

Modul 3

Gewährleistung und Garantie

Jänner 2018

consumerlawready.eu

Inhalt

Einleitung.....	5
Gelten in den Mitgliedsländern der EU unterschiedliche Regeln zu Verbraucherrechten und Gewährleistung?.....	8
Kann ich die Anwendung der Regeln zu Verbraucherrechten und zur Gewährleistung ausschließen?	8
Was ist der Anwendungsbereich der Regeln zur Gewährleistung?	9
Sind Dienstleistungen auch von der RL abgedeckt?.....	9
Welche Rechte gibt es bei Mängeln an Gütern, die an VerbraucherInnen verkauft werden?.....	9
Was sind die wichtigsten Merkmale der Gewährleistung?	10
Wenn gelten Konsumgüter als vertragskonform?	10
Was sind die wichtigsten Merkmale der kommerziellen Garantie?	11
Darf ich die Gewährleistung als kommerzielle Garantie ausgeben?.....	11
Gibt es auch eine Gewährleistung für gebrauchte Waren?.....	12
Was sind die Rechte der VerbraucherInnen, wenn ein Mangel auftritt?	12
Ist die freie Wahl der Rechtsbehelfe in irgendeiner Weise begrenzt?.....	13
Kann ich von VerbraucherInnen irgendeine Entschädigung verlangen, wenn ich etwa eine mangelhafte Sache reparieren muss?	14
Wie müssen Reparatur oder Ersatz ausgeführt werden?	14
Kann ich als VerkäuferIn nach Beendigung des Vertrags eine Entschädigung für die Nutzung der Güter verlangen?..	15
In welchen Fällen haften HändlerInnen nicht für die Vertragswidrigkeit?.....	15
Wer sollte die Vertragswidrigkeit/den Mangel nachweisen?	16
Kann ich Verbraucherbeschwerden an die ImporteurInnen, InverkehrbringerInnen oder HerstellerInnen weiterleiten? 17	
Kann ich von den für die Vertragswidrigkeit Verantwortlichen in der Lieferkette entschädigt werden?	17
Was passiert, wenn das Produkt nicht nur vertragswidrig, sondern auch gefährlich ist?.....	18
Welche Folgen hat ein Verstoß gegen die Regeln zu den Verbraucherrechten und zur Gewährleistung im Fall mangelhafter Produkte?	18
Grenzüberschreitende Verträge	18

Besondere Behandlung von Angeboten, die Sie explizit an ausländische VerbraucherInnen richten 19

Wann wird angenommen, dass meine Geschäftstätigkeit auf ausländische VerbraucherInnen ausgerichtet ist? 19

Was heißt das für mich in der Praxis? 20

„Eine Gewährleistung 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 Gewährleistung qualitativ hochwertige Produkte herstellen müssen.“

Unternehmerin

„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 denen anderer.“

Unternehmerin

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 VerbraucherInnen stehen.

Das VerbraucherLaw Ready Projekt ist ein vom BEUC (dem Europäischen Büro der Verbraucherverbände) in einem Konsortium mit UEAPME (die Stimme der KMU 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 aus¹. Der Hauptbefund war, dass die Einhaltung der bestehenden Regeln besser von den Behörden durchgesetzt werden muss, und dass Unternehmen und VerbraucherInnen diese Regeln besser kennen müssen. Das VerbraucherLaw Ready Projekt hat zum Ziel, die Kenntnisse der Gewerbetreibenden, insbesondere der KMU, 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 VerbraucherInnen dar, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen.
- Modul 3 befasst sich mit der Abhilfe, die Gewerbetreibende schaffen müssen, wenn ihre Leistung nicht dem Vertrag entspricht.
- 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 VerbraucherInnen 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 enthält weitere Lernmöglichkeiten wie Videos, Quizze und einen „E-Test“, durch

¹Mehr 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

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

Modul 3 des Handbuchs befasst sich mit Verbraucherrechten und Garantien, für den Fall, dass 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 wurden. Weiterführende Informationen zu den Vorschriften der Verbraucherrechterichtlinie bezüglich der Informationspflichten zu gesetzlichen Garantien finden Sie im [Leitfaden der Europäischen Kommission²](#), 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 [Verbraucherrechedatenbank³](#) und das [Your Europe Business Portal⁴](#) können Ihnen helfen, die für Sie wichtigen Informationen zu finden.

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

² http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_de.pdf

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

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

Modul 3

Gelten in den Mitgliedsländern der EU unterschiedliche Regeln zu Verbraucherrechten und Gewährleistung?

Die Antwort ist: Ja, zumindest bis zu einem gewissen Grad. Das Ziel der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie der EU ist ein gemeinsamer Mindestschutz für VerbraucherInnen in der gesamten EU, gleichzeitig soll es aber für die einzelnen EU Mitgliedsländer möglich sein, höhere Standards zu formulieren (dies nennt sich „Mindestharmonisierung“). Einige Mitgliedsländer haben die Möglichkeit, über die Mindestanforderungen der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie der EU hinauszuweisen, nicht genutzt.⁶ Anhang 1 vermittelt Ihnen einen Überblick über die Lage in jedem Mitgliedsland bezüglich der gesetzlichen Gewährleistungsfrist, der Beweislastumkehr, der Rangfolge der Rechtsbehelfe und anderen Konzepten, mit denen sich dieses Modul befasst.

Kann ich die Anwendung der Regeln zu Verbraucherrechten und zur Gewährleistung ausschließen?

Nein, Sie können die Anwendung der Regeln zu Verbraucherrechten und zur Gewährleistung nicht ausschließen.

Die Regeln zu Verbraucherrechten und zur Gewährleistung im Fall von nichtkonformen Produkten sind verbindlich und ihre Anwendung kann von den Vertragsparteien nicht ausgeschlossen werden. Dies gilt insbesondere für die gesetzliche Gewährleistung,

⁶http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

die weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden darf. Nur im Fall von gebrauchten Waren und nur, wenn das nationale Recht des jeweiligen Mitgliedslandes (Österreich, Belgien, Republik Zypern, die Tschechische Republik, Deutschland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, die Slowakei, Slowenien und Spanien) es erlaubt, können sich VerkäuferInnen und VerbraucherInnen auf eine kürzere Dauer für die gesetzliche Gewährleistungsfrist verständigen, die aber ein Jahr nicht unterschreiten darf.⁷ Die Gewährleistung ist in Österreich im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch geregelt, gilt daher auch außerhalb von Verbraucherverträgen (B2B, C2C). Dort sind Einschränkungen möglich, aber eben nicht für VerbraucherInnen.⁸

Eine Klausel in Verbraucherverträgen, die die gesetzliche Gewährleistung einschränken oder ganz ausschließen soll, ist nicht legal. Wenn VerbraucherInnen einen Mangel bei Ihnen reklamieren, können Sie auch eine gütliche Einigung vorschlagen, die von der Richtlinie abweichen kann. Sie müssen die VerbraucherInnen in dem Fall aber darüber informieren, dass sie eine solche Lösung annehmen oder ablehnen und ihre Gewährleistungsrechte geltend machen können.

⁷ 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.

⁸ Informationen zur Gewährleistung in Österreich finden Sie auch auf www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Mein_Alltag/Themen/Konsumentenrechte/Gewaehrleistung_und_Garantie oder www.konsument.at/gew%C3%A4hrleistung?pn=11

Was ist der Anwendungsbereich der Regeln zur Gewährleistung?

Die Regeln zur Gewährleistung decken jegliche materiellen und beweglichen Objekte ab, die an VerbraucherInnen 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 Gewährleistungsregeln auf bei öffentlichen Auktionen, die die VerbraucherInnen persönlich besuchen können, 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 verkaufte Waren ein.

In Österreich gibt es bei gerichtlichen Zwangsversteigerungen, ob online oder offline keine Gewährleistung für KäuferInnen.⁹ Bei Verkäufen auf Plattformen wie ebay muss man fragen, ob ein Verbrauchergeschäft vorliegt – in diesem Fall kann die Gewährleistung nicht eingeschränkt werden, sonst schon. 

Sind Dienstleistungen auch von der RL abgedeckt?

Nein. Dienstleistungen, z.B. im Bereich der Sanitärinstallationen oder Gartenarbeiten, liegen außerhalb des Anwendungsbereichs dieser Richtlinie.

Beachten Sie jedoch bitte, dass jede Vertragswidrigkeit wegen einer falschen Installation des Produkts wie ein Produkt betrachtet wird, das nicht konform ist, wenn die Installation Bestandteil des Verkaufsvertrags ist, und das Produkt von der Verkäuferin oder auf ihre Verantwortung installiert wurde. Diese Regel gilt auch dann, wenn das Produkt von der Verbraucherin installiert werden soll und wird, die falsche Installation auf einen Mangel in der Installationsanleitung zurückzuführen ist. Die Mitgliedstaaten regulieren darüber hinaus auch Dienstleistungen. Wenn Sie also eine beliebige Dienstleistung erbringen, empfehlen wir Ihnen, sich mit den entsprechenden nationalen Regeln vertraut zu machen. In Österreich können KundInnen auch bei mangelhaften Dienstleistungen Gewährleistung fordern, z.B. wenn ein Installateur die Wasserinstallationen fehlerhaft verlegt. 

Welche Rechte gibt es bei Mängeln an Gütern, die an VerbraucherInnen verkauft werden?

Beim Verkauf von Konsumgütern ist eines der wichtigsten Themen das der Gewährleistung, also das Bestehen einer Haftung der VerkäuferInnen für Mängel. Das EU- Recht unterscheidet klar zwischen der gesetzlichen Gewährleistung und der kommerziellen Garantie.

Die Gewährleistung ist die Haftung der VerkäuferInnen von Waren für Mängel, die zwei Jahre ab Übergabe

⁹ Vgl § 278a Exekutionsordnung (EO).

der Ware hervorkommen, und die schon bei der Lieferung der Ware bestanden. Es gibt keine Ausnahme. Sie gilt in allen Ländern der EU. Sie trifft die HändlerInnen, die sich ihrerseits bei den HerstellerInnen regressieren können.

Die kommerzielle Garantie ist eine zusätzliche Garantie, die die VerkäuferInnen oder die HerstellerInnen geben, die kostenfrei oder kostenpflichtig sein kann, und in deren Gestaltung die GarantiegeberInnen frei sind – sie können auch zusagen, für Mängel einzustehen, die später als 2 Jahre ab Übergabe hervorkommen. Sie können im Gegensatz zur Gewährleistung auch gewisse Bedingungen aufstellen.

Was sind die wichtigsten Merkmale der Gewährleistung?

Die Gewährleistung ist eine Pflichtgarantie. Sie gibt den VerbraucherInnen zwei Jahre lang eine Reihe von Rechtsbehelfen für den Fall, dass ein Produkt nicht dem Vertrag oder Zusagen der VerkäuferInnen entspricht (oder je nach EU Mitgliedsland für einen längeren Zeitraum wie in UK, Irland, Finnland, den Niederlanden, Schweden wie in Anhang 1 beschrieben).

Funktioniert zum Beispiel ein Fön schon nach einigen Monaten nicht mehr, und ist das auf einen Mangel zurückzuführen, der schon bei der Übergabe bestand, so muss dank der Gewährleistung, der/die VerkäuferIn den Fön reparieren, austauschen, oder dem/der VerbraucherIn einen angemessenen Preisnachlass gewähren.

Wenn gelten Konsumgüter als vertragskonform?

Nach dem Gesetz gelten Produkte als dem Vertrag entsprechend, wenn...

- ... sie der Beschreibung der VerkäuferInnen entsprechen und die Eigenschaften der Güter besitzen, die dem/der VerbraucherIn als Probe oder Beispiel vorgeführt wurden.
Beispiel: Schuhe, die einer Verbraucherin als wasserdicht beschrieben und vorgeführt wurden, sollten sich als wirklich wasserfest erweisen.



- Als VerkäuferIn müssen Sie sicherstellen, dass die Beschreibung der Waren, die Sie verkaufen, immer richtig ist. Andernfalls können VerbraucherInnen Sie haftbar machen.
- ...sie für einen bestimmten Zweck geeignet sind, für den der/die VerbraucherIn sie braucht, den er dem/der VerkäuferIn bei Vertragsabschluss geschildert hat, und den diese/r akzeptiert hat.
Beispiel: Ein Fahrrad, von dem zur Zeit des Verkaufs gesagt wird, es eigne sich für Bergfahrten, muss zu diesem Zweck 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 die VerbraucherInnen vernünftigerweise erwarten können, insbesondere wenn sich der/die VerkäuferIn, HerstellerIn oder deren VertreterInnen öffentlich zu speziellen Eigenschaften der Ware geäußert zu haben, wie z.B. im Rahmen von Werbung und Kennzeichnung.
Beispiel: Die Kennzeichnung des Energieverbrauchs auf einem Kühlschrank muss dessen wirklichem Energieverbrauch entsprechen.



Was sind die wichtigsten Merkmale der kommerziellen Garantie?

Die kommerzielle Garantie ist eine neben der Gewährleistung bestehende zusätzliche Garantie durch VerkäuferInnen und/oder HerstellerInnen (z.B. drei Jahre Garantie, statt nur 2 Jahre gesetzliche Gewährleistung), die auch Defekte abdecken kann, die zur Zeit der Lieferung noch nicht existierten. Die Garantie kann kostenfrei oder kostenpflichtig gewährt werden.

Beispiel: HerstellerInnen bieten oft eine kostenpflichtige kommerzielle Garantie an, mit der VerbraucherInnen die Waren in lizenzierten Geschäften weltweit reparieren lassen können, nicht nur im Geschäft der jeweiligen VerkäuferInnen. Ein/e VerbraucherIn, die einen Laptop mit Garantie kauft, könnte ihn dann in vielen Geschäften kostenfrei reparieren lassen.

Darf ich die Gewährleistung als kommerzielle Garantie ausgeben?

Nein, Sie dürfen die Gewährleistung nicht als kommerzielle Garantie ausgeben. Wenn Sie selbst eine kommerzielle Garantie anbieten möchten, ist es entscheidend, dass die Garantie mehr bietet, als die Gewährleistung, auf die die VerbraucherInnen einen Anspruch haben, bereits abdeckt.

Selbst wenn Sie Ihren KundInnen eine kommerzielle Garantie anbieten, sollten Sie diese unbedingt auch auf das Bestehen der gesetzlich zustehenden Gewährleistung hinweisen.

Bitte beachten Sie, dass es gesetzlich vorgeschrieben ist, die VerbraucherInnen auf das Bestehen der Gewährleistung aufmerksam zu machen!

Geben Sie die gesetzliche Gewährleistung als besonderes Merkmal Ihres eigenen Angebots aus, oder lassen Sie VerbraucherInnen dafür zahlen, verstößt das einerseits gegen das Konsumentenschutzgesetz, daneben stellt diese Praxis aber auch eine unlautere Geschäftspraxis dar. In beiden Fällen kann das Unterlassungsansprüche von Verbraucherorganisationen und auch MitbewerberInnen, verbunden mit hohen Verfahrenskosten nach sich ziehen.

Gibt es auch eine Gewährleistung für gebrauchte Waren?

Ja. Die Regeln zur Gewährleistung gelten auch für Gebrauchsgüter. Nach der EU-Verbrauchsgüterkaufrichtlinie können die Mitgliedsländer hier aber Ausnahmestimmungen für Gebrauchsgüter vorsehen, die es den VertragspartnerInnen erlauben, eine kürzere als die zweijährige Gewährleistungsfrist zu vereinbaren. Eine Frist unter einem Jahr ist aber nicht zulässig.

Folgende Mitgliedsländer haben diese Option gewählt: Österreich, Belgien, Republik Zypern, die Tschechische Republik, Deutschland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, die Slowakei, Slowenien und Spanien. 

Beispiel: Kauf eines Gebrauchtwagens vom Händler – die Gewährleistungsfrist darf in Österreich auf ein Jahr beschränkt werden, sofern das ausdrücklich vereinbart wurde, dh nicht nur in den AGB! Bei Kraftfahrzeugen ist eine solche Verkürzung im Übrigen nur dann wirksam, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung des Fahrzeugs mehr als ein Jahr verstrichen ist.

Was sind die Rechte der VerbraucherInnen, wenn ein Mangel auftritt?

Im Fall eines Mangels (Vertragswidrigkeit) können VerbraucherInnen zwischen zwei Gruppen von Rechtsbehelfen wählen, und zwar in einer bestimmten Reihenfolge (Rangfolge der Rechtsbehelfe). Die Wahl des Rechtsbehelfs liegt bei den VerbraucherInnen:

1. **Reparatur oder Ersatz** – VerbraucherInnen können zunächst zwischen diesen beiden Möglichkeiten wählen
2. **Preisnachlass oder Vertragsbeendigung** – VerbraucherInnen können dann auch zwischen diesen beiden Möglichkeiten wählen

Ist eine gekaufte Ware mangelhaft, können VerbraucherInnen

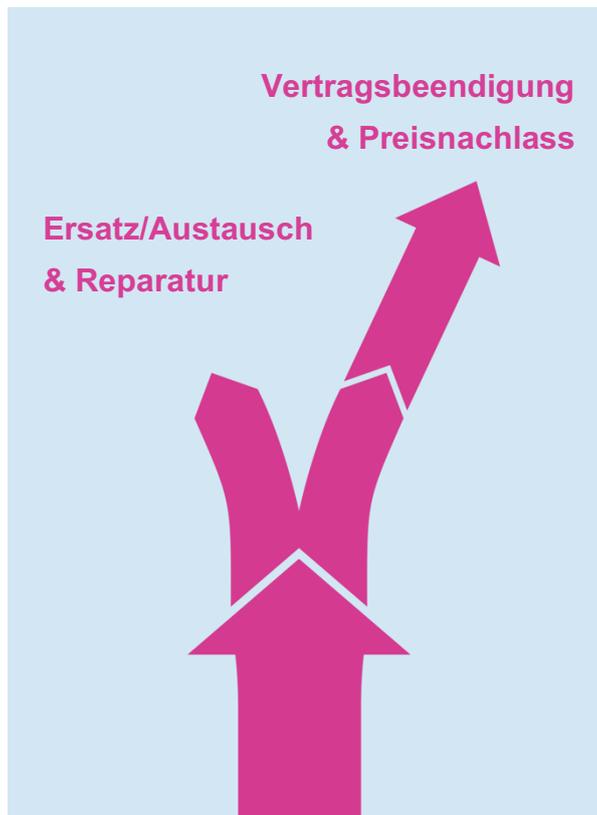
Erstens

- Reparatur oder den Austausch der mangelhaften Ware fordern, wobei sie zwischen diesen beiden Möglichkeiten auswählen können, sofern die Reparatur oder der Austausch nicht unmöglich oder unverhältnismäßig im Vergleich zu dem jeweils anderen Rechtsbehelf ist. Eine Verbraucherin kann beispielsweise fordern, dass die Händlerin ihr defektes Tablet repariert, oder dass sie es durch ein anderes mit denselben Merkmalen wie das mangelhafte ersetzt.

Zweitens, wenn:

- die Reparatur oder der Austausch unmöglich oder unverhältnismäßig ist, oder

- die VerkäuferInnen nicht binnen einer annehmbaren Zeit Abhilfe geschaffen haben, oder
- ein/e VerkäuferIn zwar Abhilfe geschaffen, dem/der VerbraucherIn dadurch aber erhebliche Unannehmlichkeiten verursacht hat, kann sich der/die VerbraucherIn für einen Preisnachlass oder für die Beendigung des Vertrags entscheiden. 🇺🇦



Bietet etwa ein Verkäufer die Reparatur eines kaputten Autos erst in ein paar Monaten an, kann die VerbraucherIn sich entscheiden, das kaputte Auto zurückzugeben und den Kaufpreis dafür vollständig zurückzuerhalten. Oder, wenn das Auto noch verwendet werden kann, kann sie sich entscheiden, das Auto zu behalten, aber den Kaufpreis zu mindern – dh einen Preisnachlass zu fordern.

Beachten Sie, dass zwar die Mehrheit der Mitgliedsländer – darunter Österreich - dieser Rangfolge der Rechtsbehelfe folgt, einige Länder jedoch, wie Kroatien, Griechenland, Litauen, Portugal und Slowenien, den VerbraucherInnen die freie Wahl der Rechtsbehelfe überlassen. Die oben erläuterte Abfolge greift in diesen Staaten daher nicht (mehr Informationen dazu finden Sie in Anhang 1).

Großbritannien und Irland kennen z.B. das „Right to reject“, dh das Recht, die Waren innerhalb einer gewissen – kurzen- Frist zurückzugeben (z.B. 30 Tage nach Lieferung, Übertragung des Eigentums/Besitzes) und den Vertrag zu beenden¹⁰.

Ist die freie Wahl der Rechtsbehelfe in irgendeiner Weise begrenzt?

Das Recht der VerbraucherInnen, in einer ersten Phase zwischen Reparatur und Austausch, und in der nächsten Phase zwischen Preisnachlass und Vertragsbeendigung (in Ö: „Wandlung“) zu wählen, ist begrenzt:

Die VerbraucherInnen können kostenfrei zwischen Reparatur und Austausch wählen, sofern diese Wahl im Vergleich zum alternativen Rechtsbehelf nicht

¹⁰ Consumer Rights Act 2015, Section 20 on the Right to Reject: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

unmöglich oder unverhältnismäßig ist. Das wäre der Fall, wenn die Wahl der Verbraucherin für die Verkäuferin mit unangemessenen Kosten einhergeht. Dabei wird Folgendes berücksichtigt:

1) Der Wert der Ware, wenn sie dem Vertrag entspräche.

Beispiel: Der Wert eines mangelhaften Regenschirms macht weniger aus als die Reparaturkosten – der/die VerbraucherIn wird nur den Austausch verlangen können.

2) Das Ausmaß der Vertragswidrigkeit- in jedem einzelnen Fall zu prüfen.

3) Ob die Vertragswidrigkeit durch den alternativen Rechtsbehelf ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den/die VerbraucherIn behoben werden kann.

Übersteigt also der Preis für die Reparatur eines Produkts den Preis für den Ersatz, ist die Reparatur nicht der adäquate Rechtsbehelf. Der unverhältnismäßige Aufwand muss immer von den jeweiligen VerkäuferInnen nachgewiesen werden, daher ist eine Bewertung von Fall zu Fall notwendig.

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

Ein Beispiel kann ein Auto sein, dessen Scheinwerfer nicht richtig funktioniert. Dieser Defekt ist gering im Vergleich zum Wert des ganzen Autos. In diesem Fall wird die Beendigung des Vertrags aufgrund der Geringfügigkeit des Defekts nicht verlangt werden können.

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

Kann ich von VerbraucherInnen irgendeine Entschädigung verlangen, wenn ich etwa eine mangelhafte Sache reparieren muss?

Nein. Reparatur und Ersatz/Austausch im Rahmen der Gewährleistung sind immer unentgeltlich für den/die VerbraucherIn durchzuführen. Daher können Sie dafür auch keine Entschädigung von den VerbraucherInnen verlangen.

Die VerkäuferInnen dürfen keinerlei Bezahlung für den Austausch oder die Reparatur verlangen, etwa keine

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

Wie müssen Reparatur oder Ersatz ausgeführt werden?

Reparatur oder Austausch mangelhafter Waren müssen immer in einer angemessenen Frist erfolgen, unentgeltlich und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den/die VerbraucherIn.

In der Praxis kann es vorkommen, dass eine Händlerin sagt, dass nur die Reparatur der Ware möglich ist und vorgibt, dass ein Austausch nicht möglich ist, weil die entsprechenden Waren ausgegangen sind und nicht nicht mehr nachgeliefert werden. In einem derartigen Fall muss der/die VerkäuferIn diese Umstände aber auch beweisen.

Kann ich als VerkäuferIn nach Beendigung des Vertrags eine Entschädigung für die Nutzung der Güter verlangen?

Nach europäischem Recht kann die VerkäuferIn keine Entschädigung für den Gebrauch einer mangelhaften Ware verlangen, die (unentgeltlich) durch eine neue ersetzt wurde. Im Fall der Vertragsbeendigung kann die Rückerstattung an den Verbraucher reduziert werden, je nach Absprache und 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, dass wenn Sie einem/einer VerbraucherIn gegenüber für einen Mangel der Ware einstehen müssen, die auf das Tun oder Unterlassen eines/einer vorherigen Verkäufers/Verkäuferin in der Kette oder des/der Herstellers/Herstellerin zurückgeht, Sie sich bei diesen regressieren können. Die nähere Ausgestaltung des Regressanspruchs bestimmt sich nach der nationalen Gesetzgebung.



In welchen Fällen haften HändlerInnen nicht für die Vertragswidrigkeit?

In bestimmten Fällen sind die Ansprüche der VerbraucherInnen nicht gerechtfertigt.

Zunächst, wenn diese Kenntnis vom Mangel hatten, oder es unmöglich ist, dass sie keine Kenntnis davon hatten. **Beispiel:** Ein Verbraucher, der weiß, dass er ein T-Shirt mit einigen Fehlern, wie etwa einem kleinen

Loch am Rücken, kauft, kann später nicht bemängeln, die Ware sei fehlerhaft.

Kauft eine Verbraucherin ein Buch, das mit „Mängelexemplar“ gekennzeichnet ist, muss die Buchhandlung nicht dafür einstehen, dass in dem Buch einige Seiten fehlen.

Die Gewährleistung greift auch dann nicht, wenn die Waren wegen des Materials vertragswidrig geworden ist, das eine Verbraucherin der Verkäuferin zur Verfügung gestellt hat. Dies wäre beispielsweise der Fall eines Schneiders, der einen Anzug aus dem Material anfertigt, das ihm der Verbraucher gibt. Reißt der Anzug nach einigen Tagen wegen der schlechten Qualität des Materials, wird der Schneider nicht dafür einstehen müssen.

In solchen Fällen werden keine Gewährleistungsansprüche der VerbraucherInnen bestehen.

Sagen VerkäuferInnen aber, ihre Produkte seien vertragskonform, sind sie für die Vertragswidrigkeit verantwortlich, ob VerbraucherInnen sie leicht hätten 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 die Käuferin nach einiger Zeit des Fahrens fest, dass das Auto immer noch nicht gut funktioniert, liegt die Verantwortung beim Händler.

Andererseits müssen VerkäuferInnen nicht für eine Vertragswidrigkeit aufgrund von Angaben, die andere HändlerInnen über die Eigenschaften der Ware gemacht haben, einstehen, wenn sie von diesen Versprechen nichts wussten oder nichts wissen konnten.

Beispiel: Ein Verkäufer im Schuhgeschäft behauptet von einem bestimmten Schuh, dieser sei garantiert wasserdicht. Die Verbraucherin kauft den gleichen Schuh in einem anderen Geschäft. Die dortige

Verkäuferin hat nicht behauptet, die Schuhe seien wasserdicht. Die Verbraucherin kann sich nicht auf eine Vertragswidrigkeit berufen.

Dasselbe gilt, wenn ein/e HändlerIn vor Vertragsabschluss eine irreführende Werbung z.B. mit Wasserdichte eines Schuhs, korrigiert und sicherstellt, dass die VerbraucherIn sich dessen bewusst ist. Der Händler muss dann nicht Gewähr leisten, sofern er beweisen kann, dass er die Angaben richtiggestellt hat.

Achtung – wer selber z.B. mit Wasserdichte von Schuhen wirbt, obwohl sie nicht wasserdicht sind, betreibt eine unlautere Geschäftspraktik, auch wenn er/sie die KundInnen im Geschäft darauf hinweist dass die Schuhe nicht wasserdicht sind!

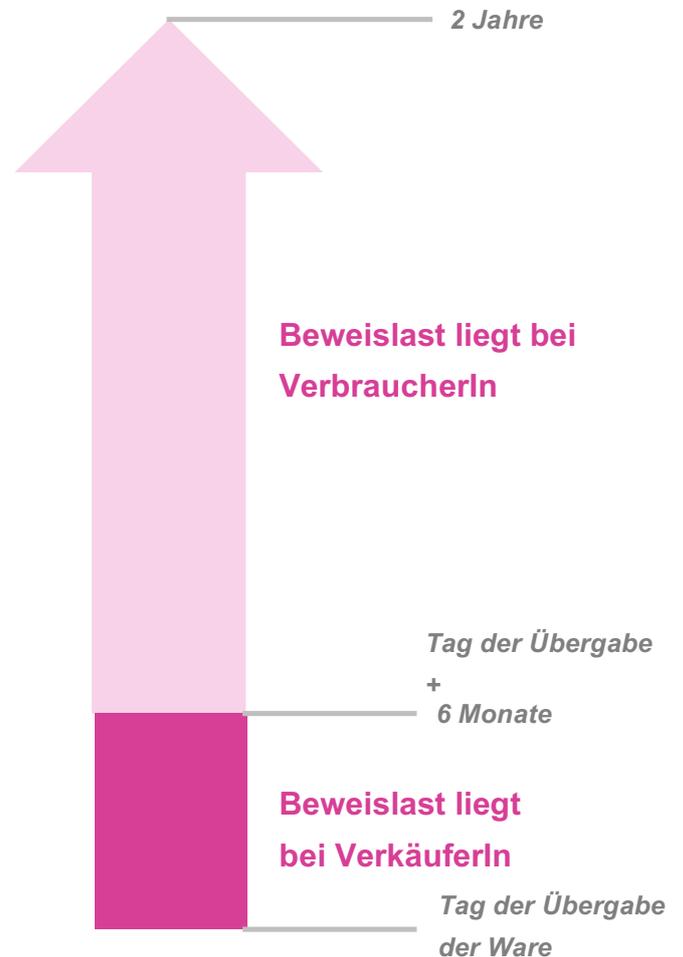
Wer sollte die Vertragswidrigkeit/den Mangel nachweisen?

HändlerInnen haften zwei Jahre ab Lieferung der Ware für deren Mangelfreiheit. Sie müssen aber nur für für Mängel Gewähr leisten, die von Anfang an bestanden, weshalb die Frage, wann der Mangel aufgetaucht ist, in der Praxis sehr wichtig ist.

Während der ersten sechs Monate ab Übergabe der Ware wird angenommen, dass das Produkt aufgrund einer Ursache nicht vertragskonform – also mangelhaft - ist, die bereits im Zeitpunkt der Lieferung des Produkts (Übergabe) bestand. Funktioniert beispielsweise sechs Wochen nach der Lieferung an die Verbraucherin der gekaufte Ofen nicht mehr, wird der Verkäufer dafür einstehen müssen, wenn er nicht beweisen kann, dass der Mangel auf eine Fehlbedienung der Verbraucherin zurückzuführen ist.

Nach Ablauf der ersten sechs Monate aber verlagert sich die Beweislast, dh die VerbraucherInnen müssen

belegen, dass der Schaden am erworbenen Produkt bereits zur Zeit der Lieferung bestand.¹¹



¹¹ 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.

VerkäuferInnen müssen daher beweisen, dass ein Mangel bzw dessen Ursache nicht schon zum Zeitpunkt der Lieferung bestand, sondern später aufgetreten ist. Beispielsweise muss die Verkäuferin beweisen, dass das Mobiltelefon nicht funktioniert, weil es ins Wasser gefallen ist, und dass eben kein Materialfehler die Ursache dafür war.

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..

Um Beschwerden zu vermeiden, stellen Sie auch sicher, dass Sonderwünsche der VerbraucherInnen immer im Vertrag stehen, sodass eindeutig ist, was konkret vereinbart ist und was die VerbraucherInnen gewünscht haben.

Kann ich Verbraucherbeschwerden an die ImporteurInnen, InverkehrbringerInnen oder HerstellerInnen weiterleiten?

Nein. Wenn Sie den VerbraucherInnen die Waren verkauft haben, die nicht dem Kaufvertrag entsprechen, müssen Sie als VerkäuferIn damit umgehen, und zwar gemäß nationalen Gewährleistungsregeln.

Die jeweiligen VerkäuferInnen haften für die Vertragswidrigkeit, und zwar unabhängig von ihrem Verschulden. Die Haftung der HändlerInnen für mangelhafte Waren entfällt nicht deswegen, dass ein anderer, wie der HerstellerIn oder ImporteurIn, für die

Vertragswidrigkeit verantwortlich ist. Ein direkter Gewährleistungsanspruch von VerbraucherInnen gegen HerstellerInnen existiert in Österreich bis dato nicht.

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

Ja. Nachdem Sie als VerkäuferIn die Vertragswidrigkeit behoben haben, haben Sie das Recht, eine Entschädigung von der Person in der Lieferkette zu verlangen, die für die Vertragswidrigkeit haftbar ist (sog. Händlerregress). Die Verbrauchsgüterkaufrichtlinie der EU gibt VerkäuferInnen das Recht, eine Entschädigung von den jeweiligen HerstellerInnen, ZwischenhändlerInnen oder VorverkäuferInnen zu verlangen.

Müssen Sie etwa einer Verbraucherin die Laufschuhe austauschen, die sie bei Ihnen gekauft hat und die wegen des vom Hersteller verwendeten schlechten Materials mangelhaft sind, können Sie eine Entschädigung vom Hersteller verlangen.

Auch dann, wenn Waren während ihrer Einfuhr vertragswidrig werden, können ImporteurInnen den VerkäuferInnen haften.

Die näheren Bedingungen dafür, diese Rechte geltend zu machen, richten sich nach den nationalen Gesetzen und den jeweiligen Verträgen mit den LieferantInnen.

Eine einfache Lösung – unser Rat

Um auf der sicheren Seite zu sein, empfehlen wir Ihnen, mit Ihren LieferantInnen abzuklären, wie sie die Rückgabe vertragswidriger Produkte handhaben, und Ihre Übereinkunft vertraglich festzuhalten.

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

Dieses Modul befasst sich nur mit den Regeln zu Verbraucherrechten und der Gewährleistung im Falle von vertragswidrigen Produkten, 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.

In solchen Fällen kann Schadenersatz für Personenschäden oder die Beschädigung anderer Gegenstände als des mangelhaften Produkts selbst zu leisten sein. Diesbezüglich gelten die Regeln zur Produkthaftung und zur Produktsicherheit. Die wichtigsten EU-Regelungen dazu finden Sie in der Richtlinie 85/374/EWG über die Haftung für fehlerhafte Produkte und in der Sammlung allgemeiner und branchen-spezifischer Regeln zur Produktsicherheit.

In bestimmten Fällen kann je nach nationalem Recht sogar der/die VerkäuferIn gesamtschuldnerisch mit dem/der HerstellerIn oder ImporteurIn für die gefährlichen Produkte haften. Bitte beachten Sie auch diese Regeln. 

Welche Folgen hat ein Verstoß gegen die Regeln zu den Verbraucherrechten und zur Gewährleistung im Fall mangelhafter Produkte?

Halten HändlerInnen die Gewährleistungsregeln nicht ein, drohen verschiedene Sanktionen.

Es reicht schon, die VerbraucherInnen nicht korrekt über ihre Gewährleistungsrechte zu informieren, gleichzeitig aber eine kommerzielle Garantie zu verkaufen, um gegen die Verbraucherschutzregeln zu verstoßen. Die Händlerhaftung hängt nicht davon ab, ob er/sie es absichtlich oder fahrlässig unterlassen hat, das Bestehen der Gewährleistung korrekt zu erläutern, und die Inhalte von Gewährleistung und Garantie zu vergleichen.

Entscheidet sich die Verbraucherin etwa für einen Austausch des mangelhaften Produkts, muss der/die VerkäuferIn das akzeptieren und die Vertragswidrigkeit beheben. Er/sie darf keinerlei Hürden vorsehen, die es den VerbraucherInnen erschweren ihre Gewährleistungsrechte durchzusetzen.

So kann der Verkäufer die Verbraucherin nicht bitten, eine Woche später ins Geschäft zu kommen, um den mangelhaften Laptop austauschen zu lassen, weil er sich an diesem Tag nicht mit der Beschwerde befassen will. Ebenso darf eine Händlerin den Verbraucher nicht an den Hersteller im Rahmen dessen kommerzieller Garantie verweisen, weil sie ihren eigenen Gewährleistungspflichten nicht nachkommen will.

Grenzüberschreitende Verträge

Da die Verbraucherschutzstandards unter den EU-Mitgliedsländern variieren können, gibt es spezifische EU-Regeln, die das geltende Recht bei grenzüberschreitenden Geschäften bestimmen. Wir erklären sie in den folgenden Absätzen.

In der Praxis sollten Sie immer die Rechtslage in dem entsprechenden Land überprüfen, mit dessen VerbraucherInnen Sie Verträge schließen wollen.

Zum Beispiel kann die Gewährleistungsfrist, während derer HändlerInnen für Mängel von Waren eintreten müssen, länger als die zwei Jahre sein, die die EU-Verbrauchsgüterkaufrichtlinie als Mindeststandard vorsieht. Zwar haben sich die meisten Mitgliedsländer

der EU für diese zweijährige Frist entschieden, einige (UK, IE, FI, NL, SE wie in Anhang 1 beschrieben) sehen aber längere Fristen vor.

Weiters kann die Reihenfolge der geschilderten Rechtsbehelfe je nach EU-Staat abweichen. In einigen Mitgliedsländern können VerbraucherInnen die sofortige Vertragsbeendigung fordern, wenn das Produkt nicht vertragskonform ist, und zwar ohne dass sie zuerst auf Ersatz/Austausch und Reparatur beschränkt sind.

Im Dezember 2015 hat die Europäische Kommission zwei Richtlinien vorgeschlagen, die die Regeln auf diesem Gebiet vollständig harmonisieren, dh in jedem Mitgliedstaat ident regeln sollen. Ein Vorschlag betrifft die Regeln für Verträge über die Bereitstellung digitaler Inhalte, der andere die Regeln für Verträge über den Fernabsatz von Waren.

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 fehlerhafte digitale Inhalte gibt (z.B. eine online gekaufte und heruntergeladene Musikdatei lässt sich nicht abspielen, weil die Datei defekt ist). Solche Regeln würden die VerbraucherInnen 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 Gewährleistung zwischen den Mitgliedstaaten und hat einen wirklichen digitalen Binnenmarkt zum Ziel. 

Besondere Behandlung von Angeboten, die Sie explizit an ausländische VerbraucherInnen richten

Genäß EU Recht gilt bei grenzüberschreitenden Geschäften für gewöhnlich das Recht desjenigen Landes, in dem die VerbraucherInnen leben.¹² Haben Sie beide ein anderes Recht verienbart, so kann diese Rechtswahl Ihre ausländischen KundInnen nicht um den Schutz der zwingenden Vorschriften ihres Wohnsitzstaates bringen.

Richten Sie also Ihre Webseite an die VerbraucherInnen in einem Mitgliedsland, der sprachliche Anforderungen unter Artikel 6(7) der Verbraucherrechterichtlinie formuliert hat, so müssen Sie den VerbraucherInnen aus diesem Staat die Vertragsinformationen in der von diesem Mitgliedstaat geforderten Sprache zugänglich machen (vgl. Anhang I). Im Allgemeinen müssen Sie, sobald Sie in anderen Mitgliedsstaaten werben oder Ihre Waren anbieten, die Normen des Verbraucherschutzregeln der Staaten beachten, auf die Sie Ihre Aktivitäten ausrichten.

Wann wird angenommen, dass meine Geschäftstätigkeit auf ausländische VerbraucherInnen ausgerichtet ist?

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat eine nichterschöpfende Reihe von Kriterien aufgestellt, um festzustellen, ob Unternehmen mit Ihren Marketingaktivitäten auf ein spezifisches Mitgliedsland abzielen. Diese Kriterien beinhalten zum Beispiel die Verwendung von anderen Sprachen oder Währungen als denen, die allgemein im Mitgliedstaat des

¹² Insbesondere die sogenannte „Rom I“ Verordnung 593/2008.

Unternehmenssitzes benutzt werden, die Angabe von Telefonnummern mit einer internationalen Vorwahl, die Verwendung einer anderen top-level domain als der des Mitgliedslands, in dem sich Ihr Unternehmenssitz befindet.¹⁴

Richten Sie Ihre Tätigkeiten allerdings nicht auf andere EU Staaten aus, und kommt z.B. ein Verbraucher aus einem anderen EU-Staat von sich aus auf Sie zu, gilt Ihr nationales Recht.

Was heißt das für mich in der Praxis?

Welches Recht gilt für meine grenzüberschreitenden Verträge?

Es mag zunächst für kleine Gewerbetreibende kompliziert erscheinen, das jeweilige Recht verschiedener Staaten einzuhalten. 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 Mitgliedstaaten gibt, bedeutet dies nicht, dass Sie Ihre Verträge mit VerbraucherInnen nicht nach dem Recht Ihres Sitzstaates abschließen dürfen: Wie oben erläutert, können Sie mit Ihren KundInnen vereinbaren, dass ein anderes Recht gelten soll. In diesem Fall dann müssen Sie nur das

obligatorische Verbraucherrecht des Staates achten, in dem die VerbraucherInnen leben.

3. In der Praxis wird das zwingende Verbraucherschutzrecht eines anderen Mitgliedstaates nur relevant, wenn dessen Regeln mehr Schutz vorsehen als das Recht des Staates, in dem Sie sitzen oder das Sie mit den VerbraucherInnen vereinbart haben. **Beispiel:** Sie richten Ihre Tätigkeit auf einen Staat aus, der längere Gewährleistungsfristen vorsieht als Ihr Sitzstaat – Sie müssen die längere Frist akzeptieren.
4. Dank der Schulungsmodule von ConsumerLawReady werden Sie im Vorfeld wissen können, welche zusätzlichen Anforderungen in welchem anderen Mitgliedstaat gelten können, auf den Sie Ihre Tätigkeit ausrichten möchten.
5. Die Frage nach dem geltenden Recht ist oft nur dann relevant, wenn eine strittige Frage im Umgang mit VerbraucherInnen aufkommt. Viele Missverständnisse können gütlich geregelt werden, oder dank unternehmenseigener Beschwerdestellen.

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

Wenn Sie Ihre Tätigkeiten auf VerbraucherInnen in anderen EU-Staaten richten und mit einem Ihrer VerbraucherInnen aus einem anderen Staat der EU einen Streitfall haben, sollten Sie wissen, dass das zuständige Gericht bei so einem Streitfall unter EU Recht immer das des Staates ist, in dem der/die VerbraucherIn wohnt. Sie können den/die VerbraucherIn nicht vor einem Gericht eines anderen

¹⁴ Mehr Information finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GesmbH

Staates verklagen – vereinbaren Sie eine solche Option in Ihren Geschäftsbedingungen, riskieren Sie neben der Nichtigkeit der entsprechenden Regelung, und neben Unterlassungsklagen von Verbrauchereinrichtungen eine hohe Geldbuße. Der/die VerbraucherIn kann Sie dagegen auch vor dem Gericht Ihres Sitzes klagen. Um die Streitfälle bei grenzüberschreitenden Fällen leichter beizulegen, hat die EU eine ODR Plattform eingerichtet, die es erlaubt, zwischen ADR Systemen in unterschiedlichen Mitgliedsstaaten zu vermitteln.¹⁶

Beispiel: Sind Sie eine österreichische Gewerbetreibende mit Sitz in Graz, und verkaufen Sie Ihre Produkte an deutsche VerbraucherInnen, dürfen Sie in Ihren Geschäftsbedingungen nicht regeln, dass die VerbraucherInnen Sie ausschließlich vor dem sachlich zuständigen Gericht in Graz klagen können..

¹⁶ 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 (Rügepflicht)	Frist Beweislastumkehr für	Rangfolge Rechtsbehelfe der
Österreich	2	Nein	6 Monate	Ja
Belgien	2	Ja ¹⁷	6 Monate	Ja
Bulgarien	2	Ja ¹⁸	6 Monate	Ja
Kroatien	2	Ja	6 Monate	Freie Wahl
Zypern	2	Ja	6 Monate	Ja
Tschechische Republik	2	Ja ¹⁹	6 Monate	Ja

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

17 HändlerIn und VerbraucherIn können sich darauf verständigen, dass die Vertragswidrigkeit binnen zweier Monate von dem/der VerbraucherIn gemeldet werden muss, nachdem er/sie diese 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)

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/die VerbraucherIn den/die HändlerIn 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 Beweislastumkehr	Rangfolge der Rechtsbehelfe
Dänemark	2	Ja	6 Monate	Ja ²⁰
Estland	2	Ja	6 Monate	Ja ²¹
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 kurzfristige Verweigerung ²²
Italien	2	Ja	6 Monate	Ja
Lettland	2	Ja	6 Monate	Ja ²³
Litauen	2	Ja ²⁴	6 Monate	Freie Wahl
Luxembourg	2	Ja ²⁵	6 Monate	Ja ²⁶
Malta	2	Ja	6 Monate	Ja
Polen	2	Nein	1 Jahr	Ja ²⁷
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/die VerbraucherIn eine Rückerstattung verlangen, wenn der Defekt erheblich ist, jedoch nicht, wenn der/die VerkäuferIn anbietet, das Produkt zu reparieren oder zu ersetzen. Artikel 78 des Kaufrechts (Købelov)

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

¹⁷ 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>

¹⁸ Seit Veränderung der Gesetzgebung im Jahr 2015.

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

²⁰ Der/die VerbraucherIn muss de/die VerkäuferIn über jedwede Vertragswidrigkeit des Produkts innerhalb einer „angemessenen Frist“ informieren. 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/die VerbraucherIn dem/der HändlerIn die Vertragswidrigkeit der Ware berichtet hat.

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

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

Grundlegende Vorschriften der Verbrauchsgüterkaufrichtlinie				
Mitgliedsländer	Gewährleistungsfrist (Jahre)	Mitteilungspflicht der Verbraucher	Frist Beweislastumkehr für	Rangfolge Rechtsbehelfe der
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/der Verkäuferin 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 Gewährleistung während Reparatur/Ersatz	Genau e Frist für Reparatur oder Ersatz der Güter	Ersatzteile - Verpflichtung, Ersatzteile vorrätig haben zu	Ersatzteile - Verpflichtung, Verbraucher zu informieren
Österreich	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist	Angemessene Frist	Nein	Nein (umgekehrt) ¹⁸
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 ¹⁹	Angemessene Frist	Nein	Nein
Estland	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist	Angemessene Frist ²⁰	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 ²¹	15 Tage	Nein	Nein
Irland	Verjährungsfrist (6 Jahre)	Ja	Angemessene Frist	Nein	Nein

¹⁸ In Österreich muss der/die VerkäuferIn den/die KäuferIn informieren, dass keine Ersatzteile vorhanden sind, wenn dies wichtig ist (wenn ein/e VerbraucherIn aufgrund dieser Information ein Produkt wählen könnte, für das Ersatzteile vorhanden sind).

¹⁹ Zwei Jahre für Ersatz, drei Jahre für Reparatur.

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

²¹ 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 ²²	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 ²³	Angemessene Frist	Nein	Nein
Portugal	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist ²⁴	30 Tage	Ja	Nein
Rumänien	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	15 Tage	Ja (Herstellers)	Nein
Die Slowakei	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist ²⁵	30 Tage	Nein	Nein
Slowenien	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist ²⁶	8 Tage	Ja	Ja
Spanien	Einheitlich (2 Jahre)	Neue Frist ²⁷	Angemessene Frist	Ja	Nein
Schweden	Einheitlich (3 Jahre)	Nein	Angemessene Frist	Ja (bestimmte Fälle) ²⁸	Nein
Niederlande	unterschiedlich	Ja	Angemessen	Nein	Nein

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

²³ Nur für Ersatz, nicht für Reparatur.

²⁴ Nur für Ersatz, nicht für Reparatur.

²⁵ Nur für Ersatz, nicht für Reparatur.

²⁶ Nur für Ersatz oder wichtige Bestandteile des Produkts.

²⁷ Aussetzung der gesetzlichen Garantie für Reparatur, eine neue Frist für Ersatz.

²⁸ Wenn der Mangel an Ersatzteilen oder Verbrauchsgütern die Verwendung der Waren behindert und der/die VerbraucherIn 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

HAFTUNGSAUSSCHLUSS:

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 gegenwärtig Gesetzgebungsvorschläge auf nationaler und EU Ebene diskutiert werden: Etwaige Papierversionen der Module sollten mit möglichen Neuerungen auf der Webseite www.ConsumerLawready.eu abgeglichen werde

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

