

Gewährleistungsrecht

Die häufigsten Fragen und Antworten

Was bedeutet Gewährleistung?

Unter Gewährleistung versteht man nach allgemeinem Sprachgebrauch, dass der Käufer einer Sache von jemand anderem Ersatz verlangen kann, wenn die Sache defekt ist. Rechtlich ist Gewährleistung kein klar umrissener oder definierter Begriff und kommt auch im oft so bezeichneten „Gewährleistungsrecht“ des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB) nicht vor. Das BGB unterscheidet vielmehr zwischen der gesetzlich genau geregelten Haftung des Verkäufers für Sachmängel („Sachmängelhaftung“), die oft als Gewährleistung bezeichnet wird, und einer freiwilligen Garantie eines Dritten (in der Regel des Herstellers, manchmal aber auch des Händlers oder Importeurs).

Was ist der Unterschied zwischen Sachmängelhaftung und Garantie?

Die Sachmängelhaftung ist die gesetzliche Regelung der Käuferrechte, wenn die vom Verkäufer gelieferte Ware fehlerhaft ist. Sie ist sozusagen der Kern des BGB-Kaufrechts und regelt die Beziehung zwischen Käufer und Verkäufer. Das Gesetz schreibt mehr oder weniger genau vor, um welche Sachen es geht, was ein Mangel ist und welche Rechte sich hieraus in welcher Reihenfolge und für welchen Zeitraum für den Käufer gegenüber dem Verkäufer ergeben.

Die Garantie ist nur in Grundzügen gesetzlich geregelt und ein freiwilliger Vertrag zwischen dem Käufer einer Sache und dem Garantiegeber (Vertragspartner). Garantiegeber ist in der Regel der Hersteller oder Importeur. Es kann aber auch der Händler oder ein beliebiger Dritter sein. Eine Garantie wird oftmals vom Hersteller ohne weitere Gegenleistung (abgesehen von einer Registrierung) angeboten und beworben, teilweise muss man sie bezahlen (zum Beispiel die Anschlussgarantie bei Neuwagenkauf), was sie zu einer Art Sachversicherung macht.

Was ist überhaupt ein Mangel, für den der Verkäufer haftet?

Eine verkaufte Sache muss zum Zeitpunkt der Übergabe an den Käufer genau so beschaffen sein, wie es zwischen Verkäufer und Käufer abgemacht wurde. Meistens fehlt aber eine ausdrückliche Vereinbarung, und der Käufer erwartet nur, dass die Sache im üblichen Rahmen funktioniert und frei von sichtbaren Beeinträchtigungen ist. Die Sache muss dann vor allem die allgemein beschriebenen Eigenschaften haben, wobei auch Verpackung, Werbung und Verkaufsgespräch zu berücksichtigen sind. Stellt sich nach dem Kauf heraus, dass die Sache diese Anforderungen nicht erfüllt, liegt ein Mangel vor, und damit tritt die Sachmängelhaftung des Verkäufers in Kraft.

Welche Rechte habe ich als Käufer?

Das Gesetz sieht bei Mängeln mehrere Möglichkeiten vor, die streng voneinander getrennt werden müssen:

- Reparatur (juristisch: Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels),
- Umtausch (juristisch: Nacherfüllung durch Lieferung einer mangelfreien Sache),
- anteilige Kaufpreiserstattung (juristisch: Minderung),
- vollständige Kaufpreiserstattung gegen Rückgabe der Sache (juristisch: Rücktritt),
- Ausgleich von Folgekosten und entgangenem Gewinn (Schadensersatz),
- Ersatz vergeblicher Aufwendungen, wie zum Beispiel Wartungen (Aufwendungsersatz).

Wichtig ist die Reihenfolge: Als erstes kann der Käufer nach seiner Wahl Reparatur oder Umtausch verlangen. Lehnt der Verkäufer dies ab oder ist der Fehler (nach normalerweise zwei Versuchen) nicht behoben, hat der Käufer die Wahl zwischen einem Rücktritt und einer anteiligen Kaufpreisminderung. Die Entscheidung liegt alleine beim Käufer, der Verkäufer hat kein Mitspracherecht – es sei denn, der Käufer verlangt etwas Unverhältnismäßiges. So wäre es zum Beispiel unverhältnismäßig, einen Neuwagen zu verlangen, weil der Außenspiegel eines Autos defekt ist. Ist der Käufer eine Privatperson, erhält er bei Rücktritt den vollen Kaufpreis zurückerstattet. Entscheidet er sich für eine anteilige Rückerstattung, wird der Kaufpreis entsprechend dem Marktwert der fehlerhaften Sache reduziert, und der Rest muss erstattet werden. Diese Rechte sieht das BGB für Verbraucher zwingend vor, sie können also nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf andere Art zu Lasten des Verbrauchers geändert werden. Komplizierter ist die Rechtslage bei Schadensersatzansprüchen. Sie können vertraglich zu weiten Teilen ausgeschlossen werden.

Was ist mit Nebenkosten, zum Beispiel Transport- oder Einbaukosten?

Nebenkosten, die im Rahmen der Mangelbeseitigung (Reparatur oder Umtausch) entstehen, hat ebenfalls der Verkäufer zu tragen. Sie gelten nicht als „Schaden“, sondern als „zum Zwecke der Nacherfüllung erforderliche Aufwendungen“. Hierunter fallen zum Beispiel Versandkosten des Käufers und alle Reparaturkosten des Verkäufers. Wenn die Sache im Rahmen der üblichen Verwendung eingebaut wurde, muss der Verkäufer auch die Ausbau- und erneuten Einbaukosten tragen. Zum Beispiel müssen mangelhafte Fliesen herausgeschlagen und mangelfreie Ersatzfliesen eingebaut werden.

Welche Zeitpunkte sind wichtig und welche Fristen müssen Käufer beachten?

Der wichtigste Zeitpunkt für Käufer ist die Übergabe der Sache. Ein Mangel muss bei der Übergabe schon vorliegen, darf aber für den Käufer noch nicht sichtbar sein, sondern sich erst später zeigen. Typisch sind etwa versteckte Konstruktions- oder Fabrikationsfehler, die später zu Funktionsausfällen führen. Für solche verborgenen Mängel haftet der Verkäufer theoretisch zwei Jahre ab Übergabe. In der Praxis ist es aber oft unklar, ob ein Fehler wirklich schon bei Übergabe vorlag und sich erst später zeigt oder ob die Sache bei Übergabe noch fehlerfrei war und durch unsachgemäßen Gebrauch fehlerhaft wurde. Deshalb kommt es in der Praxis entscheidend darauf an, wer die Fehlerhaftigkeit beweisen muss. Diese Beweislast liegt in den ersten sechs Monaten beim Händler und danach beim Käufer. In der Praxis bedeutet diese „Umkehr der Beweislast“, dass die Sachmängelhaftung häufig nach sechs Monaten endet, weil der Käufer nicht beweisen kann, dass der Mangel schon bei der Übergabe vorlag.

Wer ist mein Ansprechpartner, wenn etwas nicht funktioniert?

Bei Mängeln ist der Verkäufer (Einzelhändler, Online-Shop) der richtige Ansprechpartner. Entscheidend ist, dass dieser sich mit dem Vorwurf befasst und den Gewährleistungsanspruch anerkennt oder sich ausdrücklich bereit erklärt, diesen zu prüfen. Wenn der Verkäufer den Käufer an Dritte wie den Hersteller oder Importeur verweist, ist Vorsicht geboten, weil damit die rechtliche Situation verwässert wird. Käufer haben gegenüber Dritten nahezu keine gesetzlichen Rechte, gefährden aber ihre rechtlichen Ansprüche gegenüber dem Verkäufer. Wendet der Käufer sich an den Hersteller, sollte geklärt sein, dass er dies auf Wunsch des Verkäufers tut. Der Hersteller oder dessen Reparaturbetrieb sollte außerdem bereit sein, die Prüfung oder Reparatur im Rahmen der Sachmängelhaftung und im Auftrag des Händlers auszuführen.

Bringt eine Garantie Vorteile oder Nachteile?

Eine Garantie ändert nichts an der gesetzlichen Sachmängelhaftung. Rechtlich betrachtet ist sie im schlimmsten Falle nutzlos. Tatsächlich ist aber das Nebeneinander von Sachmängelhaftung und Garantie häufig schwer verständlich und kann dem Verbraucher einige Rechte vorenthalten. Da die meisten Käufer das Gewährleistungsrecht nur in groben Zügen kennen, verschlechtert sich deren Informationslage und Verhandlungsposition gegenüber dem professionellen Händler. Bietet dieser dem unwissenden Kunden an, auf die Herstellergarantie zurückzugreifen anstatt das ihm zustehende Gewährleistungsrecht zu nutzen, kann der Kunde einige Vorteile der Gewährleistung oft nicht nutzen. Denn bei der Herstellergarantie muss er sich an die Bedingungen halten, die der Hersteller ihm zugesteht, und darin ist zum Beispiel die Übernahme von Transport- oder Aus- und Einbaukosten oft nicht enthalten. Garantien können ein wichtiger Rettungsanker sein, wenn die gesetzlichen Regelungen keinen Erfolg gebracht haben. Durch die Beweislastumkehr nach sechs Monaten wird zum Beispiel ab dem siebten Monat eine Reparatur oder ein Umtausch von Seiten der Verkäufers oft nicht übernommen, da der Käufer nicht beweisen kann, dass der Mangel schon von Anfang an bestand. Herstellergarantien gelten oft länger – üblicherweise ein bis zwei Jahre – und werden großzügig und unbürokratisch eingelöst. So kann es sich lohnen, ab dem siebten Monat nach dem Kauf auf die Garantie des Herstellers zurückzugreifen.