

Richtig reklamieren

Gewährleistung im Überblick

Terminal-ID
10043
Kartenzahlung
electronic ca
EUR 35,00
ace-Nr.
eg-Nr.

EUR 2,99

2,99 €

2,99

100000

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Bundesministerium für Arbeit, Soziales,
Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK)
Stubenring 1, A-1010 Wien
+43 1 711 00-0
sozialministerium.at

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Coverbild: © colourbox.de

Layout & Druck: BMASGK

ISBN: 978-3-85010-576-7

Stand: 2019

Alle Rechte vorbehalten:

Jede kommerzielle Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Im Falle von Zitierungen im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten sind als Quellenangabe „BMASGK“ sowie der Titel der Publikation und das Erscheinungsjahr anzugeben.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des BMASGK und der Autorin/ des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Bestellinfos: Kostenlos zu beziehen über das Broschürenservice des Sozialministeriums unter der Telefonnummer +43 1 711 00-86 25 25 sowie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice.

Richtig reklamieren

Gewährleistung im Überblick

Wer etwas kauft oder eine Dienstleistung in Anspruch nimmt, darf damit rechnen, dass die **Ware mangelfrei** ist bzw. die **Dienstleistung ordnungsgemäß erbracht** wurde.

Wenn dies nicht der Fall ist, haben Käuferinnen und Käufer unter bestimmten Umständen Anspruch auf Gewährleistung.

Das bedeutet, Käuferinnen und Käufer haben gegenüber Händlerinnen und Händlern Anspruch auf:

- Vorrangig **Austausch der Sache gegen eine neue** oder **Verbesserung des Mangels** innerhalb angemessener Frist.
Sie haben das Wahlrecht zwischen Austausch und Verbesserung!
- Preisminderung oder Wandlung (Rückabwicklung), nur wenn Verbesserung und Austausch nicht möglich oder mit zu hohen Kosten verbunden sind. Auch hier kommt Ihnen das Wahlrecht zwischen beiden Behelfen zu!
Bei lediglich geringfügigen Mängeln haben Sie keinen Anspruch auf Wandlung.

Weitere Informationen „Welche Rechte haben Sie?“ auf Seite 10.

Achtung Frist:

Käuferinnen und Käufer müssen innerhalb einer bestimmten Frist ihre Rechte geltend machen. Diese Frist beträgt:

- bei beweglichen Sachen sowie bei Dienstleistungen an beweglichen Sachen zwei Jahre ab Übergabe bzw. ab Fertigstellung;
- bei unbeweglichen Sachen sowie bei Dienstleistungen an unbeweglichen Sachen drei Jahre ab Übergabe bzw. Fertigstellung.
- Bei Gebrauchsgütern ist eine Einschränkung der Frist auf ein Jahr möglich, aber nur wenn dies vertraglich ausgehandelt wurde.

Weitere Informationen „Wie lange ist Gewähr zu leisten?“ auf Seite 11.

Achtung!

Um die Frist zu wahren, müssen Sie innerhalb des jeweiligen Zeitraums Klage erheben.

Gewährleistung ist nicht Garantie!

Oft verwechselt, aber grundverschieden sind die Ansprüche aus Gewährleistung im Vergleich zu jenen aus der Garantie.

Garantie

Eine Garantie ist eine lediglich **freiwillige Zusage** eines Unternehmens (Herstellerin/Hersteller oder Händlerin/Händler). Dementsprechend hängen der Inhalt und der Umfang einer solchen Garantie von der Erklärung des Unternehmens ab. Wie lange für ein Produkt garantiert wird und welche Leistungen Sie vom Unternehmen erwarten können, ist den Garantiebedingungen zu entnehmen. Wenn Ihnen jemand (Händlerin/Händler oder Herstellerin/Hersteller) eine Garantie einräumt, können Sie jedenfalls eine **Garantieerklärung verlangen, die Ihnen entweder schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger (CD-Rom, USB-Stick, etc.) übergeben werden muss**. Darin müssen alle Einzelheiten angeführt sein sowie die Voraussetzungen für den Garantiefall und wer Ihre **Ansprechpartnerin** oder Ihr **Ansprechpartner** für Garantieansprüche ist.

Hinweis:

Garantiegeberinnen und Garantiegeber haben auch auf Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte und darauf, dass diese durch die Garantie nicht eingeschränkt werden, hinzuweisen!

Gewährleistung

Ihr Gewährleistungsanspruch ist **gesetzlich geregelt** und kann gegenüber Konsumentinnen und Konsumenten auch **nicht ausgeschlossen oder beschränkt** werden. Ihre **Ansprechpartnerin** oder Ihr **Ansprechpartner** für den Gewährleistungsanspruch ist immer das Unternehmen, mit dem Sie den Vertrag geschlossen haben (**Händlerin/Händler**) und nicht die Herstellerin oder der Hersteller. Ihr Gewährleistungsanspruch besteht auch unabhängig davon, wie teuer die Ware war – d. h. auch bei Sonderangeboten und Käufen im Ausverkauf!

Hinweis:

Diese Broschüre handelt von den gesetzlichen Gewährleistungsrechten. **Diese stehen Ihnen jedenfalls zu, d. h. unabhängig vom Bestehen einer Garantie!** Der Zusatz „Keine Garantie“ sagt daher nichts über Ihre gesetzlichen Gewährleistungsansprüche aus!

Was genau ist Gewährleistung?

Egal ob Sie z. B. eine Waschmaschine kaufen oder eine Autoreparatur in Auftrag geben – Sie schließen damit einen Vertrag ab und haben Anspruch auf fehlerfreie Ware bzw. mangelfreie Erbringung der Leistung (z. B. Reparatur- oder Reisevertrag). Weist der Vertragsgegenstand trotzdem einen Mangel auf, so haben Ihre Vertragspartnerinnen und Vertragspartner („Übergeberinnen/Übergeber“) dafür einzustehen – d. h. Gewähr zu leisten. Voraussetzung dafür ist das **Vorhandensein des Mangels bei Übergabe bzw. Fertigstellung**. Das heißt nicht, dass der Mangel bereits zu diesem Zeitpunkt erkennbar sein musste – viele Mängel (z. B. Materialfehler) machen sich erst einige Zeit nach dem Kauf bemerkbar. Es ist daher oft schwer zu sagen, ob der Mangel bei Übergabe vorgelegen hat oder nicht.

War der Mangel bereits bei Übergabe vorhanden?

Wenn der Mangel innerhalb von sechs Monaten nach der Übergabe auftritt, wird vermutet, dass er bereits bei Übergabe vorhanden war. Das heißt, die Händlerin oder der Händler müsste beweisen, dass die Sache oder die Leistung bei Übergabe mangelfrei war, wenn er oder sie dafür nicht einstehen möchte. Tritt der Mangel erst sechs Monate nach Übergabe auf, so haben **Sie** nachzuweisen, dass die Sache bei Übergabe bereits mangelhaft war. Daher ist es wichtig, einen Mangel rasch – am besten schriftlich – der Händlerin oder dem Händler zur Kenntnis zu bringen.

Wann ist eine Sache oder eine Dienstleistung mangelhaft?

Entspricht eine Sache oder eine Dienstleistung nicht dem was vereinbart wurde (= dem Vertrag), so ist sie mangelhaft. Aber auch ohne ausdrückliche Vereinbarung wird ein Handy, das nicht läutet oder Edelstahlgeschirr, das rostet, als mangelhaft angesehen werden können. Falls der Vertragsinhalt nämlich nicht ausdrücklich vereinbart wurde, gelten die **üblicherweise vorausgesetzten Eigenschaften** als Maßstab. Auch eine Probe oder ein Muster kann Maßstab sein. Ebenfalls können Werbeversprechen der Herstellerinnen und Herstellern oder der Händlerinnen und Händlern dafür maßgebend sein, ob eine Sache dem Vertrag entspricht oder nicht. Auch eine fehlerhafte Gebrauchsanweisung kann einen Gewährleistungsanspruch zur Folge haben.

Gibt es auf Verschleißteile Gewährleistungsansprüche?

Sehr oft bekommen Konsumentinnen und Konsumenten bei einer Reklamation zu hören, dass es sich z. B. bei einem Akku um einen Verschleißteil handelt und keine Gewährleistung greift.

Das Gesetz kennt keine „Verschleißteile“. Daher darf für Verschleißteile die Gewährleistung nicht pauschal ausgeschlossen oder eingeschränkt werden. Entscheidend für die Gewährleistung ist, ob der aufgetretene Mangel bereits bei der Übergabe vorhanden war. In solchen Fällen haftet die Händlerin oder der Händler im Rahmen der Gewährleistung.

Davon abzugrenzen ist die normale Abnutzung, die nicht auf einem Mangel beruht. In diesem Fall entstehen keine Gewährleistungsansprüche. Beim Erwerb von gebrauchten Sachen müssen gewisse „Mangelercheinungen“ hingenommen werden, die der Abnutzung durch das Alter entsprechen.

Bei einem gebrauchten Auto gilt z. B. im Allgemeinen die Fahrbereitschaft sowie die Verkehrs- und Betriebssicherheit des Fahrzeugs als vereinbart.

Dazu eine interessante Entscheidung des Obersten Gerichtshofs (1 Ob 71/15w) zu Verschleißteilen:

Ein neuer Automotor gilt wegen Fehlens einer gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaft als mangelhaft, wenn er mit Verschleißteilen ausgestattet ist, die bei gewöhnlichem Gebrauch keine zwei Jahre halten und dann zur Funktionsunfähigkeit des Motors führen. Nur wenn auf die kürzere Haltbarkeit von Verschleißteilen hingewiesen wurde oder wenn sie allgemein bekannt war, gilt Anderes.

Sachverhalt: Die Konsumentin ließ von einer Kfz-Werkstätte einen neuen Motor in ihr Fahrzeug einbauen. Ca. 23 Monate, also ein Monat vor Ablauf der Gewährleistungsfrist, und 65.000 km nach dem Motorwechsel wurde der Dichtring der Nockenwelle undicht, was durch „Weiterfressen“ zur Beschädigung von Kolben und Ventilen und damit zum Totalausfall des Motors führte. Da keine Vorgaben des Herstellers zu bestimmten Austauschintervallen existierten und keine Beschädigung erkennbar war, hatte die Konsumentin den Dichtring bei den Servicearbeiten nicht austauschen lassen. Die Werkstatt weigerte sich, den Motorschaden im Rahmen der Gewährleistung zu beheben. Der OGH gab der Klage der Konsumentin hingegen statt. Dass ein neuer Motor mit nicht einmal zwei Jahre haltbaren Verschleißteilen ausgestattet sei, stelle per se einen Mangel dar. Da dieser Fehler bei Übergabe bereits latent vorhanden war, treffe die Werkstatt die Gewährleistungspflicht, so dass sie die Reparatur unentgeltlich durchführen musste.

Welche Rechte haben Sie?

Ihre Ansprüche aus der Gewährleistung sind **in erster Linie** die **Verbesserung (Reparatur)** der Sache oder der **Austausch**. Grundsätzlich haben Sie die Wahl, ob Sie die Sache lieber repariert oder ausgetauscht bekommen wollen. Wenn Ihre Wahl dem Unternehmen allerdings unzumutbare Kosten bereiten würde, kann es Ihnen die jeweils andere Abhilfe anbieten. Wollen Sie Ihr Neufahrzeug z. B. wegen eines Defekts der Klimaanlage austauschen, könnte Ihnen das Unternehmen entgegenhalten, dass dies unwirtschaftlich sei und Ihnen die Reparatur anbieten. Sowohl Austausch als auch Verbesserung sind aber in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für Sie durchzuführen!

Sind Austausch und Verbesserung nicht möglich, so haben Sie das Recht auf **Preisminderung** oder **Wandlung (= Rückabwicklung des Vertrages: Ware retour/Geld retour)**.

Diese beiden Behelfe stehen Ihnen auch in folgenden Fällen zu:

- Wenn Verbesserung und Austausch für das Unternehmen unverhältnismäßig teuer kommen würden.
- Wenn das Unternehmen die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt.
- Wenn die Verbesserung misslingt; ein einmaliger Verbesserungsversuch reicht aus!
- Wenn Verbesserung oder Austausch für Sie unzumutbar wären, weil damit z. B. eine umfangreiche Schmutz- oder Lärmbelästigung verbunden wäre oder aber, weil das Unternehmen besonders sorglos oder nachlässig agiert (z. B. unzulängliche Reparatur der Bremsanlagen und daraus resultierende Personengefährdung).

Sie haben die Wahl, ob Sie Preisminderung oder Wandlung in Anspruch nehmen wollen. Bei geringfügigen Mängeln kann keine Wandlung verlangt werden, wohl aber die anderen erwähnten Ansprüche: Austausch, Verbesserung oder Preisminderung.

Wie lange ist Gewähr zu leisten?

Zwei Jahre für bewegliche Sachen oder für Dienstleistungen an beweglichen Sachen

Für bewegliche Sachen gilt eine Frist von zwei Jahren ab Übergabe. Als beweglich gelten etwa Elektrogeräte, Autos und Handwerkerleistungen an beweglichen Sachen, z. B. Reparatur eines Autos.

Drei Jahre für unbewegliche Sachen oder für Dienstleistungen an unbeweglichen Sachen

Für unbewegliche Sachen gilt eine dreijährige Gewährleistungsfrist ab Übergabe. Als unbeweglich gilt z. B. ein Haus, eine eingebaute Heizung oder Handwerkerleistungen an unbeweglichen Sachen.

Zumindest ein Jahr bei gebrauchten Sachen

Bei gebrauchten Sachen, z. B. bei Gebrauchtfahrzeugen, kann eine Verkürzung der Frist auf **ein Jahr** mit Ihnen als Kundin oder Kunde im Einzelnen **ausgehandelt** werden. Ein „Aushandeln“ liegt nur dann vor, wenn Sie die reale Möglichkeit haben, den Inhalt des Vertrags zu beeinflussen (z. B. Wahlmöglichkeit durch Ankreuzen eines von zwei Kästchen). Das heißt, ein vorgefertigter Hinweis im „Kleingedruckten“ (Allgemeine Geschäftsbedingungen) reicht nicht aus!

Als „**gebraucht**“ anzusehen sind nur Gegenstände, die tatsächlich in Gebrauch standen. Ausstellungsstücke oder Vorführgegenstände sind demnach keine gebrauchten Güter. Als **Gebrauchtwagen** sind nur solche Kfz anzusehen, die bereits länger als ein Jahr zugelassen sind. Ist seit dem Tag der ersten Zulassung weniger als ein Jahr verstrichen, so gilt für die Gewährleistung die 2-Jahresfrist!

Wichtig:

Die Frist beginnt in all diesen Fällen mit dem Tag der Übergabe oder der Fertigstellung der Dienstleistung zu laufen. Kann eine außgerichtliche Lösung nicht erreicht werden, so muss **innerhalb dieser Frist Klage** erhoben werden. Andernfalls ist das Recht auf Gewährleistung erloschen.

Wo muss Gewähr geleistet werden?

Gewähr zu leisten ist in Österreich in der Regel an dem Ort, wo die Sache übergeben wurde, z. B. im Geschäft. Ausnahmen sind aber insbesondere für sperrige oder durch Einbau unbeweglich gewordene Sachen möglich.

Wer trägt die Kosten?

Liegen die Voraussetzungen für eine Gewährleistung vor, so hat das Unternehmen die Kosten für die Reparatur oder den Austausch zu tragen. Dazu gehören auch **Arbeits-, Material- oder Versandkosten**.

Kosten des Aus- und Einbaus

Aufgrund einer Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs können aber auch die **Kosten des Ausbaus der mangelhaften Ware (z. B. Heizung, Fliesen) und des Einbaus der ausgetauschten, mangelfreien Ware vom Unternehmen verlangt werden**. Das gilt unabhängig davon, ob im ursprünglichen Kaufvertrag ein Einbau der gekauften Ware durch die Händlerin oder den Händler überhaupt vereinbart war oder die Käuferin oder der Käufer den Einbau der Waren von einem Dritten vornehmen hatte lassen. Lediglich bei der Höhe der zu tragenden Kosten gibt es eine Erleichterung für das Unternehmen: Liegt Unverhältnismäßigkeit vor, muss das Unternehmen nämlich nicht die gesamten Ein- und Ausbaurkosten tragen, sondern **nur die Kosten in dem Ausmaß in dem sie in einem angemessenen Verhältnis** zum Wert der Ware stehen.

Hinweis:

Wie hoch diese Kosten, die das Unternehmen dann tatsächlich tragen muss, sein können, lässt sich nicht generell sagen und kann nur im Einzelfall geprüft werden. Diesbezüglich empfehlen wir Ihnen, sich an eine Konsumentenschutz Einrichtung (siehe Anhang) zu wenden!

Beförderungskosten

Auch Beförderungskosten, die Ihnen entstehen, wenn Sie das mangelhafte Stück selbst zum Unternehmen zurückbringen, sind vom Unternehmen zu ersetzen und zwar unabhängig davon, ob das Unternehmen die Versendung verlangt hat oder nicht. Es empfiehlt sich aber dennoch, vorab mit Ihrem Vertragspartner Kontakt aufzunehmen, da dieser eventuell auch Reparaturen vor Ort vornimmt.

Gewährleistungsansprüche gegenüber Unternehmen sind zwingend!

Das bedeutet: Ihr Gewährleistungsanspruch kann vom Unternehmen weder ausgeschlossen noch zu Ihrem Nachteil abgeändert werden!

Unzulässig wären daher etwa folgende Zusätze im „Kleingedruckten“:

- „Die Gewährleistung beträgt sechs Monate.“
- „Die Käuferin oder der Käufer muss die Mängel unverzüglich nach Lieferung schriftlich mitteilen.“
- „Im gebrauchten Zustand, wie besichtigt und probegefahren, ohne jede Gewährleistung.“

Achtung!

Handelt sich aber um ein Geschäft unter Privaten, dann kann die Gewährleistung vertraglich eingeschränkt bzw. ausgeschlossen werden. Kaufen Sie also ein Auto von einer Privatperson, und nicht von einer Händlerin oder einem Händler, kommt es darauf an, was im Vertrag steht. Finden Sie den Passus „unter Ausschluss der Gewährleistung“, dann können Sie diese Rechte nicht geltend machen.

Konsumentin/Konsument oder Unternehmerin/Unternehmer?

Vor allem auf Online-Plattformen, auf denen sowohl Konsumentinnen und Konsumenten als auch Unternehmen als Verkaufende auftreten, kann es mitunter schwierig werden, zu erkennen, in welcher Eigenschaft der Verkauf getätigt wird. Das zu wissen, ist allerdings wichtig, denn davon hängt es ab, ob und in welchem Umfang Ihnen Gewährleistungsrechte zustehen.

Der Oberste Gerichtshof hatte in einem Fall eines über eine solche Plattform abgewickelten Verkaufs die Unternehmereigenschaft eines Verkäufers bejaht, der im konkreten Vertrag zunächst als Konsument aufgetreten war und unter anderem auch die Gewährleistung ausgeschlossen hatte. Da der Verkäufer sehr regelmäßig auf dieser Plattform Verkäufe getätigt hat, erkannte der OGH darin ein methodisches Vorgehen des Verkäufers, das auch ein gewisses Maß an Organisation (bspw. Koordination von Einkauf, Bearbeitung und Verkauf; Überwachen der Gebote auf der Auktionsplattform) erfordert. Damit war der Verkäufer Unternehmer und der Gewährleistungsausschluss im Vertrag unzulässig.

Sind Sie sich unsicher, ob Ihre Vertragspartnerin/Ihr Vertragspartner Konsumentin/Konsument oder Unternehmerin/Unternehmer ist, dann wenden Sie sich an eine Konsumentenschutzeinrichtung (siehe „Wichtige Adressen“ auf Seite 16)!

Wichtige Adressen

Beratungsstellen

Verein für Konsumenteninformation – Wien

Mariahilfer Straße 81, A-1060 Wien

Tel: +43 1 588 770

E-Mail: konsument@vki.at

www.konsument.at

www.vki.at

www.verbraucherrecht.at

Verein für Konsumenteninformation – Tirol

Maximilianstraße 9, A-6020 Innsbruck

Tel: +43 0512 58 68 78

E-Mail: konsumenteninfo.tirol@vki-tirol.at

www.konsument.at

Bundesarbeiterkammer

Prinz Eugen Straße 20–22, A-1040 Wien

Tel: +43 1 501 65-0

und **Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern**

www.arbeiterkammer.at

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

(nur für grenzüberschreitende Geschäfte)

Mariahilfer Straße 81, A-1060 Wien

Tel: +43 1 588 77 81

E-Mail: info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

Außergerichtliche Streitbelegung – Schlichtungsstellen Internet Ombudsmann

c/o ÖIAT (Österr. Institut für angewandte Telekommunikation)

Ungargasse 64–66/3/404, A-1030 Wien

Tel: +43 1 595 211 275

E-Mail: kontakt@ombudsmann.at

www.ombudsmann.at

Schlichtung für Verbrauchergeschäfte

Mariahilfer Straße 103/1/18, A-1060 Wien

Tel: +43 1 890 63 11

E-Mail: office@verbraucherschlichtung.at

www.verbraucherschlichtung.at

Broschüren und Folder

Weitere Broschüren und Folder zum Thema Konsumentenschutz finden Sie unter www.sozialministerium.at/broschuerenservice. Sie können per E-Mail unter broschuerenservice@sozialministerium.at oder telefonisch unter +43 1 711 00-86 2525 bestellt werden.

Konsumentenrelevante News sowie Tipps finden Sie auch auf unserer Website www.konsumentenfragen.at.

