

Ist ein Produkt oder eine Leistung mangelhaft, haben Sie als Konsument umfassende Rechte: Es geht um Gewährleistung. Garantie ist etwas Anderes. Es gibt große Unterschiede, die auch vielen Unternehmen nicht klar sind.

Was ist zu tun, wenn Sie feststellen müssen, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung mangelhaft ist? Prüfen Sie, welche Ansprüche Sie haben. Wir helfen Ihnen dabei. Sie können sich entweder auf Gewährleistung oder möglicherweise Garantie berufen. Klingt ziemlich ähnlich, ist aber ganz was anderes.

Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie

Gewährleistung ist ein Recht, ein gesetzlicher Anspruch, der klar geregelt ist. Garantie ist eine freiwillige Zusage eines Unternehmens, im Rahmen derer man Ihnen vieles oder wenig (und auch unter bestimmten Bedingungen) zusagen kann.

Gewährleistung ist also ein gesetzlich verankertes Recht, vom Vertragspartner (Juristen nennen ihn "Übergeber") ein Einstehen für Mängel an der Sache zu fordern.

Wichtig: Das Unternehmen kann Ihre Gewährleistungsansprüche weder ausschließen noch wesentlich einschränken.

Wenn das im Kleingedruckten versucht wird, wäre das schlicht unwirksam. Geregelt sind die Gewährleistungsansprüche hauptsächlich im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch (ABGB) und im [Konsumentenschutzgesetz \(KSchG\)](#).

Ansprüche: Reparatur, Austausch, Preisminderung, Wandlung

Was bedeutet Gewährleistung? Sie ein Produkt gekauft und nach einiger Zeit stellt sich heraus: Es ist mangelhaft und Sie haben den Mangel nicht verursacht. Bei Gewährleistung haben Sie den Anspruch, dass der Händler die Sache in Ordnung bringt. Der Händler (Unternehmer) hat bei der Gewährleistung vier Möglichkeiten

- den Mangel beheben (z.B. Reparatur) oder
- die mangelhafte Sache austauschen (gleiches, neues Produkt) oder
- eine Preisminderung gewähren oder
- die Sache gegen Rückzahlung des Kaufpreises zurücknehmen (Wandlung).

Ob Ihr Vertragspartner (Händler, Unternehmer) den Mangel verschuldet hat oder nicht, ist unwesentlich.

Händler haftet für Mängelfreiheit

Gern behaupten Händler, sie hätten das beanstandete Gerät nicht erzeugt und seien für Mängel daher auch nicht verantwortlich. Das ist falsch. Damit darf ein Händler Sie nicht abwimmeln. Der Händler haftet in jedem Fall für die Mängelfreiheit der Ware.

Garantie - so ähnlich wie Gnade

Garantie ist etwas Anderes als Gewährleistung. Die Garantie ist nicht gesetzlich geregelt. Bei der Garantie räumen Ihnen Händler bzw. Hersteller unter bestimmten Bedingungen ein Entgegenkommen im Reklamationsfall ein. Diese Vereinbarungen sind in aller Regel in Garantiebedingungen festgehalten; meist gibt es auch einen Garantieschein. bei der Garantie bestimmen Händler oder Hersteller die Bedingungen. Sie können großzügig ausgestaltet sein (und dem Konsumenten bei Reklamationen in eine günstige Lage versetzen) oder sie können so ausformuliert sein, dass Sie als Konsument in der Praxis gar nicht viel davon haben. Es kommt also ganz genau auf den Inhalt und Wortlaut der Garantieerklärung an.

Nicht immer kostenlos

Garantieleistungen müssen nicht kostenlos sein. Ein Grund mehr, ganz genau nachzulesen. Im Konsumentenschutzgesetz gibt es zudem gewisse Formvorschriften für Garantien, davon später.

Kriterien für die Garantie

Der Gesetzgeber hat ab 1.1.2002 einige formale Punkte für Garantieerklärungen im Verbrauchergeschäft geregelt:

- **Hinweis auf Gewährleistung:** Der Garantiegeber ist verpflichtet, den Verbraucher im Rahmen der Garantieerklärung auf die gesetzliche Gewährleistung hinzuweisen; er muss auch klarstellen, dass die gesetzliche Gewährleistung durch die Garantie nicht eingeschränkt wird.
- **Versprochen, gehalten:** Der Garantiegeber ist an seine Zusagen in der Garantieerklärung aber auch an den in der Werbung bekannt gemachten Inhalt der Garantie gebunden. Dies gilt auch dann, wenn nicht unmittelbar Eigenschaften der Ware betroffen sind ("Geld-Zurück-Garantie").
- **Verständlichkeit:** Die Garantieerklärungen sollen transparent gestaltet sein. Der Unternehmer hat seinen Namen (Firma) und seine Anschrift (Sitz) anzugeben. Weiters muss das Unternehmen einfach und verständlich über den Inhalt, die Dauer und die räumliche Geltung der Garantie informieren. Insbesondere muss auch klar dargestellt werden, welche Schritte zur Inanspruchnahme der Garantie notwendig sind. Geht aus der Garantieerklärung nicht hervor, welche Eigenschaften der Ware "garantiert" werden, dann hat der Garantiegeber für die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften der Sache einzustehen.
- **Schriftlich:** Die Garantieerklärung ist dem Verbraucher – auf Verlangen – schriftlich oder auf einem für ihn verfügbaren dauerhaften Datenträger (Diskette, CD-Rom) bekannt zu geben.

Garantieerklärung auf Website genügt nicht

Eine Garantieerklärung auf einer Web-Site eines Unternehmens ist kein "dauerhafter Datenträger", weil diese Web-Site vom Unternehmen jederzeit geändert werden kann.

Verstößt ein Unternehmer gegen diese gesetzlichen Vorschriften, dann bleibt die Garantie dennoch gültig; der Unternehmer wird aber unter Umständen schadenersatzpflichtig. Dazu kommt, dass unter anderem wir vom VKI diese Regeln des Gesetzgebers mit Verbandsklage durchsetzen können.

Es gilt, was die Werbung verspricht

Wichtig! Was immer Übergeber, Hersteller (und Juristen sprechen auch von "Anscheinhersteller") und Importeur über ein Produkt öffentlich behaupten, das gilt und ist Teil des Kaufvertrages mit Ihnen. Werbeaussagen, Gebrauchsanleitungen, usw. haben den Stellenwert einer Vertragsvereinbarung. Solche Äußerungen binden den Übergeber nur dann nicht, wenn

- er sie weder kannte noch kennen konnte,
- wenn sie bei Vertragsabschluss berichtigt wurden,
- wenn sie den Vertragsabschluss nicht beeinflusst haben konnten.

Die Gewährleistungsfrist muss zur Geltendmachung der Ansprüche (siehe "welche Möglichkeiten Sie haben") beachtet werden. Diese Frist beginnt ausnahmslos mit Übergabe der Ware.

Gewährleistungsfrist - wie lange?

- zwei Jahre: bei beweglichen Sachen
- mindestens ein Jahr: bei beweglichen gebrauchten Sachen: (wenn ausgehandelt)
- drei Jahre ab Übergabe bei unbeweglichen Sachen
- bei Abzahlungsgeschäften: bis zur Fälligkeit der letzten Teilzahlung.

Unbewegliche Sachen sind etwa Grundstücke und damit fest verbundene Sachen wie Häuser, die eingebaute Zentralheizung oder die Fliesen an der Wand. Alles andere, was ohne Beschädigung wieder getrennt werden kann, gilt als beweglich.

Trifft den Unternehmer an der Mangelhaftigkeit der Ware oder seines Werkes ein Verschulden, dann können Sie ihn auch, über die Gewährleistungsfrist hinaus, auf Schadenersatz klagen.

Verlängerung der Gewährleistung

Hat ein Unternehmer eine Sache zur Verbesserung übernommen (siehe "Welche Möglichkeiten Sie haben"), so beginnt die **Gewährleistungsfrist – aber nur für den gerügten Mangel** – mit der neuerlichen Übergabe von neuem zu laufen. Die Gewährleistung verlängert sich. Mit der Reparatur beginnt die Gewährleistung neu.

Tipps für die Praxis:

- Wer Fliesen im Baumarkt kauft und selbst verlegt, hat zwei Jahre Gewährleistung. Wer Fliesen beim Fliesenleger kauft und von diesem verlegen lässt, hat dagegen drei Jahre Gewährleistung.

- Es gibt eine wichtige Ausnahme: Wenn man eine Ware auf **Raten gekauft** hat, dann verlängert sich die Gewährleistungsfrist bis zur Fälligkeit der letzten Teilzahlung.

Umkehr der Beweislast

Wichtig: Der "Übergeber" (in der Regel der Händler) muss nur für Mängel einstehen, die bereits bei Übergabe vorhanden waren (verborgener Mangel) und das sechs Monate. Nach der Sechs-Monate-Frist müssen Sie als Käufer beweisen, dass der Mangel schon beim Kauf vorhanden war.

Welche Möglichkeiten haben Sie?

Sie als Kunde sollen in erster Linie vom Verkäufer und Übergeber

- **Verbesserung** (Reparatur) oder
- **Austausch** der mangelhaften Sache verlangen.

Nur in zweiter Linie können Sie

- **Preisminderung** oder (bei nicht geringfügigen Mängeln) sogar die
- **Vertragsauflösung** (= Wandlung) verlangen.

Dieses Prinzip gilt nicht nur beim Kauf sondern auch für Werkverträge.

Schadenersatz

Trifft den Unternehmer an der Mangelhaftigkeit der Ware oder des Werkes ein Verschulden (zum Beispiel weil er oder sein Gehilfe nicht die Regeln der Technik beachtet haben), dann können Sie als Kunde über die Gewährleistungsfrist hinaus auf Schadenersatz klagen.

Verbesserung und Austausch: Sie entscheiden!

Je nachdem, welcher Mangel zu beklagen ist, kann man also zunächst nur Verbesserung (Nachbesserung oder Nachtrag des Fehlenden) oder Austausch verlangen. Sie als betroffener Kunde können sich aussuchen, ob der Vertragspartner reparieren oder austauschen soll. Das Wahlrecht hat aber eine Grenze: Wenn das gewählte Mittel unmöglich ist oder einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern würde, dann bleibt nur das jeweils andere Mittel.

Tipps für die Praxis:

- **Austausch:** Insbesondere bei fabriksneuen Waren "von der Stange" – etwa bei Elektrogeräten oder Computerhardware - wird sich häufig der Austausch gegen eine mangelfreie Ware empfehlen.
- **Schriftlich:** Wenn man Verbesserung verlangt, sollte man schriftlich festhalten, dass es sich um eine "kostenlose Verbesserung" und nicht um einen kostenpflichtigen Reparaturauftrag handelt.
- **Nachfrist:** Egal, ob Sie Verbesserung oder Austausch verlangen: Sie sollten jedenfalls fordern, dass der Verkäufer Ihre Aufforderung innerhalb einer angemessenen Nachfrist (Enddatum angeben) erledigt. Es darf nicht ewig dauern.

Sofortige Preisminderung bzw. Wandlung

Sie müssen nicht ewig Geduld aufbringen. In folgenden Fällen können Sie entweder sofort oder als Reaktion auf das Nichtstun des Vertragspartners Preisminderung oder Vertragsauflösung (= Wandlung) verlangen,

- wenn eine Verbesserung oder ein Austausch unmöglich ist
- wenn Verbesserung oder Austausch für den Verkäufer einen unverhältnismäßig hohen Aufwand darstellen würden (Beispiel: Flecken an der Decke)
- wenn Ihr Vertragspartner Verbesserung oder Austausch ablehnt oder damit in Verzug kommt
- wenn Verbesserung oder Austausch aus einem beim Übergeber liegenden Grund unzumutbar wären (Beispiel: uneinsichtiger Elektriker)
- wenn mit einer Verbesserung oder einem Austausch erhebliche Unannehmlichkeiten für Sie als Konsument verbunden wären.

Preisminderung - auch bei Billigware

Außer in jenen Fällen, in denen eine Verbesserung oder ein Austausch unmöglich oder unzumutbar ist, können Sie Preisminderung verlangen, wenn Sie mit Ihrem Verlangen auf Verbesserung oder Austausch abgeblitzt sind.

Natürlich können Sie dem Unternehmer auch gleich eine bestimmte Preisminderung anbieten. Steigt dieser darauf ein, dann gilt diese Einigung. Vor Gericht können Sie eine Preisminderung nur dann durchsetzen, wenn Sie zuvor vergeblich auf Verbesserung bestanden haben.

Es ist also kein Argument, wenn der Unternehmer meint, die Ware sei so billig gewesen, dass nun – bei Auftauchen von Mängeln – der bezahlte Preis immer noch gerechtfertigt sei und er keine Preisminderung gewähre. Der Grundsatz lautet: Der Zusammenhang zwischen Wert und Preis muss gewahrt bleiben.

Tipps für die Praxis:

- In welcher Höhe eine Preisminderung im konkreten Fall gerechtfertigt ist, kann im Streitfall vom Gericht nur unter Beiziehung eines Sachverständigen entschieden werden.
- Wenn Sie Preisminderungsansprüche bewerten wollen, holen Sie auch fachlichen Rat bei Konsumentenberatungsstellen ein.

Wandlung: Ware zurück, Geld zurück

Nun gibt es Fälle, bei denen alle Versuche (Verbesserung, Austausch ...) nichts fruchten, in dem Fall bleibt nur: Ware zurück, Geld zurück. Das ist die sogenannte Wandlung. Der Vertrag wird aufgelöst. Wandlung ist nur dann ausgeschlossen, wenn es sich um einen geringfügigen Mangel handelt; hier bleibt nur die Preisminderung.

Tipp für die Praxis:

In einem solchen Fall müssen Sie sich nicht mit einer Gutschrift abspeisen lassen. Rückabwicklung bedeutet Rückzahlung von Bargeld! Wenn Sie als Käufer die Ware bereits

über längere Zeit nutzbringend verwendet haben, dann kann der Verkäufer allenfalls ein Entgelt für die Nutzung verlangen.

Vorsicht bei hohen Anzahlungen!

Solange Sie als Kunde Verbesserung oder Austausch verlangen, haben Sie noch einen Trumpf in der Hand: Sie können den gesamten Restbetrag zurückbehalten – bis die Verbesserung ordnungsgemäß erfolgt ist. Oft versuchen Unternehmer dies zu unterlaufen, indem sie hohe Anzahlungen beziehungsweise Vorauszahlung vereinbaren.

Darauf sollten Sie sich besser nicht einlassen: Wenn Sie bereits neunzig Prozent des Preises – bei Auftragserteilung – bezahlt haben, ohne dass etwa das Bauunternehmen gearbeitet hat, dann verzichten Sie auf ein starkes Druckmittel für mangelfreie Arbeit.

Tipps für die Praxis:

- Solange Ware oder Werk mangelhaft sind und Sie zu Recht Verbesserung verlangen, können Sie den gesamten nicht bezahlten Preis zurückbehalten.
- Leisten Sie bei Vertragsabschluss keine allzu hohe Anzahlung. Im Fall der Fälle haben Sie sonst kein Druckmittel in der Hand (indem Sie den offenen Rest nicht bezahlen).

Andere beauftragen: Druckmittel Ersatzvornahme

Sobald man – weil eine angemessene Frist abgelaufen wäre – eine Verbesserung durch den Unternehmer ablehnt und zur Ersatzvornahme schreitet, besteht keine Berechtigung mehr, den gesamten offenen Preis zurückzubehalten. Sie können dem säumigen Unternehmen nur jenen Betrag abziehen, der durch die Verbesserung durch einen Dritten tatsächlich anfällt.

Beispiel Fenstertausch. Der Baumeister wurde aufgefordert, die Fensterdichtungen ordnungsgemäß herzustellen. Bis dahin werde man den Restkaufpreis von 30.000 Euro zurückbehalten. Der Baumeister wird säumig. Was soll Familie Smutny tun?

Tipps für die Praxis:

- **Nachfrist setzen:** Zuerst sollte man dem Baumeister eine letzte angemessene Nachfrist setzen und ihm gleichzeitig ankündigen, dass man, sollte er nicht die Mängel beheben, diese Behebung durch ein anderes befugtes Unternehmen vornehmen lassen und diese Kosten mit dem aushaftenden Preis gegenverrechnen werde.
- **Kostenvoranschläge:** Gleichzeitig holt man sich Kostenvoranschläge von anderen Unternehmen zur Behebung der Mängel ein.
- **Beweissicherung:** Bevor ein anderes Unternehmen die Mängel behebt, muss man Beweise sichern. Geht es um viel Geld, dann sollte man ein gerichtliches Beweissicherungsverfahren anstreben. Auch ein privater Sachverständiger kann hilfreich sein. Oft werden gute Fotos und Zeugen ausreichen. Erst nach der Beweissicherung kann das neue Unternehmen die Mängel beheben.
- **Verspätete Verbesserung:** Ab dem Zeitpunkt, an dem man eine Verbesserung durch den Baumeister als verspätet ablehnt und zur Ersatzvornahme schreitet, muss man an sich den Kaufpreis bezahlen. Man kann diesen nicht mehr mit dem Argument der begehrten Verbesserung zurückbehalten. Man kann aber vom Preis jene Kosten in Abzug bringen, die man dem dritten Unternehmer für die Behebung der Mängel bezahlen wird müssen.

Bleibt schließlich noch der Fall, dass der Unternehmer zwar eifertig "verbessert", allein der Mangel wird nicht behoben. In diesem Fall müssen Sie einem Unternehmer nicht endlos weitere Versuche zur Verbesserung einräumen. **Scheitert die Verbesserung** haben Sie Anspruch auf **Preisminderung** oder **Vertragsauflösung**.

Beispiele aus der Praxis:

- **Nachfrist verstreicht:** Frau Kaufmann kauft sich einen teuren Pelzmantel und muss feststellen, dass sich die Nähte auftrennen. Sie reklamiert den Mangel, der Händler übernimmt den Mantel und sagt zu, diesen zum Hersteller einzuschicken. Das Nachnähen werde rund drei Wochen dauern. Als der Pelzmantel nach drei Wochen nicht übergeben wird, setzt Frau Kaufmann (mit eingeschriebenem Brief) noch eine angemessene Nachfrist von zwei Wochen. Und sie kündigt gleich an, dass sie im Fall, dass diese Frist verstreicht, vom Vertrag zurücktritt. Als der Pelzmantel dann immer noch nicht übergeben wird, verlangt Frau Kaufmann vom Händler ihr Geld zurück.
- **Undichte Installationsarbeiten:** Herr Pammer muss nach Installationsarbeiten in seiner Wohnung feststellen, dass der Siphon undicht ist und Wasser austritt. Als er beim Installateur den Mangel telefonisch rügt und auf sofortige Verbesserung dringt, teilt man ihm mit, dass alle Arbeiter ausgebucht seien und erst in vierzehn Tagen ein Arbeiter zur Behebung des Mangels vorbeigeschickt werden könne. Herr Pammer macht sofort darauf aufmerksam, dass er keinesfalls so lange warten könne und droht an, dass er – wenn nicht am nächsten Tag ein Arbeiter des Installateurs anrücke – eine andere Firma mit der Mängelbehebung beauftragen und die Mehrkosten als Schadenersatz verlangen werde. Als am nächsten Tag niemand erscheint, macht er seine Drohung wahr und beauftragt er eine andere Firma. Bevor diese die Mängel behebt, muss Herr Pammer aber noch den Beweis sichern, dass der Mangel tatsächlich vorliegt. In seinem Fall wird eine Besichtigung durch Zeugen (und deren Gedächtnisprotokoll) ausreichen. Wären größere Baumängel zu beklagen, sollte man jedoch bei Gericht ein Beweissicherungsverfahren beantragen.

Notwendige Kosten der Verbesserung

Der Unternehmer ist verpflichtet, die Verbesserung grundsätzlich an dem Ort vorzunehmen, an dem er den Vertrag erfüllt hat. Wenn er das mangelhafte Möbelstück also geliefert hat, dann muss er es vor Ort verbessern oder auf seine Kosten zur Verbesserung abholen.

Wie ist das aber bei einem Abholmarkt? Da müssen Sie sich mit dem Möbelstück wieder auf den Weg machen. Es sei denn, die mangelhafte Sache ist sperrig, schwer oder mittlerweile durch Einbau unbeweglich geworden. Dann muss der Unternehmer vor Ort seine Gewährleistung erfüllen.

Nach Burundi muss er sich deswegen nicht bemühen. Denn der Ort, wo sich das reklamierte Stück befindet, muss im Inland gelegen und darf für den Unternehmer auch nicht überraschend sein. Der Unternehmer kann – sofern dies überhaupt möglich ist – auch verlangen, dass Sie ihm die mangelhafte Sache auf seine Kosten und Gefahr zu senden.

Die Kosten der Verbesserung oder des Austausches, insbesondere Versand-, Arbeits- und Materialkosten, hat der Unternehmer zu tragen.

Preisminderung bei Wertminderung

Nun kann man einen Neuwagen, dessen Lackierung mangelhaft ist, durch Neulackierung zwar verbessern, dennoch wird der Verkaufswert für dieses Auto gemindert. Immer dann, wenn ein Mangel durch die Verbesserung zwar behoben wird, der Wert der Ware aber dennoch gemindert bleibt, kann der Käufer neben der Verbesserung zusätzlich auch eine entsprechende Preisminderung verlangen.

Beispiel aus der Praxis:

Herr Fuchs kaufte einen Neuwagen der Marke "Hochglanz" und musste gleich nach der Übergabe Lackschäden feststellen. Der Händler war zwar bereit, den Wagen neu zu lackieren, doch dies war Herrn Fuchs zuwenig. Er argumentierte, dass auch bei tadelloser Neulackierung der Wagen in der Verkehrsauffassung möglicher anderer Käufer weniger Wert sei und begehrte zudem Preisminderung. Das Gericht sprach ihm diese Preisminderung auch zu (OGH 6.10.1982, 3 Ob 577/82, KRES 5/95).

Ansprüche geltend machen

Sobald Sie einen Mangel entdecken, sollten Sie ihn gegenüber dem Vertragspartner (in der Regel der Händler) schriftlich rügen. Sie können – außer in Ausnahmefällen – zunächst nur Verbesserung oder Austausch verlangen. Erst wenn der Unternehmer dies verweigert oder die Gewährleistung nicht in angemessener Zeit erfolgt, sind Preisminderung und Wandlung möglich.

Für Ihre weitere Vorgangsweise werden Sie in Erwägung ziehen, ob der Preis der Ware oder Leistung bereits (zur Gänze oder zum Großteil) bezahlt wurde oder nicht.

Offenen Betrag zurück halten

Haben Sie noch nicht (alles) bezahlt, so können Sie, wenn Sie Verbesserung verlangen, einen Teil oder den gesamten noch offenen Betrag zurückbehalten. Der Vertragspartner hat nach Rechnungslegung (beziehungsweise der Möglichkeit der Rechnungslegung) drei Jahre Zeit, auf Zahlung zu klagen. Die Klage gegen Sie hat üblicherweise keine Chance, wenn Sie die Mängelrüge innerhalb der Gewährleistungsfrist erhoben und den offenen Betrag zurückgehalten haben.

Ein Beispiel aus der Praxis

Herr Bernegger lässt an der Eingangstüre eine (bewegliche) Alarmanlage montieren. Als er wenige Wochen später feststellen muss, dass diese nicht funktioniert, rügt er den Mangel sofort und verlangt Verbesserung. Er kündigt an, den Kaufpreis von rund 1500 Euro so lange nicht zu bezahlen, als der Mangel nicht behoben ist. Die Firma rührt sich nicht. Herr Bernegger hat keine Zeit, sich um eine Ersatzvornahme durch eine andere Firma zu bemühen und wartet einfach ab. Nach 30 Monaten bekommt er ein Mahnschreiben der Montagefirma. Er möge den Rechnungsbetrag samt Zinsen und Mahnspesen bezahlen, ansonsten würde er geklagt. Herr Bernegger verweist auf seine – fristgerechte – Mängelrüge und verweigert die Zahlung. Als die Firma ihn klagt, wendet er bei Gericht ein, dass er den Mangel innerhalb der zweijährigen Gewährleistungsfrist gerügt und Verbesserung verlangt habe. Bis zu einer Verbesserung habe er das Recht, den Kaufpreis zurückzubehalten. Das Gericht wird daher die Klage der Montagefirma abweisen.

Natürlich kann man auch dann, wenn man noch nicht bezahlt hat, eine Klärung der Sachlage aber betreiben möchte, die Rechte aus der Gewährleistung aktiv durchsetzen.

Außergerichtlicher Versuch

Haben Sie bereits den gesamten Preis oder einen Großteil davon bezahlt, bleibt Ihnen kaum eine Wahl. Nun müssen Sie als Kunde die Verbesserung oder – in zweiter Linie – die Wandlung oder Preisminderung aktiv durchsetzen. Dies ist in vielen Fällen außergerichtlich möglich.

Anerkennt der Unternehmer daraufhin den Mangel und erklärt sich zur Verbesserung oder gar zur Preisminderung oder Wandlung bereit, so sollten Sie diese Erklärung (zu Beweis Zwecken) auf jeden Fall schriftlich verlangen.

Klage bei Gericht

Ist eine außergerichtliche Einigung nicht zu erzielen, bleibt nur die Klage bei Gericht. Diese Klage muss aber innerhalb der Gewährleistungsfrist ab dem Zeitpunkt der Übergabe der Ware oder des Werkes bei Gericht eingebracht werden. Die Klage muss fristgerecht bei Gericht einlangen, die rechtzeitige Postaufgabe reicht nicht aus! Versäumt man die Frist, können Sie den Anspruch nicht mehr durchsetzen.

Was ist ein Mangel?

Eine Ware muss "dem Vertrag entsprechen", sonst ist sie mangelhaft. Von einem Mangel spricht man dann, wenn die gekaufte und übergebene Ware entweder - so der Gesetzeswortlaut -

- die im Geschäftsverkehr gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften
- oder ausdrücklich zwischen den Vertragsparteien vereinbarte Eigenschaften

vermissen lässt.

Proben, Muster, Werbeaussagen

Wenn einem Kauf (=Kaufvertrag) eine Beschreibung der Ware oder eine Probe beziehungsweise ein Muster zu Grunde liegt, dann muss die Ware der Beschreibung, der Probe oder dem Muster entsprechen. Was das Unternehmen verspricht, muss es einhalten. Die Ware muss verwendbar sein: so wie es ihr eben entspricht oder wie es vereinbart ist.

Liegt eine vertragsgemäße Leistung vor? Dazu sind auch auf alle öffentlichen Äußerungen des Vertragspartners (= Übergeber) aber auch von Dritten, wie dem wirklichen oder dem scheinbaren Hersteller und dem Importeur von Bedeutung.

Beispiele aus der Praxis für Werbeaussagen

- Kraftstoffverbrauch eines Kraftfahrzeuges
- Kompatibilität einer Software zu einer bestimmten Hardware
- Energieverbrauch eines Elektrogerätes.

Arten von Mängel

Gewährleistung gibt es nur für einen verdeckten Mangel. Wenn Sie den Mangel verursachen, dann gibt es keine Gewährleistung.

- **Offener Mangel:** Bei Übergabe des neuerrichteten Reihenhauses sind an einigen Wänden deutliche Risse im Verputz feststellbar. Diese sollten sofort (mit eingeschriebenem Brief) gerügt werden.
- **Verdeckter Mangel:** Ist ein Mangel zwar vorhanden, aber nicht erkennbar, so spricht man von einem verdeckten Mangel. Wird dieser (innerhalb der Gewährleistungsfrist) erkennbar, so sollte er ebenfalls sofort gerügt werden.

Beispiel: Das neuerrichtete Reihenhaus wird im Sommer und bei Sonnenschein übergeben. Als es im Herbst eine Woche lang regnet, sammeln sich an der Zimmerdecke Wasserflecken. Es zeigt sich: Das Dach ist undicht. Ein bereits bei der Übergabe vorhandener, damals aber verdeckter Mangel tritt nun offen zu Tage.

Von den verdeckten Mängeln, die schon bei der Übergabe vorlagen, sind all jene Probleme zu unterscheiden, die erst nach der Übergabe durch Abnutzung und ähnliches überhaupt entstehen. In der Praxis kann diese Abgrenzung aber durchaus problematisch werden.

- **Kein Mangel:** Die Balkontüre im neuerrichteten Reihenhaus wird durch die drei Kinder der Hausbesitzer täglich mehr als in Anspruch genommen. Auf zu, auf zu – einen Sommer lang. Im Herbst schließt die Türe nicht mehr richtig. Hier stellt sich die Frage: War die Türe für eine vorhersehbare Belastung nicht richtig konstruiert? Wenn dem so wäre, läge ein Mangel vor. War die Türe aber durchaus richtig konstruiert und wurde sie einfach überbeansprucht, dann liegt kein Mangel vor. Die Baufirma trifft dann keine Gewährleistungsverpflichtung.

Mehr zum Thema Rechtsanspruch bei (angeblich) offenkundigen Mängeln lesen Sie unter "Grenzen der Gewährleistung".

Montagefehler sind ein Mangel

Im Verbrauchergeschäft wurde mit 1.1.2002 auch der Montagefehler ausdrücklich als Mangel festgeschrieben:

War der Unternehmer nicht nur zur Übergabe der Ware, sondern auch zur Montage derselben verpflichtet, dann haftet er – verschuldensunabhängig – auch für einen durch unsachgemäße Montage verursachten Mangel.

Wenn die Sache zur Montage durch den Verbraucher bestimmt ist, und dieser durch eine unsachgemäße Montageanleitung selbst einen Mangel verursacht, dann hat der Verkäufer – wegen der unsachgemäßen Montageanleitung – für diese Mängel einzustehen.

Auch mündliche Aussagen gelten

Das Gesetz verlangt nicht, dass die Montageanleitung schriftlich sein muss. Auch mündliche Tipps zur Selbstmontage, die sich als Flop herausstellen, führen zur Gewährleistung des Unternehmers. Freilich wird der Verbraucher diese Tipps im Streitfall vor Gericht beweisen müssen und das wird nicht immer einfach sein.

Grenzen der Gewährleistung

Wenn Sie als Verbraucher mit einem Unternehmer einen Vertrag abschließen, dann kann dieser Ihre Rechte auf Gewährleistung nicht ausschließen oder einschränken.

Verbotene Klauseln

Manche Klauseln in Verträgen zwischen Unternehmern und Verbrauchern sind unzulässig und – gegenüber dem Verbraucher – unwirksam, wie etwa

- "Verschleißteile sind von der Gewährleistung ausgeschlossen".
- "Das Fahrzeug wurde vom Käufer eingehend besichtigt, geprüft und probegefahren. Dieser verzichtet daraufhin ausdrücklich auf jede Gewährleistung einschließlich für verborgene Mängel".
- "Sichtbare Mängel müssen unverzüglich nach Feststellung, spätestens aber 10 Tage nach Übernahme der Ware durch den Kunden schriftlich angezeigt werden".

Es ist unzulässig, dem Konsumenten eine Untersuchungs- und Rügepflicht aufzuerlegen, bei der bei Missachtung der Anspruch auf Gewährleistung erlöschen soll. Solche Klauseln sind unter Geschäftsleuten üblich; gegenüber Konsumenten sind sie unwirksam.

Verkürzung der Gewährleistungsfrist

Beim Verkauf gebrauchter beweglicher Sachen kann der Verkäufer die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr verkürzen. Dies muss aber zwischen den Vertragsparteien im Einzelnen ausgehandelt werden; eine vordruckte Klausel im Kleingedruckten wäre kein Aushandeln und daher unwirksam. Bei Kraftfahrzeugen ist eine solche Verkürzung im übrigen nur dann wirksam, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung des Fahrzeuges mehr als ein Jahr verstrichen ist. Der Trick, einen Neuwagen für einige Wochen anzumelden und ihn dann als "Gebrauchtwagen" weiter zu verkaufen zieht nicht.

Dagegen sind Gewährleistungsbeschränkungen und –ausschlüsse in Geschäften zwischen zwei Privatleuten nicht generell verboten. Hier wäre im konkreten Streitfall nur zu prüfen, ob eine solche Vereinbarung nicht dennoch anfechtbar ist (siehe auch "Privatverkäufe").

Kein Anspruch bei offenkundigen Mängeln ...

- Herr Binder kauft bei einem Möbelhändler einen Einbauschränk in der Farbe "Buche natur". Bevor der Kaufvertrag unterzeichnet wird, besichtigt er den Schrank von allen Seiten. Nach Übergabe des Schrankes stellt er fest, dass die Oberkästchen dunkler lackiert sind als der Rest des Schrankes. Dies war schon bei der Besichtigung ersichtlich, ist Herrn Binder ist das in der Verhandlung aber nicht aufgefallen. Der Händler könnte sich darauf zurückziehen, dass es sich um einen offenkundigen Mangel handle, für den er nicht zur Gewährleistung verpflichtet sei. In Kulanz wird er – wenn er einen zufriedenen Kunden erhalten möchte – den Mangel wohl dennoch beheben.
- Wenn Herr Binder dagegen beim selben Möbelhändler den Einbauschränk gar nicht besichtigen kann, weil der Schrank noch im Lager steht, und nur aufgrund der Anpreisungen des Verkäufers den Kaufvertrag unterzeichnet und erst bei der Übergabe des Schrankes die unterschiedliche Lackierung übersieht, dann kann er sehr

wohl Gewährleistung geltend machen. Er muss den Mangel innerhalb der Gewährleistungsfrist rügen.

... der Konsument muss aber kein Experte sein

Wäre der Mangel nur für einen Sachverständigen erkennbar, so liegt kein "offenkundiger" Mangel vor.

Zusage zur Mangelfreiheit

Wenn der Verkäufer überdies die Mangelfreiheit ausdrücklich zusagt, dann haftet der Verkäufer auch für – bei Vertragsabschluss – offenkundige Mängel. Schließlich soll der Käufer sich auf die Zusagen des Verkäufers verlassen können.

Privat an Privat

Gewährleistungsbeschränkungen und –ausschlüsse in Geschäften zwischen zwei Privatleuten sind nicht generell verboten. Hier wäre im konkreten Streitfall nur zu prüfen, ob eine solche Vereinbarung nicht dennoch anfechtbar ist.

Wenn Herr Krause sein gebrauchtes Auto an Herrn Schilcher – beide treten als Privatpersonen auf – verkauft und im Kaufvertrag festhält, dass das Fahrzeug "besichtigt und probegefahren" wurde und daher "jede Gewährleistung" ausgeschlossen sei, so ist dies zulässig und grundsätzlich wirksam.

Arglistig verschwiegen ...

Sollte Herr Krause dennoch schwere Mängel des Fahrzeuges, die nicht offenkundig waren, Herrn Schilcher arglistig verschwiegen haben, dann kann Herr Schilcher den Kaufvertrag allenfalls – wegen eines Geschäftsirrtums – anfechten.

... oder Mangel einfach übersehen?

Wer schließlich beim Abschluss des Kaufvertrages offenkundige Mängel übersieht und den Vertrag dennoch abschließt, kann für solche Mängel keine Gewährleistung einfordern. Dies gilt aber nur für Mängel, die schon bei Vertragsabschluss erkennbar sind, aber keinesfalls für Mängel, die erst bei Auslieferung – also der Vertragserfüllung durch den Vertragspartner – für den Käufer offenkundig sind.

Online-Shopping und Gewährleistung

Wenn man eine Ware per Online-Shopping gekauft hat und einen Mangel feststellt, gilt auch hier das Recht auf Gewährleistung. Dieses Recht hat nichts mit dem 7-tägigen Widerrufsrecht zu tun, das es beim Online-Shopping gibt. Das würde ja die gesetzliche Gewährleistungsfrist einschränken, denn ein Mangel kann sich unter Umständen erst später zeigen.

Die Gewährleistung muss beim Online-Shopping immer an jenem Ort stattfinden, an den die Ware versendet wurde. Der Unternehmer kann aber verlangen, dass der Konsument die Ware auf Kosten des Unternehmers zurückschickt, damit sie ausgetauscht oder repariert wird.

Schriftlich reklamieren

Nun gibt es allerdings Online-Händler, die unfreie Pakete nicht annehmen. Will man Gewährleistung geltend machen, sollte man zuerst beim Händler schriftlich reklamieren. Dies tut man am besten per eingeschriebenem Brief, denn E-Mails können verloren gehen.

Rücksendung kostenlos

Im Schreiben sollte man nicht nur den Mangel der Ware genau beschreiben, sondern auch fordern, dass die Rücksendung kostenfrei erfolgen muss, wie es die Gewährleistung vorsieht. Der Händler kann auch einen Paketdienst beauftragen, der die Ware auf seine Kosten vom Konsumenten abholt.

Mehr zum Thema Online-Shopping finden Sie in unserem "[Extra: Online-Shopping](#)".

Feuchtigkeitsschaden: Produktfehler oder nicht?

Diese Frage stellt sich in der Praxis häufig. Zum Beispiel bei einem defekten Handy. HandynutzerInnen kämpfen oft mit Beweisproblemen und werden dann mit "leider ein Wasserschaden" abgespeist. Jetzt bekam ein Konsument mit Hilfe der Arbeiterkammer für sein schadhaftes Handy den Kaufpreis ersetzt. Die AK hat in einem Musterprozess vom Bezirksgericht für Handelssachen in Wien Recht bekommen: Feuchtigkeit war zwar ins Handy eingedrungen, den Handydefekt verursacht hat aber ein Fehler in der Elektronik.

Konkreter Fall

Ein Konsument hatte bei einer Handelskette ein Handy um 99 Euro gekauft. Doch bald schaltete sich das Gerät immer wieder von selbst aus. Der Konsument beanstandete den Mangel - eine kostenlose Reparatur folgte. Kurz darauf tauchte derselbe Fehler wieder auf. Das Geschäft lehnte die kostenlose Fehlerbehebung mit der Begründung ab, dass es ein Feuchtigkeitsschaden sei, den der Konsument offenbar selbst verursacht hätte. Der Konsument bestritt das. Das Reparaturservice konterte, auch Handschweiß könne Schäden hervorrufen. Ein Foto des Handyninneren zeigte tatsächlich Korrosionsschäden.

Geld zurück

Da der Händler sich nicht einsichtig zeigte, führte die AK ein Musterverfahren. Das Bezirksgericht für Handelssachen in Wien entschied gestützt auf ein Sachverständigengutachten, dass zwar Feuchtigkeit in das Handy eingedrungen war, dadurch aber das Handy nicht kaputt wurde. Und: Der Konsument muss gegen Rückgabe des fehlerhaften Handys sein Geld zurückbekommen. Zur Fehlerursache wurde festgestellt: Handys besitzen eine komplizierte Elektronik. Die Hauptplatine besteht zB aus bis zu zehn Schichten mit untereinander verbundenen Leiterbahnen. In Ausnahmefällen können produktionsbedingt Verbindungen, zB bei starken Temperaturunterschieden, auch nur für kurze Zeit unterbrochen sein. Mängel treten dann sporadisch auf und sind später schwer nachweisbar. Typisch: Das Handy schaltet sich gelegentlich automatisch aus.

Fazit: Ein Fall für Gewährleistung - leider vor Gericht. Leider - da Prozesskosten und Aufwand in keinem Verhältnis zum Streitwert stehen: ein zweijähriger, teurer Gerichtsstreit für ein Handy um 99 Euro.

Die Ausreden der Unternehmen

Konsumenten berichten uns regelmäßig von den Ausreden, die sie zu hören bekommen, wenn Firmen Ihrer gesetzlichen Gewährleistungspflicht nicht nachkommen wollen. In unserem "[Bericht zur Lage der KonsumentInnen 2009/2010](#)" (350-Seiten, PDF, 2,71 MB) finden Sie dazu Fallbeispiele und eine Darstellung Ihrer rechtlichen Möglichkeiten (ab Seite 10). Ein Auszug aus dem Bericht:

So wimmeln Firmen Kunden ab

- Statt des Austauschs bietet der Händler nur die Verbesserung an.
- Bei längeren Reparaturzeiten werden die Kunden nur getröstet und hingehalten. Bei Protest wird der geforderte Austausch oder die Rücknahme des Gerätes vehement verweigert.
- Laut Verkäufer könne die Ware leider nicht ausgetauscht werden – dies wäre erst nach dem dritten Verbesserungsversuch so vorgesehen.
- Eine Rückgabe des Kaufpreises sei ausgeschlossen. Maximal könne man eine Preisminderung anbieten.
- Bei getragener Textilware gibt es grundsätzlich kein Rückgaberecht.
- Dass die Ware abfärbt, wäre ganz normal, da könne man als Verkäufer nichts machen.
- Ohne Originalverpackung könne das Gerät nicht zurückgenommen werden.
- Einen Produktions- und/oder Materialfehler schließe er als Händler aus.
- Als Verkäufer treffe ihn ja kein Verschulden für den aufgetretenen Defekt. Deshalb könne er hier nichts machen.
- Für Abverkaufsware oder Ausstellungsware gibt es keine Gewährleistung, ein Austausch oder eine Reparatur bzw. die Rücknahme der Ware sei hier ausgeschlossen.
- Das Gerät hat ja eine Zeit lang funktioniert. Der Defekt habe nichts mit Gewährleistung zu tun.
- Das Gerät wäre unsachgemäß behandelt worden.
- Hier liege sicher ein Feuchtigkeitsschaden vor.
- Als Verkäufer wäre er für den Mangel nicht verantwortlich.
- Der Defekt müsse auf eine Abnutzung zurückzuführen sein.
- Man möge sich an den Hersteller/an die Servicefirma X wenden. Diese wären hier zuständig.
- Der Hersteller nehme das defekte Produkt ja nicht zurück.
- Der Hersteller verweigere den Austausch oder verlange eben Reparaturkosten.
- Der Hersteller lehne die Garantie leider ab, mehr könne man hier nicht machen.
- Die Garantie beträgt nur ein Jahr und ist abgelaufen. Daher gibt es keinen Anspruch mehr.
- Defekte Ware könne grundsätzlich im Geschäft nicht übernommen werden. Zuständig ist die Firma X. Man möge diese unter der Servicenummer anrufen.

ABGB § 932 und KSchG §8

Sollten Sie in Sachen Gewährleistung im Geschäft in eine unerfreuliche Diskussion verwickelt werden, können Sie sich auf folgende Gesetze berufen:

- Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) § 932 und
- Konsumentenschutzgesetz (KSchG) § 8.