

Gewährleistung, Umtausch und Reklamation

Ein Verbraucher kauft einen CD-Player. Zu Hause stellt er bei der Inbetriebnahme fest, dass die digitale Anzeige nicht funktioniert. Kann er den CD-Player zurückgeben und sein Geld zurückverlangen?

Ein anderer Verbraucher hat eine Couch gekauft. Nach sieben Monaten weist der Bezug der Couch deutliche und hässliche Veränderungen in der Farbe auf. Muss der Händler die Couch austauschen?

Der Käufer hat einen Gewährleistungsanspruch von zwei Jahren. Dieser gilt für alle Sachmängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen.

Der CD-Player muss also repariert und falls dies nicht möglich ist, ersetzt werden. Falls die Reparatur zweimal misslingt oder auch das Ersatzgerät den gleichen Mangel aufweist, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten und sein Geld zurück verlangen.

Bei dem Farbfehler der Couch kommt es darauf an, ob der Mangel von Anfang an bestand.

Tritt ein Mangel innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kauf auf, dann geht das Gesetz (§ 476 BGB) zugunsten von privaten Endverbrauchern davon aus, dass dieser Mangel bereits bei Übergabe der Ware bestand. Deshalb sollte gekaufte Ware innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kaufdatum bzw. nach Lieferung kritisch hinsichtlich etwaiger Mängel in Augenschein genommen werden.

Auch nach Ablauf von sechs Monaten können noch Mängel geltend gemacht werden. Dann muss allerdings der Käufer beweisen, dass der Mangel von Anfang an vorhanden war.

Ausführliche Information

Der Kaufvertrag: Rechte und Pflichten des Verbrauchers und des Verkäufers

Der Kaufvertrag ist das häufigste Umsatzgeschäft und beinhaltet den Austausch von Gegenständen gegen Geld. Aus dem Kaufvertrag ergeben sich Rechte und Pflichten für beide Seiten.

Der Verbraucher hat das Recht

- auf Übergabe und Übereignung der gekauften Sache (Lieferpflicht des Verkäufers);
- auf mängelfreie Ware.
- Der Verbraucher hat die Pflicht,
- den vereinbarten Kaufpreis zu zahlen – und zwar in bar, wenn nichts anderes vereinbart wurde.

- die vom Verkäufer bereitgestellte Sache an sich zu nehmen.

Sachmängelansprüche

Ein Sachmangel bedeutet, dass die Ware nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat, also wenn die Sache sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung nicht eignet.

Ein Sachmangel ist zum Beispiel vorhanden, wenn ein neu gekaufter CD-Spieler sich zu Hause als defekt herausstellt. Ebenfalls ein Sachmangel besteht, wenn die vereinbarte Montage des CD-Gerätes durch den Verkäufer oder dessen Gehilfen unsachgemäß durchgeführt worden ist. Auch ist eine Kaufsache dann mangelhaft, wenn der Verkäufer eine andere Sache (zum Beispiel einen Plattenspieler statt des gekauften CD-Gerätes) oder eine zu geringe Menge (zum Beispiel statt der bestellten vier Geräte für den professionellen DJ nur eines) liefert.

Gesetzliche Sachmängelansprüche sind:

- der Anspruch auf Nacherfüllung,
- das Recht auf Minderung des Kaufpreises,
- das Recht auf Rücktritt vom Kaufvertrag,
- der Anspruch auf Schadensersatz und auf Aufwendungsersatz.

Wie lange können Sachmängelansprüche geltend gemacht werden?

Nacherfüllung

Bei einem Sachmangel kann der Verbraucher zunächst nur die so genannte Nacherfüllung vom Verkäufer verlangen (§ 439 BGB). Der Verbraucher hat dann die Wahl zwischen einer kostenlosen Nachbesserung und einer Ersatzlieferung. Das Gesetz räumt dem Verbraucher zwar das Wahlrecht ein. Der Verkäufer darf jedoch die gewählte Art der Nacherfüllung verweigern, wenn sie mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist (§ 439 Abs. 3 BGB).

Diese Nacherfüllung kann man nur bei dem Verkäufer geltend machen – nicht direkt beim Hersteller!

Am Beispiel der Couch, wenn diese innerhalb der ersten 6 Monate Mängel aufweist, muss der Händler entweder den Bezug austauschen oder diese ersetzen. Nach 6 Monaten muss nachgewiesen werden, dass der Mangel bereits beim Kauf vorlag, auch wenn er erst später ersichtlich war.

Kosten der Nacherfüllung

Die Kosten der Nacherfüllung sind in § 439 Abs. 2 BGB eindeutig geregelt: der Verkäufer trägt die Kosten (z. B. Transport-, Wege, Arbeits- und Materialkosten).

Darf ein Käufer die Nacherfüllung auf Kosten des Händlers selbst vornehmen?

Grundsätzlich muss dem Verkäufer die Gelegenheit gegeben werden, den Mangel selbst zu beheben. Dazu muss ihm unbedingt eine angemessene Frist gesetzt werden. Wird das versäumt, kann der Verkäufer die Übernahme der Reparaturkosten ablehnen. Falls der Verkäufer den Mangel nicht repariert, obwohl ihm eine Frist gesetzt wurde, hat der Verbraucher das Recht, einen Dritten mit der Reparatur zu beauftragen und die Erstattung der Kosten vom Verkäufer zu verlangen.

Betont werden muss jedoch, dass hier die Problematik der Vorkasse und des Aufwandes bei der Beauftragung eines Dritten mit ins Spiel kommt. Um bei dem obigen Beispiel des gekauften und defekten CD-Spielers zu bleiben: falls der Verkäufer des CD-Gerätes nach Ablauf der Frist immer noch die Reparatur ablehnt, kann der Verbraucher einen anderen mit der Reparatur beauftragen. Der Verbraucher muss dann jedoch erstmal für diese Reparatur bezahlen und kann sich dann mit dem Kassenbon wieder an seinen ursprünglichen Verkäufer mit der Forderung auf Erstattung der Kosten wenden. Da hier der Aufwand recht groß ist und der Verbraucher zunächst das Kostenrisiko für die Reparatur trägt, empfiehlt es sich vor Erteilung des Reparatur-Auftrages auch die anderen Sachmängelansprüche zu prüfen. Hilfestellung erhalten Verbraucher bei der Verbraucherzentrale Hessen e.V.

Wie viele Nacherfüllungsversuche sind zumutbar?

Der Verbraucher muss maximal zwei Nacherfüllungsversuche hinnehmen, bevor er weitere Rechte geltend machen kann (§ 440 Satz 2 BGB). Führt der Verkäufer eine Ersatzlieferung durch, braucht man sich diese nur einmal gefallen zu lassen. Hat auch das Ersatzgerät wieder einen Defekt, bestehen generelle Zweifel an der Qualität des Produktes. Treten in der zweijährigen Gewährleistungsfrist häufiger Mängel auf, muss der Verbraucher nicht bei jedem Mangel eine mehrfache Nachbesserung in Kauf nehmen.

Auch die Frage, ob der Verkäufer nach einer Ersatzlieferung eine Nutzungsschädigung für das zurückgegebene Gerät verlangen kann, ist zu verneinen. Denn mit der Ersatzlieferung erfüllt der Verkäufer seine gesetzlichen Verpflichtungen zur Lieferung einer einwandfreien Sache. Diese Auffassung wurde inzwischen sowohl vom Europäischen Gerichtshof mit Urteil vom 17.04.2008, Az. C 404/06, als auch vom Bundesgerichtshof mit Urteil vom 26.11.2008 bestätigt. Der Europäische Gerichtshof kam zu dem Ergebnis, dass § 439 Abs. 4 BGB im Falle einer Ersatzerlieferung nicht mit Art. 3 Absatz 2 der europäischen Richtlinie 1999/44/EG zum

Verbrauchsgüterkauf vereinbar ist. Im Falle einer Ersatzlieferung müssen Verbraucher also keine Nutzungsentschädigung für das auszutauschende Gerät bezahlen.

Was ist bei dem Fehlschlag der Nacherfüllung zu tun?

Für ein Fehlschlagen der Nacherfüllung gibt es viele Möglichkeiten, z. B.:

- der Verkäufer hält eine zur Nacherfüllung angemessene Frist nicht ein,
- der Verkäufer verweigert die Nacherfüllung,
- die Nacherfüllung ist für den Verbraucher unzumutbar
- die Nacherfüllung misslingt zweimal
- oder die Ersatzlieferung erweist sich (wie der ursprüngliche Kaufgegenstand) wiederum als mangelhaft,

In diesen Fällen haben Verbraucher folgende Möglichkeiten:

Minderung

Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen, kann der Verbraucher den mangelhaften Kaufgegenstand behalten und eine Minderung nach § 441 BGB geltend machen und einen Abzug vom Kaufpreis vornehmen. Diese Möglichkeit empfiehlt sich nur, wenn der Verbraucher den Kaufgegenstand trotz des Mangels noch sinnvoll nutzen kann.

Rücktritt vom Kaufvertrag

Nach fehlgeschlagener Nacherfüllung, in der Regel nach Ablauf einer dem Verkäufer gesetzten Frist, kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten (§§ 440, 323 BGB), d. h. die mangelhafte Sache dem Verkäufer gegen Erstattung des Kaufpreises zurückgeben (§ 346 BGB). Nach § 323 Abs. 5 Satz 2 BGB kann der Verbraucher nicht von dem Vertrag zurücktreten, wenn der Mangel unerheblich ist. Das bedeutet nicht, dass der Verbraucher kleinere Mängel akzeptieren muss. Er kann dann aber nur Nacherfüllung verlangen oder ggf. den Kaufpreis mindern.

Die Frist zur Nacherfüllung muss angemessen sein, d.h. sie ist abhängig von dem Kaufgegenstand und von den Umständen.

Der Rücktritt vom Kaufvertrag muss gegenüber dem Verkäufer erklärt werden. Der Rücktritt bedarf aber keiner besonderen Form, auch dann nicht, wenn der abgeschlossene Kaufvertrag formbedürftig war. Lässt sich der Verkäufer nicht darauf ein, sollte der Verbraucher den Rücktritt schriftlich erklären. Nach dem Rücktritt braucht der Verbraucher sich nicht mehr auf weitere Angebote des Verkäufers zur Behebung des Mangels einzulassen.

Durch den Rücktritt erlöschen die Verpflichtungen aus dem Kaufvertrag. Die Rechtsfolgen des Rücktritts bedeuten für den Verbraucher, dass er die mangelhafte Ware zurückgeben muss und dass er dafür vom Verkäufer den Kaufpreis erstattet bekommt. Der Händler kann vom Verbraucher jedoch derzeit noch Wertersatz oder auch eine Nutzungsentschädigung verlangen.

Streit entsteht oft über die Höhe der Nutzungsentschädigung oder des Wertersatzes. Verbraucher können sich bei Fragen dazu an die Verbraucherzentrale Hessen e.V. wenden

Der Verkäufer kann das Rücktrittsrecht des Verbrauchers nicht davon abhängig machen, dass der Verbraucher die Ware in der Originalverpackung zurückgibt, denn diese dient nur zum Schutz der Ware beim Transport zum Verbraucher. Es ist auch nicht zumutbar, große Verpackungen aufzubewahren.

Schadensersatzansprüche

Parallel zum Rücktritt kann ein Schadensersatzanspruch geltend gemacht werden. Voraussetzung ist, dass die Bedingungen für den Rücktritt vorliegen und der Verkäufer den Mangel zu vertreten hat. Es steht dem Verkäufer frei, darzulegen und zu beweisen, dass ihm keine Schuld anzulasten ist. Ansonsten wird gesetzlich (§ 280 Abs. 1 BGB) vermutet, dass ihn ein Verschulden trifft. Der Verbraucher kann dann wählen, ob er entweder die mangelhafte Sache behält und als Schaden die Differenz zwischen dem Wert der mangelfreien und der mangelhaften Sache verlangt (kleiner Schadensersatz) oder ob er die mangelhafte Sache zurückgibt und wegen der Nichterfüllung des Vertrages weitere Schäden – sofern diese eingetreten sind – geltend macht (großer Schadensersatz).

Wer muss den Mangel beweisen?

Wenn der Verbraucher Ansprüche gegen den Verkäufer geltend machen möchte, muss er auf Verlangen zunächst einmal den Kauf nachweisen. In der Regel reicht dafür der Kassenbon. Ein großes Problem in der Praxis ist die Beweislast für den Mangel. Tritt ein Mangel innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kauf auf, wird gesetzlich (§ 476 BGB) vermutet, dass er von Anfang an vorlag.

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat mit Urteil vom 14.09.2005, Az: VIII ZR 363/04, festgestellt, dass die für Verbraucher günstige Beweislastregel sogar für äußere Beschädigungen der Kaufsache (z. B. Karoserieschaden eines verkauften Kraftfahrzeugs) greifen kann. Dies gelte nur dann nicht, wenn es sich um eine äußere Beschädigung handele, die auch dem fachlich nicht versierten Käufer hätte auffallen müssen.

Ab dem siebten Monat nach dem Kauf bis zum Ende der zweijährigen Gewährleistungsfrist muss grundsätzlich der Verbraucher beweisen, dass der aufgetretene Mangel von Anfang an vorhanden war.

Für den Fall, dass der Verkäufer versucht, die Untersuchungskosten zurückzuverlangen, gibt es eine klare gesetzliche Position: Der Verbraucher muss die Untersuchungskosten des Verkäufers für die Fehlersuche nicht zahlen, wenn der Verbraucher bei der Reklamation davon ausgehen kann, dass ein Mangel vorliegt. Das OLG Düsseldorf hat entschieden, dass eine Klausel, die dem Verbraucher die Untersuchungskosten auferlegt, unwirksam ist, da die Verbraucher dadurch gehindert werden, ihre Gewährleistungsrechte in Anspruch zu nehmen (OLG Düsseldorf, 21.10.1999, Az: 6 U 161/98).

Wann tritt die Verjährung ein?

Der Verbraucher muss seine Sachmängelansprüche beim Kauf einer neuen Sache grundsätzlich innerhalb von zwei Jahren nach der Übergabe geltend machen. Nur in Ausnahmefällen gelten längere Verjährungsfristen, etwa wenn der Verkäufer einen Mangel arglistig verschwiegen hat. Dann kann der Verbraucher drei Jahre ab Kenntnis Ansprüche geltend machen. Beim Verbrauchsgüterkauf einer neuen Sache darf die zweijährige Verjährungsfrist nicht verkürzt werden.

Ausnahmen bestehen beim Kauf einer gebrauchten Sache vom Unternehmer bzw. gewerblichen Händler: Die Frist kann z. B. durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf ein Jahr verkürzt werden, ein privater Verkäufer darf seine Sachmängelhaftung sogar vollkommen ausschließen.

Umstritten ist die Frage, ob durch die Behebung eines Mangels, also durch die Nacherfüllung, stets eine neue Verjährungsfrist und somit neue Gewährleistung beginnt. Voraussetzung für den Neubeginn der Verjährung ist, dass der Händler den Mangel anerkennt (§ 212 Abs. 1 Nr. 1 BGB).

Garantien

Es ist wichtig, zwischen der Gewährleistung und der Garantie zu unterscheiden, um zu verstehen, wann welche Alternative die günstigere Wahl für den Verbraucher ist.

Gewährleistungsansprüche stehen dem Verbraucher gesetzlich aus dem BGB gegenüber dem Verkäufer zu.

Die Garantie ist eine freiwillige Zusage des Herstellers oder des Verkäufers gegenüber dem Verbraucher verknüpft mit dem Versprechen über den einwandfreien Zustand der Ware.

Gemäß § 477 BGB muss eine Garantieerklärung einfach und verständlich abgefasst sein und alle wesentlichen Angaben enthalten, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere die Dauer, der Inhalt und der räumliche Geltungsbereich der Garantie sowie Name, und Anschrift des Garantiegebers. Auf Wunsch ist dem Verbraucher die Garantie schriftlich auszuhändigen.

Es gibt zwei Arten von Garantie:

Mit einer **Beschaffheitsgarantie** gewährleistet der Hersteller einer Sache eine bestimmte Beschaffenheit und Mangelfreiheit zum Zeitpunkt der Übergabe, d. h. des Kaufs.

Mit einer **Haltbarkeitsgarantie** übernimmt der Hersteller die Versicherung dafür, dass die Sache für eine bestimmte Dauer eine bestimmte Beschaffenheit behält. Es wird also die Funktionsfähigkeit während der Garantiezeit zugesagt.

Bei Eintritt des Garantiefalls ergibt sich aus der Garantieurkunde, welche Rechte Verbraucher haben. Eine Herstellergarantie ist üblicherweise auf einen Anspruch auf Reparatur oder Ersatz gerichtet, gibt dem Verbraucher aber kein Rücktrittsrecht.

Um beurteilen zu können, wann es für Verbraucher besser ist, Ansprüche aus der Gewährleistung oder der Garantie abzuleiten, ist zunächst der Zeitpunkt des Auftretts des Mangels entscheidend.

Tritt der Mangel innerhalb der ersten sechs Monate ab dem Kauf der Ware auf, ist zumeist die Gewährleistung besser. Denn in dieser Zeitspanne muss der Verbraucher nicht beweisen, dass der Mangel von Anfang an vorhanden war. Zudem gehen die Sachmängelansprüche oftmals weiter als die Ansprüche aus einer Garantie.

Tritt der Mangel nach sechs Monaten auf, könnte die Herstellergarantie besser sein. Denn für die Ansprüche aus der Garantie gilt meist eine Verjährungsfrist von drei Jahren.

In jedem Fall muss aber genau geprüft werden, ob man gegen den Verkäufer oder Hersteller besser aus der Garantie oder aus den Gewährleistungsrechten vorgeht. Verbraucher, die sich unsicher sind, können sich von der Verbraucherzentrale Hessen e.V. hierzu beraten lassen.

Stand: 2009

Diese Verbraucherinformation gibt den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wieder.

© Verbraucherzentrale Hessen e.V.

Diese Verbraucherinformation wurde im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz für das Verbraucherportal der hessischen Landesregierung www.verbraucherfenster.de erstellt.