur.

<sup>26</sup> Nur für Ersatz oder wichtige Bestandteile des Produkts.

<sup>27</sup> Aussetzung der gesetzlichen Garantie für Reparatur, eine neue Frist für Ersatz.

<sup>28</sup> Wenn der Mangel an Ersatzteilen oder Verbrauchsgütern die Verwendung der Waren behindert und der Verbraucher zum Zeitpunkt des Kaufs aus gutem Grund von der Verwendbarkeit des Produkts ausgehen konnte, wird das Produkt als defekt nach den Regeln zu tatsächlichen Defekten von Waren im Verbrauchsgüterkaufgesetz (1990:932) betrachtet.

Mitglieds-länder	Art der Garantie und Gewährleistungsfrist (Jahre)	Aussetzung der gesetzlichen Garantie während Reparatur/ Ersatz	Genauere Frist für Reparatur oder Ersatz der Ware	Ersatzteile - Verpflichtung, Ersatzteile vorrätig zu haben	Ersatzteile - Verpflichtung, Verbraucher zu informieren
			Frist		
Vereinigtes Königreich	Verjährungsfrist (6 Jahre, 5 in Schottland)	Nein	Angemessene Frist	Nein	Nein

**HAFTUNGS-AUSSCHLUSS:**

Dieses Dokument wurde für die Europäische Kommission erstellt, gibt jedoch nur die Ansichten der Urheber wieder. Die Kommission oder die Urheber können nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtlich bindend, keine formale Auslegung des EU Rechts oder nationalen Rechts und kann keine umfassende oder vollständige Rechtsberatung stellen. Es soll keine professionelle Rechtsberatung zu konkreten Themen ersetzen. Die Leser sollte auch beachten, dass gegenwärtige Gesetzgebungsvorschläge auf nationaler und EU Ebene diskutiert werden: Etwaige Papierversionen der Module sollten mit möglichen Neuerungen auf der Webseite [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu) abgeglichen







*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

