

# Modul 3

## Verbraucherrechte und Garantien

SEPTEMBER 2022



Funded by  
the European Union

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

## **HAFTUNGSAUSSCHLUSS:**

Die in dieser Veröffentlichung dargelegten Informationen und Ansichten entsprechen denen des/der Verfasser(s) und spiegeln nicht unbedingt die offizielle Stellungnahme der Kommission wider. Die Kommission übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit der in dieser Veröffentlichung enthaltenen Daten. Weder die Kommission noch Personen, die im Namen der Kommission handeln, können für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtsverbindlich und ist weder eine formale Auslegung des EU- oder nationalen Rechts noch eine umfassende oder vollständige Rechtsberatung. Sie beabsichtigt nicht, die professionelle Rechtsberatung zu bestimmten Fragen zu ersetzen.

Die Leser sollten auch daran denken, dass die Rechtsvorschriften der EU und der Mitgliedstaaten laufend aktualisiert werden: jede Papierversion der Module sollte anhand möglicher Aktualisierungen auf der Website [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu) geprüft werden.

**SEPTEMBER 2022**

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	6
Unterscheiden sich die Vorschriften über Verbraucherrechte und -garantien zwischen den EU-Mitgliedstaaten? .....	9
Kann ich die Anwendung der Vorschriften über Verbraucherrechte und -garantien ausschließen? .....	9
Welchen Anwendungsbereich haben die Garantievorschriften? .....	9
Werden auch Verbraucherdienstleistungen erfasst? .....	10
Was sind die unterschiedlichen Garantien für die an den Verbraucher verkauften Waren? .....	10
Was sind die Hauptmerkmale der gesetzlichen Garantie? .....	11
Wann gelten Konsumgüter als nicht konform? .....	11
Was sind die Hauptmerkmale der kommerziellen Garantie? .....	13
Kann ich die gesetzliche Garantie als Handelsgarantie darlegen? .....	13
Gibt es auch eine gesetzliche Garantie für Gebrauchsgüter? .....	13
Welche Rechte haben die Verbraucher bei Vertragswidrigkeit? .....	14
Gibt es innerhalb der Hierarchie eine Beschränkung der freien Wahl der Rechtsbehelfe des Verbrauchers? .....	15
Kann ich vom Verbraucher eine Entschädigung verlangen? .....	16
Wie kann man Reparaturen oder Ersatz durchführen? .....	16
Können Sie als Verkäufer nach Beendigung des Vertrags eine Entschädigung für die Nutzung der Ware verlangen? .....	16
In welchen Fällen haftet der Verkäufer nicht für die Vertragswidrigkeit? .....	16
Wer sollte die Vertragswidrigkeit nachweisen? .....	17
Kann ich die Beschwerde eines Verbrauchers an den Importeur, Händler oder Hersteller weiterleiten? .....	19
Kann ich von der anderen Person in der Lieferkette, die für die Vertragswidrigkeit haftet, entschädigt werden? .....	19
Was passiert, wenn das Produkt nicht nur nicht konform ist, sondern auch gefährlich ist? .....	20
Welche Folgen hat ein Verstoß gegen die Vorschriften über Verbraucherrechte und -garantien? .....	20
Was passiert mit grenzüberschreitenden Verkäufen? .....	20

Besondere Behandlung von Verkäufen, die Sie an Verbraucher mit Wohnsitz in anderen Mitgliedstaaten richten.....21

Unter welchen Bedingungen können Sie als Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat betrachtet werden?.....21

Was bedeutet das für Sie in der Praxis? .....21

Die Richtlinie zur Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen auf einen Blick .....23

**„Mit einer Garantie von mindestens 2 Jahren auf die Produkte, die ich kaufe erhöht mein Vertrauen, neue Artikel zu kaufen“**

**Verbraucher**

**„Die gesetzliche Gewährleistung verpflichtet die Erzeuger, ein gewisses Maß an Qualität zu erreichen, und schafft somit einen faireren Wettbewerb.“**

**Gewerbtreibende**

**„Sie mögen es und oft werden meine Produkte deswegen ausgewählt“**

**Gewerbtreibende**

## Einleitung

Sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des Projekts Consumer Law Ready, das sich speziell an Kleinunternehmen, kleine und mittlere Unternehmen richtet, die mit Verbrauchern interagieren.

Das Projekt Consumer Law Ready ist ein europaweites Projekt, das von EUROCHAMBRES (dem Verband der Europäischen Industrie- und Handelskammern) in einem Konsortium mit BEUC (Europäische Verbraucherorganisation) und KMU (die Stimme der KMU in Europa) verwaltet wird. Sie wird von der Europäischen Union mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert.

Ziel des Projekts ist es, Sie bei der Einhaltung der Anforderungen des EU-Verbraucherrechts zu unterstützen.

Das EU-Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsakten, die von der Europäischen Union in den letzten 25 Jahren angenommen und von jedem EU-Mitgliedstaat in ihr jeweiliges nationales Recht umgesetzt wurden. Im Jahr 2017 hat die Europäische Kommission eine Bewertung abgeschlossen, um zu prüfen, ob die Vorschriften noch zwecktauglich sind. Das Ergebnis war insgesamt positiv<sup>1</sup>. Die wichtigste Feststellung war, dass die bestehenden Vorschriften von den Behörden besser durchgesetzt und den Unternehmen und Verbrauchern besser bekannt werden müssen. Das Projekt Consumer Law Ready zielt darauf ab, die Kenntnisse von Unternehmern, insbesondere von KMU, über die Verbraucherrechte und ihre entsprechenden rechtlichen Pflichten zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jeder behandelt ein bestimmtes Thema des EU-Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Vorschriften über vorvertragliche Informationsanforderungen
- Modul 2 enthält die Vorschriften über das Recht der Verbraucher auf Rücktritt von Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen
- Modul 3 konzentriert sich auf die Abhilfemaßnahmen, die Händler zur Verfügung stellen müssen, wenn die Produkte dem Vertrag nicht entsprechen
- Modul 4 konzentriert sich auf unlautere Geschäftspraktiken und missbräuchliche Vertragsklauseln
- Modul 5 führt die alternative Streitbeilegung und die OS-Plattform ein, eine offizielle Website, die von der Europäischen Kommission verwaltet wird, um Verbrauchern und Händlern dabei zu helfen, ihre Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen.

Dieses Handbuch ist nur eines der Lernmaterialien, die im Rahmen des Consumer Law Ready-Projekts erstellt wurden. Die Website [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) enthält weitere Lernwerkzeuge wie Videos, Quiz und einen E-Test, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Sie können sich auch über ein Forum mit Experten und anderen KMU verbinden.

---

<sup>1</sup> Weitere Informationen über die Bewertung, ihre Ergebnisse und Folgemaßnahmen finden Sie auf der Website der Europäischen Kommission: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul 3 des Handbuchs befasst sich mit Verbraucherrechten und -garantien, wenn Waren nicht mit dem Vertrag übereinstimmen. Es beschreibt, welche Informationen, wie und wann Sie zur Verfügung stellen müssen, und gibt Ihnen Tipps, um Ihnen die Einhaltung des Gesetzes zu erleichtern.

Das Modul basiert auf den Bestimmungen der [EU-Richtlinie 99/44/EG](#)<sup>2</sup> über den Verkauf von Verbrauchsgütern und damit zusammenhängenden Garantien, wie sie in den nationalen Rechtsvorschriften der EU-Mitgliedstaaten umgesetzt wurden. Für Informationen über die gesetzliche Garantie konsultieren Sie bitte Modul 1.

Ab dem 1. Januar 2022 wird die Verbraucherkauf- und Garantierichtlinie aufgehoben und durch die [Richtlinie \(EU\) 2019/771](#)<sup>3</sup> über bestimmte Aspekte von Verträgen über den Kauf von Waren ersetzt. Darüber hinaus wird die [Richtlinie \(EU\) 2019/770](#)<sup>4</sup> über bestimmte Aspekte von Verträgen über die Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienste die Gewährleistung der Rechte für digitale Inhalte und digitale Dienste abdecken. Die Verbraucher werden auch die Möglichkeit haben, diese Rechte nach Inkrafttreten der [Richtlinie \(EU\) 2020/1828](#)<sup>5</sup> über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher (RAD) in kollektiven Verfahren durchzusetzen<sup>6</sup>. Diese neuen Änderungen werden in diesem Modul in separaten Feldern mit dem Titel „Neue Regeln ab 1. Januar 2022“ dargestellt.

Die [Verbraucherrechtsdatenbank](#)<sup>7</sup> und das [Your Europe Business Portal](#)<sup>8</sup> helfen Ihnen, die relevanten Informationen zu finden oder Sie können sich an Ihre Unternehmensorganisation wenden.

Wir hoffen, dass Sie die im Handbuch enthaltenen Informationen nützlich finden.

---

Richtlinie2 über den Verkauf von Verbrauchern und Garantien – CSGD

3Richtlinie (EU) 2019/771 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte Aspekte von Verträgen über den Kauf von Waren, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie 2009/22/EG und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC)).

4Richtlinie (EU) 2019/770 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte Aspekte von Verträgen über die Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

5 Richtlinie (EU) 2020/1828 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2020 über Verbandsklagen zum Schutz der Kollektivinteressen der Verbraucher und zur Aufhebung der Richtlinie 2009/22/EG (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

<sup>6</sup> Siehe Modul 5.

<sup>7</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>8</sup> <http://europa.eu/youreurope/business>

# Module 3



## Unterscheiden sich die Vorschriften über Verbraucherrechte und -Garantien zwischen den EU-Mitgliedstaaten?

Die Antwort auf diese Frage lautet: ja, das tun sie zumindest bis zu einem gewissen Grad. Ziel der EU-Richtlinie über Verkäufe und Garantien ist es, EU-weit ein gemeinsames Mindestmaß an Verbraucherschutz zu gewährleisten, aber auch den einzelnen EU-Mitgliedstaaten die Festlegung höherer Standards zu ermöglichen (sogenannte „Mindestharmonisierung“)<sup>9</sup>. Um einen Überblick über die Situation in den einzelnen Mitgliedstaaten zu erhalten, siehe ANHANG 1, wenn es um die gesetzliche Gewährleistungsfrist, die Umkehr der Beweislast, die Hierarchie der Rechtsbehelfe und andere Konzepte geht, die im vorliegenden Modul behandelt werden.


## Kann ich die Anwendung der Vorschriften über Verbraucherrechte und -Garantien ausschließen?

Nein, Sie können die Anwendung der Vorschriften über Verbraucherrechte und -garantien nicht ausschließen.

Die Vorschriften über Verbraucherrechte und Garantien bei Produkten, die nicht vertragsgemäß sind, sind verbindlich, und ihre Anwendung kann von den Vertragsparteien nie ausgeschlossen werden. Dies gilt insbesondere für die gesetzliche Gewährleistung, die niemals ausgeschlossen oder eingeschränkt werden

<sup>9</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm)

<sup>10</sup> Ab dem 1. Januar 2022 gelten mit Inkrafttreten der Richtlinie (EU) 2019/771 über bestimmte Aspekte von Verträgen über den Kauf von Waren, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der

kann. Nur bei Gebrauchsgütern und nur, wenn dies nach dem nationalen Recht des betreffenden Mitgliedstaats zulässig ist (d. h. Österreich, Belgien, Zypern, die Tschechische Republik, Deutschland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, die Slowakei, Slowenien und Spanien), können sich der Verkäufer und der Verbraucher auf eine kürzere Frist für die gesetzliche Gewährleistungsfrist einigen, jedoch nicht weniger als ein Jahr. 

Eine Klausel in einem Verbrauchervertrag, die darauf abzielt, die gesetzliche Gewährleistung einzuschränken oder vollständig auszuschließen, ist nicht legal.


## Welchen Anwendungsbereich haben die Gewährleistungsvorschriften?

Die Gewährleistungsvorschriften betreffen alle beweglichen materiellen Gegenstände, die an Verbraucher<sup>10</sup> verkauft werden, mit Ausnahme von:

- Waren, die im Wege der Ausführung oder auf andere Weise von Rechts wegen verkauft werden
- Wasser und Gas, wenn sie nicht in einer begrenzten Menge oder einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden
- Strom.

Darüber hinaus kann das nationale Recht eines Mitgliedstaats die Anwendung der Vorschriften über Gewährleistung für Gebrauchsgüter, die im Rahmen einer öffentlichen Versteigerung verkauft werden, ausschließen, die der Verbraucher persönlich besuchen kann: Finnland, Frankreich, Deutschland und Ungarn haben von dieser Option Gebrauch gemacht. Spanien hat einen eingeschränkteren Ausschluss eingeführt, der

Richtlinie 2009/22/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG und der Richtlinie (EU) 2019/770 über bestimmte Aspekte von Verträgen über die Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen, ähnliche Rechte und Vorschriften für digitale Inhalte und Dienstleistungen.

sich nur auf „Verwaltungsauktionen“ bezieht. Dänemark, Italien und Schweden haben von dieser Option nicht Gebrauch gemacht, sondern beschränken die Haftung des Verkäufers für solche Waren, die in öffentlichen Auktionen verkauft werden. 


(z. B. eine mobile App) unter die Vorschriften über Verbraucherrechte und Garantien (z. B. Mindestgarantiefrist, Harmonisierung der Rechtsbehelfe).

## Sind auch Verbraucherdienstleistungen erfasst?

Nein, das sind sie nicht. Verbraucherdienstleistungen, z. B. Sanitär- oder Gartendienstleistungen, fallen nicht in den Anwendungsbereich dieser Richtlinie.

## Was sind die unterschiedlichen Garantien für die an Verbraucher verkauften Waren?

Eine der wichtigsten Fragen beim Verkauf von Verbrauchsgütern ist die gesetzliche Gewährleistung der Vertragsmäßigkeit, d. h. die Haftung des Verkäufers für die Mängel der verkauften Ware. Nach dem EU-Recht besteht eine klare Unterscheidung zwischen der gesetzlichen Gewährleistung und der gewerbliche Garantie (auch Handelsgarantie).

Bitte beachten Sie jedoch, dass jede Vertragswidrigkeit, die sich aus einer fehlerhaften Installation des Produkts ergibt, als der Vertragswidrigkeit der Ware gleichgestellt wird, wenn die Installation Teil des Kaufvertrags ist und die Ware vom Verkäufer oder unter seiner Verantwortung installiert wurde. Diese Regel gilt auch dann, wenn die Ware, die vom Verbraucher installiert werden soll, vom Verbraucher installiert wird und die fehlerhafte Installation auf einen Mangel in den Installationsanweisungen zurückzuführen ist. Abgesehen von diesen Fällen, die unter die Richtlinie 99/44/EG fallen, legen die nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten die Rechte für Dienstleistungen fest, die nicht mit dem Vertrag vereinbar sind. Wenn Sie also Dienstleistungen erbringen, empfehlen wir Ihnen, sich mit den einschlägigen nationalen Vorschriften vertraut zu machen. 

Die gesetzliche Gewährleistung ist eine zwingende Gewährleistung, die eine Mindestdauer von zwei Jahren für neue Waren abdeckt<sup>11</sup> und die Verbraucher vor Mängeln schützt, die zum Zeitpunkt der Lieferung der Ware bereits bestanden und später sichtbar werden. Die gesetzliche Gewährleistung kann nicht vertraglich ausgeschlossen werden und ist in allen EU-Ländern gültig.

Die gewerbliche Garantie stellt eine zusätzliche Garantie für die vom Verkäufer oder vom Hersteller gewährte gesetzliche Gewährleistung dar, entweder kostenlos oder gegen Gebühr. Es kann auch andere Mängel als diejenigen abdecken, die zum Zeitpunkt der Lieferung der Ware und für eine längere Dauer als die gesetzliche Gewährleistung bestehen.

## Neue Vorschriften zum 1. Januar 2022

Ab dem 1. Januar 2022 fallen auch digitale Dienste (z. B. Online-Musikhandel) und digitale Inhalte

<sup>11</sup> Nähere Einzelheiten zu Ländern, die eine längere Garantiedauer anwenden, finden sich in den Anhängen 1 und 2.

## Was sind die Hauptmerkmale der gesetzlichen Gewährleistung?

Die gesetzliche Gewährleistung ist eine obligatorische Gewährleistung. Sie gibt dem Verbraucher eine Reihe von Abhilfemaßnahmen, falls das Produkt nicht dem entspricht, was der Verkäufer während zwei Jahren versprochen hat (oder, je nach EU-Mitgliedstaat, während eines längeren Zeitraums wie in Irland, Finnland, den Niederlanden und Schweden, wie in Anhang 1 beschrieben).

Sie bietet dem Verbraucher Abhilfen für den Fall, dass eine Vertragswidrigkeit vorliegt.

Wenn z. B. ein Fön nach einigen Monaten nicht mehr arbeitet und dies auf eine zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden Mangel zurückzuführen ist, muss der Verkäufer ihn reparieren, ersetzen oder dem Verbraucher eine angemessene Senkung des Preises oder eine Auflösung des Kaufvertrags gewähren.

## Wann gelten Konsumgüter als mangelhaft?

In der Richtlinie 99/44/EG wird erläutert, welche Waren als mit dem Verbraucherkaufvertrag vereinbar angesehen werden. Verbrauchsgüter werden als vertragsgemäß angesehen, wenn sie

- der Beschreibung des Verkäufers entsprechen und die Eigenschaften der Waren besitzen, die der Verkäufer dem Verbraucher als Muster oder Modell entgegengehalten hat;  
**Ein Beispiel:** Schuhe, die dem Verbraucher als wasserdicht beschrieben und gezeigt werden, sollten in der Tat wasserdicht sein.



- als Verkäufer müssen Sie darauf achten, dass die Beschreibung der Waren, die Sie verkaufen, immer korrekt ist. Andernfalls kann der Verbraucher Sie haftbar machen.
- sich für einen bestimmten vom Verbraucher angestrebten Zweck eignen, den der Verbraucher dem Verkäufer bei Vertragsschluss zur Kenntnis gebracht hat und dem der Verkäufer zugestimmt hat;  
**Ein Beispiel:** ein Fahrrad, das zum Zeitpunkt seines Verkaufs zum Radfahren in den Bergen geeignet sein soll, muss tatsächlich für diesen Zweck geeignet sein.



- für die Zwecke geeignet sind, für die Waren derselben Art normalerweise verwendet werden;  
**Ein Beispiel:** ein Mobiltelefon, das verwendet werden kann, um Telefonanrufe zu tätigen.

- zeigen Sie die Qualität und Leistung, die bei Waren gleicher Art üblich ist und die der Verbraucher angesichts der Beschaffenheit der Ware vernünftigerweise erwarten kann, unter Berücksichtigung aller öffentlichen Aussagen über die besonderen Merkmale der Waren, die der Verkäufer, der Hersteller oder sein Vertreter, insbesondere in der Werbung oder auf der Etikettierung über sie gemacht hat.  
**Ein Beispiel:** das Etikett, das den Energieverbrauch eines Kühlschranks angibt, muss dem tatsächlichen Energieverbrauch entsprechen.



### Neue Vorschriften ab dem 1. Januar 2022. 🚩

Ab dem 1. Januar 2022 müssen mit den neuen Richtlinien die subjektiven und objektiven Kriterien für die Bewertung der Konformität von Waren, digitalen Inhalten und Dienstleistungen gleichgestellt werden.

#### a) Subjektive Kriterien.

Um vertragsgemäß zu sein, müssen digitale Inhalte, digitale Dienstleistungen oder Waren insbesondere

- (1) **der Beschreibung entsprechen:** Quantität, Qualität, Funktionalität, Kompatibilität, Interoperabilität und andere Merkmale müssen das vertraglich vereinbarte erfüllen.

(2) **für jeden bestimmten Zweck geeignet sein, für den der Verbraucher dies verlangt** und den Ihnen der Verbraucher spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses mitgeteilt hat und zu dem Sie angenommen haben;

(3) werden mit allen Zubehörteilen, Anweisungen, auch bei der Installation und Kundenbetreuung **nach Maßgabe des Vertrags geliefert**; und

(4) **wird wie im Vertrag vereinbart durch den Vertrag aktualisiert** werden.

#### B) Zielkriterien

Darüber hinaus müssen die digitalen Inhalte, digitalen Dienste oder Waren die folgende Liste der als konform zu betrachtenden „objektiven“ Kriterien erfüllen:

1) **für die Zwecke geeignet sein**, für die normalerweise digitale Inhalte, digitale Dienste oder Waren derselben Art verwendet würden;

2) **von der Quantität sein und die Qualitäten und Leistungsmerkmale besitzen, einschließlich in Bezug auf Funktionalität, Kompatibilität, Zugänglichkeit, Kontinuität und Sicherheit**, normal für digitale Inhalte oder digitale Dienste derselben. Um diese Qualitäten zu bewerten, wird die Art der digitalen Inhalte/Dienste und öffentlichen Erklärungen (z. B. Werbung, Kennzeichnung) von Ihnen oder Ihrem Lieferanten/Hersteller berücksichtigt. Wenn Sie den Verbrauchern Waren liefern, müssen diese der Qualität und der Beschreibung und/oder Probe entsprechen, die Sie dem Verbraucher vor Abschluss des Vertrags mit ihm/ihr zur Verfügung gestellt haben;

3) Das digitale Produkt, die Dienstleistungen und die Waren werden mit jeglichem Zubehör und Anweisungen geliefert, die der Verbraucher **vernünftigerweise erwarten** kann;

4) die digitalen Inhalte, Dienstleistungen oder Waren, die an Verbraucher verkauft **werden, müssen alle**

**Muster, Testversionen oder Vorschauen der digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen einhalten**, die Sie dem Verbraucher vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt haben.

Sie **muss sicherstellen, dass die Verbraucher informiert werden und mit Updates (einschließlich Sicherheitsaktualisierungen) versorgt werden**, die erforderlich sind, um die digitalen Inhalte oder Dienstleistungen konform zu halten.

## Was sind die Hauptmerkmale der gewerblichen Garantie?

Die gewerbliche Garantie (Handelsgarantie) ist eine zusätzliche Garantie, die über die gesetzliche Gewährleistung des Verkäufers hinausgeht. Sie kann vom Verkäufer oder vom Hersteller zur Verfügung gestellt werden. Sie kann einen längeren Zeitraum als die (2-jährige) gesetzliche Gewährleistung abdecken, andere als die zum Zeitpunkt der Lieferung der Ware bestehenden Mängel abdecken und/oder andere Vorteile bieten. Sie kann entweder kostenlos oder gegen Gebühr zur Verfügung gestellt werden.

Hersteller können gewerbliche Garantien bieten, die es dem Verbraucher ermöglichen, das Produkt in einer Reihe von lizenzierten Geschäften weltweit und nicht nur im Geschäft des Verkäufers zu reparieren. Beispielsweise könnte ein tragbarer Computer von einer solchen gewerblichen Garantie profitieren, die es dem Verbraucher ermöglicht, ihn in einer Reihe von Geschäften kostenlos zu reparieren.

## Kann ich die gesetzliche Gewährleistung als Handelsgarantie darlegen?


Nein, Sie können die gesetzliche Gewährleistung nicht als Handelsgarantie darlegen. Wenn Sie eine

gewerbliche Garantie anbieten möchten, müssen sie mehr bieten als das, was bereits durch die gesetzliche Gewährleistung abgedeckt ist.

Wenn Sie dem Verbraucher daher eine gewerbliche Garantie anbieten, ist es sehr wichtig, dass Sie den Verbraucher auch über das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung informieren. Bitte beachten Sie, dass die Unterrichtung des Verbrauchers über das Bestehen einer gesetzlichen Gewährleistung gesetzlich vorgeschrieben ist (Richtlinie 2011/83/EU über Verbraucherrechte).

Wenn Sie die gesetzliche Gewährleistung als Unterscheidungsmerkmal Ihres jeweiligen Angebots darlegen oder den Verbraucher dafür bezahlen lassen, können Sie für unlautere Geschäftspraktiken haftbar gemacht und sanktioniert werden.

## Gibt es auch eine gesetzliche Gewährleistung für Gebrauchsgüter?

Ja, diese gibt es. Die Vorschriften über die gesetzliche Gewährleistung gelten auch für den Verkauf von Gebrauchsgütern. Die Mitgliedstaaten sind jedoch berechtigt, Vorschriften für Gebrauchsgüter zu erlassen, die es dem Verkäufer und dem Verbraucher ermöglichen, für die Haftung des Verkäufers eine kürzere Frist als die Frist von zwei Jahren zu vereinbaren. Dieser Zeitraum kann jedoch nicht weniger als ein Jahr betragen. Hier ist die Liste der Mitgliedstaaten, in denen Verbraucher und Verkäufer die Möglichkeit haben, eine kürzere Garantiefrist für Gebrauchsgüter zu vereinbaren: Österreich, Belgien, Zypern, die Tschechische Republik, Deutschland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, die Slowakei, Slowenien und Spanien. 

Nur wenn das nationale Recht eine solche Möglichkeit vorsieht, können Sie mit den Verbrauchern eine kürzere

Frist für die gesetzliche Gewährleistung für Gebrauchsgüter, z. B. für Gebrauchtwagen, vereinbaren.

## Welche Rechte haben Verbraucher bei Vertragswidrigkeit?

Im Falle einer Vertragswidrigkeit sieht die Richtlinie 1999/44/EG folgende Rechtsbehelfe nach einem bestimmten Stufenbau („Hierarchie“) der Abhilfemaßnahmen vor:

1. **Reparatur oder Austausch (Ersatz)** als primäre Rechtsbehelfe
2. **Vertragskündigung oder Rabatt (Preissenkung)** als sekundäre Rechtsbehelfe<sup>2</sup>

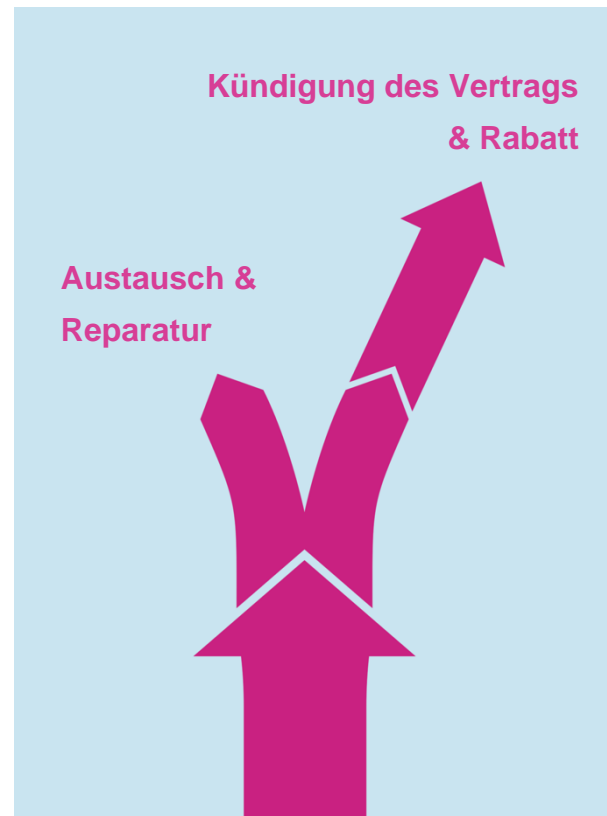
Erstens können Verbraucher eine Reparatur oder Austausch eines nichtkonformen Gutes verlangen. Verbraucher können zwischen den beiden Möglichkeiten wählen, es sei denn, Reparatur oder Austausch ist unmöglich oder unverhältnismäßig in Bezug auf die andere Abhilfe. Zum Beispiel kann der Verbraucher verlangen, dass seine kaputte Kamera repariert oder durch eine andere ersetzt wird. Der Händler könnte jedoch darauf bestehen die Kamera zu reparieren, wenn der Ersatz nicht verhältnismäßig ist mit der Reparatur, z. B. wenn es bei der Reparatur nur darum geht, einen kleinen Teil der Kamera ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher zu ändern.

Zweitens:

- wenn der Verbraucher Anspruch auf Nachbesserung oder Ersatzlieferung hat, oder
- wenn der Verkäufer die Abhilfe nicht innerhalb einer angemessenen Frist abgeschlossen hat, oder

- wenn der Verkäufer die Abhilfe nicht ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher abgeschlossen hat.

Dann kann der Verbraucher die Kündigung des Vertrags oder einen Preisnachlass für das erworbene Produkt verlangen.



Zum Beispiel, wenn der Verkäufer anbietet, ein kaputtes Auto nur innerhalb weniger Monate zu reparieren, kann der Verbraucher die Kündigung des Vertrags verlangen und das kaputte Auto zurückgeben. Oder, wenn das Auto noch verwendet werden kann, könnte der Verbraucher wählen, eine Geldsumme (ein Teil des Autopreises) als Rabatt zu verlangen und das Auto zu behalten.

Beachten Sie, dass zwar die Mehrheit der Mitgliedstaaten dieser Hierarchie der Abhilfemaßnahmen folgt, in einigen Ländern (Kroatien, Griechenland, Litauen, Portugal und Slowenien) jedoch

die freie Wahl der Abhilfemaßnahmen für die Verbraucher besteht. Daher gilt die oben erläuterte Hierarchie nicht überall gleich (weitere Informationen siehe Anhang I).

Irland bietet ein kurzfristiges Recht an, die Waren abzulehnen und den Vertrag wie am Ende zu behandeln.

## Gibt es innerhalb der Hierarchie eine Beschränkung der freien Wahl der Rechtsbehelfe des Verbrauchers?

Das Recht der Verbraucher, primär zwischen Reparatur und Austausch und sekundär zwischen Vertragskündigung und Preissenkung zu wählen, ist begrenzt.

*Erstens* kann der Verbraucher kostenlos zwischen Reparatur und Ersatz wählen, es sei denn, seine Wahl ist im Vergleich zur alternativen Abhilfe unmöglich oder unverhältnismäßig. Dies ist der Fall, wenn die Wahl des Verbrauchers dem Verkäufer unangemessene Kosten auferlegt, wobei Folgendes zu berücksichtigen ist:

- 1) der Wert der Ware, wenn sie mit dem Vertrag in Einklang stand. Zum Beispiel, wenn der Wert dieser Ware kleiner ist als die Reparaturkosten;
- 2) die Bedeutung der Vertragswidrigkeit in jedem Einzelfall;
- 3) ob die Vertragswidrigkeit durch die alternative Abhilfe ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher behoben werden kann.

Wenn z. B. der Preis für die Reparatur einer Ware die Kosten für den Ersatz der Ware übersteigt, kann die Reparatur wahrscheinlich nicht die richtige Abhilfe sein. Das Vorliegen einer unverhältnismäßigen Belastung

muss jedoch stets vom Verkäufer nachgewiesen werden, weshalb eine Einzelfallprüfung erforderlich ist.

*Wenn* die Reparatur oder der Austausch nicht ohne größere Unannehmlichkeiten für die Verbraucher erfolgen kann oder wenn der Mangel nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden kann, können Ihre Verbraucher die Rückerstattung des fehlerhaften Produkts oder eine Preissenkung verlangen.

Ein Verbraucher kann sich nicht frei entscheiden zwischen der Beendigung des Vertrags und dem Erhalt einer Preisminderung, wenn der Mangel der erworbenen Ware nur geringfügig ist. In diesem Fall kann der Verbraucher nur eine Preissenkung verlangen. Ob ein Mangel als geringfügig angesehen wird, ist von Fall zu Fall zu entscheiden.

Ein Beispiel: ein Auto, das ein Licht hat, das nicht richtig funktioniert. Ein solcher Mangel ist im Vergleich zum Wert des gesamten Fahrzeugs gering. In diesem Fall ist die Kündigung des Vertrags unter Berücksichtigung des geringen Charakters des Produktmangels nicht zulässig.

Wie bereits erwähnt, folgen nicht alle Mitgliedstaaten einer Hierarchie der Abhilfemaßnahmen (siehe Anhang I).

### Neue Vorschriften ab dem 1. Januar 2022.

Mit den neuen Richtlinien wird **eine strenge und vollständig harmonisierte Hierarchie der Abhilfemaßnahmen** für Verbraucher eingeführt, wenn eine Ware, digitale Inhalte oder Dienstleistungen nicht vertragsgemäß sind.

Folglich müssen Mitgliedstaaten, die keine Hierarchie der Rechtsbehelfe haben, ihre nationalen Rechtsvorschriften anpassen.

Dies bedeutet für Sie, dass die Abhilfemaßnahmen in allen Ländern der Europäischen Union gleich sein werden.

## Kann ich vom Verbraucher eine Entschädigung verlangen?

Die Reparatur und der Austausch bei Vertragswidrigkeit sind für den Verbraucher stets kostenlos zu erledigen. Dies bedeutet, dass vom Verbraucher keine Entschädigung verlangt werden kann, um die Vertragswidrigkeit der Waren zu beheben. Der Verkäufer darf keine Zahlung für den Austausch oder die Reparatur verlangen, z. B. für:

- Portokosten für die Rückgabe der Ware;
- Arbeitskosten;
- Kosten für Materialien, die zur Reparatur von Waren verwendet werden.


## Wie kann man Reparaturen oder Austausch durchführen?

Die Reparatur oder der Austausch von Waren, die nicht vertragsgemäß sind, muss stets innerhalb einer angemessenen Frist erfolgen, kostenlos und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher.

In der Praxis kann es vorkommen, dass der Unternehmer darauf besteht, die Ware zu reparieren und behauptet, dass ein Austausch nicht möglich ist, weil er diese Waren nicht mehr hat oder sie nicht mehr erwerben kann. In diesen Fällen obliegt es dem Verkäufer, nachzuweisen, dass ein Austausch nicht möglich ist, und dem Verbraucher andere Abhilfen angeboten werden müssen (Preissenkung oder Vertragskündigung).

## Können Sie als Verkäufer nach Beendigung des Vertrags eine Entschädigung für die Nutzung der Ware verlangen?

Der Verkäufer kann keine Entschädigung für die Nutzung eines fehlerhaften Produkts verlangen, das durch ein neues Produkt ersetzt wurde (da es kostenlos zu tun ist). Bei Vertragskündigung kann die an den Verbraucher zu zahlende Erstattung je nach den Vorschriften des anwendbaren nationalen Rechts gekürzt werden.

Bitte beachten Sie, dass Sie, wenn Sie dem Verbraucher aufgrund einer Vertragswidrigkeit haften, die sich aus einer Handlung oder Unterlassung eines früheren Verkäufers in der Kette oder dem Hersteller ergibt, das Recht haben, Rechtsbehelfe gegen die in der vertraglichen Kette haftende(n) Person(en) geltend zu machen (Recht auf Rechtsschutz). Die Besonderheiten sind im nationalen Recht festgelegt. 

## In welchen Fällen haftet der Verkäufer nicht für die Mangelhaftigkeit?

In bestimmten Fällen kann der Anspruch eines Verbrauchers nicht begründet werden.

Erstens, wenn der Verbraucher wusste, oder wenn es nicht möglich ist, dass er von der Mangelhaftigkeit des Produkts nicht wusste. Zum Beispiel kann der Verbraucher, der weiß, dass er ein T-Shirt mit einigen Mängeln kauft, zum Beispiel ein kleines Loch im Rücken, später nicht behaupten, dass das Gute mangelhaft war.

Ebenso, wenn ein Verbraucher ein Buch im Geschäft in einem Abschnitt kauft, der deutlich als „beschädigte Bücher – halber Preis“ gekennzeichnet ist, ist klar, dass



das Buch einige Mängel haben könnte. Wenn sich herausstellt, dass einige Seiten im Buch fehlen, kann der Verkäufer nicht als haftbar angesehen werden.

Darüber hinaus haftet der Verkäufer auch nicht für die Waren, die infolge des dem Verkäufer vom Verbraucher zur Verfügung gestellten Materials nicht vertragsgemäß geworden sind. Dies wäre beispielsweise der Fall für einen Schneider, der einen Anzug mit dem vom Verbraucher bereitgestellten Material näht. Wenn der Anzug nach einigen Tagen ohne einen anderen Grund als die schlechte Qualität des Materials auseinandergerissen wird, ist der Schneider dafür nicht verantwortlich.

In solchen Fällen ist es dem Verbraucher nicht gestattet, Rechte im Zusammenhang mit nichtkonformen Waren geltend zu machen.

Behauptet der Verkäufer jedoch, dass seine Produkte vertragsgemäß sind, ist er für die Vertragswidrigkeit verantwortlich, unabhängig davon, ob der Mangel vom Verbraucher leicht hätte bemerkt werden können. Zum Beispiel: verkauft ein Händler ein neues Auto, das nicht gut funktioniert, aber behauptet, dies sei normal, weil das Auto noch nicht "eingefahren" ist. Wenn nach einiger Zeit des Autofahrens der Käufer sieht, dass das Auto immer noch nicht gut funktioniert, dann liegt die Verantwortung beim Händler.

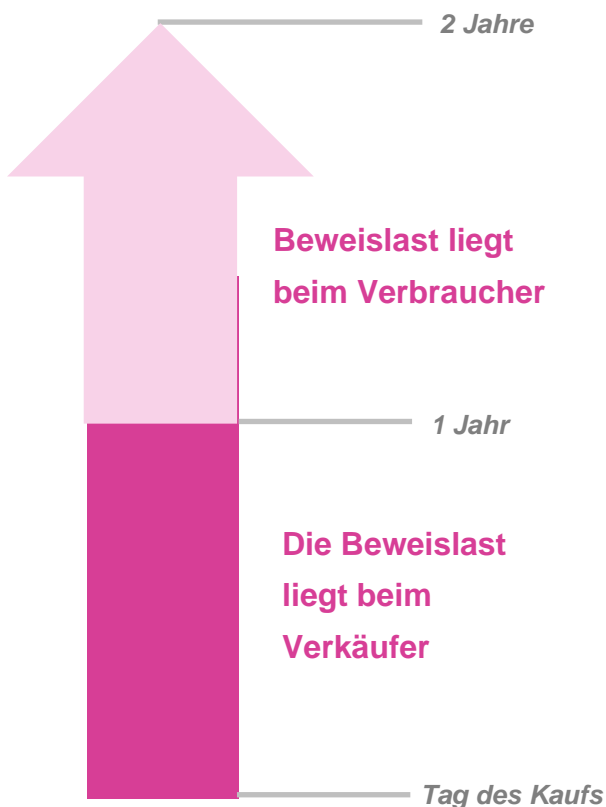
Auf der anderen Seite haftet der Verkäufer nicht für die Vertragswidrigkeit im Vergleich zu den Aussagen anderer Wirtschaftsteilnehmer über die Merkmale der Ware, wenn ihm diese Aussagen nicht bekannt waren oder ihm nicht bekannt sein konnten. Zum Beispiel, wenn ein Verbraucher ein Geschäft betritt, in dem der Verkäufer sagt, dass eine bestimmte Art von Schuhen wasserdicht ist, und anschließend geht dieser Verbraucher zu einem anderen Geschäft und kauft die gleichen Schuhe dort, obwohl der Verkäufer dieses Shops nie behauptete, sie seien wasserdicht; dann kann der Verbraucher nicht behaupten, dass eine Vertragswidrigkeit vorliegt.

Gleiches gilt, wenn der Unternehmer nachweisen kann, dass er solche Aussagen vor Abschluss eines Vertrags berichtigt hat. Zum Beispiel könnte der Verkäufer den Verbraucher darüber informieren, dass diese Art von Schuhen, obwohl sie vom Hersteller als wasserdicht beworben werden, nicht wirklich wasserdicht sind, wodurch sichergestellt wird, dass der Verbraucher sich dessen bewusst ist. Der Verkäufer ist dann von dieser Haftung befreit, muss aber dennoch nachweisen, dass es eine Berichtigung der Erklärung gegeben hat.

## Wer sollte die Vertragswidrigkeit nachweisen?

Die Haftung des Verkäufers für die Mangelhaftigkeit eines neuen Produkts dauert mindestens zwei Jahre ab dem Zeitpunkt der Lieferung des Produkts an den Verbraucher. Der Verkäufer haftet nur für Mängel, die bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestanden und später erkennbar wurden. Daher ist die Frage, wann der Fehler aufgetreten ist, in der Praxis sehr wichtig. In den ersten sechs Monaten wird davon ausgegangen, dass die Vertragswidrigkeit bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestand. Wenn z. B. ein Ofen sechs Wochen nach Lieferung nicht mehr funktioniert, wird davon ausgegangen, dass der Mangel zum Zeitpunkt der Lieferung bestand. 🚩

Nach Ablauf der ersten sechs Monate verlagert sich die Beweislast jedoch auf den Verbraucher. Dies bedeutet, dass er nachweisen muss, dass der Mangel des erworbenen Produkts zum Zeitpunkt der Lieferung bestand 🚩. Während dies die Rechtslage ist, können sich die Unternehmer auch nach Ablauf der sechsmonatigen Frist für die Prüfung der Ware entscheiden, um den Verbrauchern dabei zu helfen, die Ursache des Mangels zu erkennen.



Die gesetzliche Gewährleistung deckt nicht Mängel ab, die zum Zeitpunkt der Lieferung nicht bestanden, aber später aufgetreten sind. Zum Beispiel haftet der Verkäufer nicht für ein Mobiltelefon, das nicht funktioniert, weil es ins Wasser fiel und nicht wegen eines Fabrikationsausfalls.

Um diese Art von Fällen zu behandeln, wäre es ratsam, immer über eine Strategie und Mechanismen zu verfügen, um zu überprüfen, wer tatsächlich für die Mangelhaftigkeit der Ware verantwortlich ist. Zum Beispiel, wenn Ihr Shop Handys verkauft, wäre es ratsam, eine gute Zusammenarbeit mit dem Hersteller zu pflegen, der in der Lage ist zu überprüfen, warum das vom Verbraucher zurückgebrachte Mobiltelefon nicht funktioniert, d. h. ob das mit einem Produktionsproblem verbunden ist oder mit der Tatsache, dass der Verbraucher es auf den Boden oder ins Wasser fallen ließ.

## Neue Vorschriften ab dem 1. Januar 2022. 🇪🇺

Mit der neuen Richtlinie über Verträge über den Kauf von Waren **wird die oben beschriebene Beweislastzeit zugunsten des Verbrauchers (Umkehr der Beweislast) von sechs Monaten auf ein Jahr verlängert.** Daher wird nach dem 1. Januar 2022 angenommen, dass der Mangel, wenn eine Waschmaschine 7 Monate nach ihrer Lieferung an den Verbraucher nicht mehr funktioniert, zum Lieferzeitpunkt bestand.

Alle Mitgliedstaaten müssen für einen Zeitraum von einem Jahr eine Umkehr der Beweislast einführen. Die Mitgliedstaaten können jedoch weiter gehen und sich für einen Zeitraum von zwei Jahren entscheiden.

Darüber hinaus wird es neue Regeln für die Beweislast für digitale Inhalte und Dienste geben, die durch die „Richtlinie über digitale Inhalte und Dienste“ eingeführt wurden. Die Regeln können je nach Art der digitalen Inhalte oder Dienstleistungen, die Sie den Verbrauchern anbieten, unterschiedlich sein:

- Wenn Ihr Vertrag mit dem Verbraucher **einen einzigen Lieferakt oder eine Reihe einzelner Lieferhandlungen betrifft**, liegt die Beweislast dafür, ob die bereitgestellten digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen zum Zeitpunkt der Lieferung konform waren, bezüglich einer Vertragswidrigkeit bei Ihnen, die sich **innerhalb eines Jahres** ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung der digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen ergibt.

- Wenn der Vertrag eine kontinuierliche Bereitstellung über einen bestimmten Zeitraum (z. B. 4 Jahre) vorsieht, liegt die Beweislast dafür, ob die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen konform waren, **innerhalb des Zeitraums, in dem die digitalen Inhalte oder digitalen Dienstleistungen im Rahmen des Vertrags bereitgestellt werden sollen, ebenfalls bei Ihnen.**

Die Beweislast kann sich jedoch unter bestimmten Bedingungen auf den Verbraucher verlagern:

— Wenn Sie nachweisen können, dass das digitale Umfeld des Verbrauchers nicht mit den technischen Anforderungen der von Ihnen bereitgestellten digitalen Inhalte/Dienste vereinbar ist und Sie die Verbraucher vor Vertragsabschluss klar über diese Anforderungen informiert haben, wird die Beweislast auf den Verbraucher verlagert.

— Schließlich arbeiten die Verbraucher so weit wie möglich zusammen und stellen technische Informationen zur Verfügung, um die Ursache und den Zeitpunkt der Vertragswidrigkeit festzustellen. Wenn der Verbraucher nicht mitarbeitet, und wenn Sie ihn vor Vertragsschluss klar und verständlich über dieses Erfordernis informiert haben, muss der Verbraucher nachweisen, dass der Mangel zum Zeitpunkt der Lieferung bestand.

## Kann ich die Beschwerde eines Verbrauchers an den Importeur, Händler oder Hersteller weiterleiten?

Nein, das können Sie nicht. Wenn Sie Waren an den Verbraucher verkauft haben, die sich als nicht mit dem Kaufvertrag vereinbar erwiesen haben, müssen Sie als Verkäufer diesen Mangel im Einklang mit den geltenden nationalen Vorschriften über den Verkauf von Verbrauchern behandeln.

Der Verkäufer haftet für die Vertragswidrigkeit unabhängig von Verschulden oder Fahrlässigkeit. Die Haftung des Verkäufers für nicht vertragsgemäße Waren kann nicht mit der Begründung abgelehnt werden, dass eine andere Person für die Vertragswidrigkeit verantwortlich ist, wie z. B. der Hersteller oder Importeur.

## Kann ich von der anderen Person in der Lieferkette, die für die Vertragswidrigkeit haftet, entschädigt werden?

Ja, das können Sie. Sobald Sie als Verkäufer die Mangelhaftigkeit behoben haben, haben Sie das Recht, von der Person in der Lieferkette, die die Vertragswidrigkeit verursacht hat, Schadensersatz verlangen. Die EU-Verbrauchsgüterkauf und Garantierichtlinie berechtigt den Verkäufer, vom Hersteller, Vermittler oder früheren Verkäufer eine Entschädigung zu verlangen.

Wenn Sie beispielsweise gegenüber dem Verbraucher haften, weil die Laufschuhe, die Sie in Ihrem Shop verkaufen, aufgrund des schlechten Materials, das der Hersteller verwendet hat, fehlerhaft sind, haben Sie das Recht, vom Hersteller eine Entschädigung zu verlangen.

Auch für Waren, die im Zuge der Einfuhr mangelhaft wurden, kann der Verkäufer vom Importeur Schadensersatz verlangen.

**Die Bedingungen und Modalitäten für die Durchsetzung dieser Rechte des Verkäufers sind in den nationalen Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten und in dem mit dem Lieferanten geschlossenen Vertrag festgelegt.**


### Hinweis

Um auf der sicheren Seite zu sein, empfehlen wir Ihnen, mit Ihren eigenen Lieferanten zu klären, welche Rückgriffsrechte sie bei mangelhaften Produkten haben, und diese im Liefervertrag vereinbaren. Diese Verträge sind jedoch selten verhandelbar, und in der Praxis haben Sie oft keine andere Möglichkeit, als die Bedingungen der Lieferanten zu akzeptieren.

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

Dieses Modul befasst sich nur mit den Vorschriften über Verbraucherrechte und Garantien bei Produkten, die vertragswidrig sind, z. B. eine Jacke, die erst eine Woche nach dem Kauf abgenutzt wird. Beachten Sie jedoch, dass es spezielle Regeln gibt, die sich mit Produkten befassen, die sich als gefährlich erweisen, z. B. ein Eisen, das beim Bügeln eines Hemdes ohne äußeren Grund Feuer fängt.

In solchen Fällen gelten andere Regeln, die sich mit der Produkthaftung und Produktsicherheit befassen, um Schäden durch Personenschäden oder Schäden an anderen Gegenständen als dem verkauften Produkt, zu gewähren. Auf europäischer Ebene sind die wichtigsten Rechtsvorschriften in der Richtlinie 85/374/EWG über die Haftung für fehlerhafte Produkte und die allgemeinen und sektorspezifischen Vorschriften für die Produktsicherheit vorgesehen.

In bestimmten Fällen kann nach einigen nationalen Rechtsvorschriften der EU-Mitgliedstaaten auch der Verkäufer gemeinsam mit dem Hersteller oder Importeur für die gefährlichen Produkte gesamtschuldnerisch haften, daher beachten Sie bitte diese Vorschriften. 

## Welche Folgen hat ein Verstoß gegen die Vorschriften über Verbrauchsgüterkauf und -Garantien?

Wenn ein Verkäufer die in der Richtlinie 99/44/EG und seinen nationalen Umsetzungsvorschriften festgelegten Vorschriften über Verbrauchsgüterkauf und Garantien nicht einhält, kann er mit Sanktionen rechnen.

Die Richtlinie unterscheidet nicht, ob ein Verstoß gegen ihre Bestimmungen beabsichtigt war oder nicht.

Beschließt der Verbraucher, die Abhilfen für die Vertragswidrigkeit geltend zu machen, muss der Verkäufer die Wahl des Verbrauchers im Einklang mit den gesetzlichen Anforderungen einhalten und dabei helfen, die Vertragswidrigkeit zu beheben. Der Verkäufer darf keine Hindernisse schaffen, die die Durchsetzung der Rechte des Verbrauchers auf Reparatur oder Austausch der Waren erschweren würden.

Zum Beispiel kann der Verkäufer den Verbraucher nicht bitten, eine Woche später in den Laden zurückzukehren, um seinen Laptop ersetzen zu lassen, weil er nicht bereit ist, sich mit der Beschwerde an diesem Tag zu befassen.

## Was passiert mit grenzüberschreitenden Verkäufen?

Da das Verbraucherschutzniveau zwischen den Mitgliedstaaten variieren kann, gibt es spezifische EU-Vorschriften, die festlegen welches nationale Recht anwendbar ist, wenn Sie grenzüberschreitend verkaufen.

In der Praxis sollten Sie stets die Rechtslage des betreffenden Landes überprüfen, wenn Sie sich an Verbraucher in einem anderen Land wenden (z. B. durch Werbung, die an diese Verbraucher gerichtet ist oder sprachlich angepasste Websites).

Beispielsweise kann die gesetzliche Gewährleistungsfrist, in der der Verkäufer für die Mängel der verkauften neuen Waren haftet, länger sein als die in der EU-Verkaufsrichtlinie vorgesehenen zwei Jahre. Wenn die meisten EU-Mitgliedstaaten beschlossen haben, den Zweijahreszeitraum beizubehalten, haben einige von ihnen (Irland, Finnland,

Niederlande, Schweden gemäß Anhang 1) längere Zeiträume. Ebenso können die Mitgliedstaaten eine unterschiedliche Reihenfolge der dem Verbraucher zur Verfügung stehenden Rechtsbehelfe in Betracht ziehen. Einige Mitgliedstaaten haben zum Beispiel beschlossen, dass der Verbraucher über eine freie Wahl der Rechtsbehelfe verfügt und daher sofort die Vertragskündigung verlangen kann, wenn das Produkt nicht vertragsgemäß ist, ohne zunächst um Austausch und Reparatur und erst danach für die Vertragskündigung bitten zu müssen<sup>12</sup>.

## **Besondere Behandlung von Verkäufen, die Sie an Verbraucher mit Wohnsitz in anderen Mitgliedstaaten richten.**

Wenn Sie Ihre Geschäftstätigkeit an Verbraucher in anderen EU-Ländern richten, gilt das Recht des Landes, in dem der Verbraucher lebt, in der Regel für Ihren Vertrag mit dem ausländischen Verbraucher<sup>13</sup>. Sie können ein anderes Recht als anwendbares Recht wählen, aber diese Wahl kann Ihrem ausländischen Verbraucher den durch die zwingenden Bestimmungen seines Wohnsitzlandes gewährten Schutz nicht entziehen.

Wenn sich Ihre Website daher an Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat richtet und allgemeiner, wenn Sie Ihre Waren oder Dienstleistungen in anderen Mitgliedstaaten bewerben oder anbieten, müssen Sie den Standard des Verbraucherschutzes in den von Ihnen angestrebten Ländern einhalten.

## **Unter welchen Bedingungen können Sie als Verbraucher in einem anderen Mitgliedstaat betrachtet werden?**

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat eine Reihe nicht erschöpfender Kriterien festgelegt, um festzustellen, ob Ihre gewerbliche oder berufliche Tätigkeit auf ein bestimmtes Mitgliedsland „ausgerichtet“ ist. Solche Kriterien beinhalten z.B. die Verwendung anderer Sprachen oder Währungen als die im Niederlassungsmitgliedstaat Ihres Unternehmens allgemein verwendeten Sprachen oder Währungen, die Angabe von Telefonnummern mit einem internationalen Code, die Verwendung eines anderen Domännennamens als der des Mitgliedstaats, in dem Ihr Unternehmen niedergelassen ist<sup>14</sup>.

Wenn Sie Ihre Tätigkeiten jedoch nicht auf andere EU-Länder ausrichten und ein Verbraucher aus einem anderen EU-Mitgliedstaat Sie aus eigener Initiative anspricht, gilt Ihr nationales Recht.

## **Was bedeutet das für Sie in der Praxis?**

### **Welches Recht gilt für Ihre grenzüberschreitenden Verträge?**

Auf den ersten Blick könnte es für einen kleinen Händler komplex erscheinen, das Recht des Landes seiner verschiedenen Verbraucher in verschiedenen Ländern einzuhalten. Dadurch könnten einige Händler daran gehindert werden, ihre Waren oder Dienstleistungen grenzüberschreitend anzubieten. In der Praxis jedoch gilt:

<sup>12</sup> Kroatien, Griechenland, Litauen, Portugal, Slowenien – Weitere Einzelheiten siehe Anhang 1.

<sup>13</sup> Insbesondere die sogenannte „Rom I“-Verordnung 593/2008.

<sup>14</sup> Weitere Informationen finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GesmbH.

1. Die EU-Rechtsvorschriften harmonisieren einen wichtigen Teil des Verbraucherschutzes. Dies bedeutet, dass im Prinzip in der gesamten EU dieselben Vorschriften gelten.
2. Selbst wenn es bei einigen Punkten Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten gibt, bedeutet dies nicht, dass Sie Ihre Verträge mit Verbrauchern nicht nach Ihren eigenen Rechtsvorschriften gestalten dürfen: wie oben erläutert, können Sie mit dem Verbraucher einverstanden sein, dass ein anderes Recht anwendbar sein sollte. In diesem Fall müssen Sie nur das zwingende Verbraucherrecht des Mitgliedstaats beachten, in dem der Verbraucher lebt.
3. In der Praxis ist das zwingende Verbraucherrecht eines anderen Mitgliedstaats nur dann relevant, wenn seine Vorschriften schützender sind als die Ihrer Rechtsordnung oder das Recht, das Sie mit dem Verbraucher vereinbart haben. Dies könnte der Fall sein, wenn z. B. die gesetzliche Gewährleistungsfrist des Verbraucherrechts länger ist als jenes nach Ihrem eigenen Recht.
4. Mit Hilfe der Schulungsmodule zum Verbraucherrecht können Sie vorab wissen, welche zusätzlichen Anforderungen in welchem anderen Mitgliedstaat gelten, auf welches Sie Ihre Geschäftstätigkeit ausrichten wollen.
5. Die Frage des anwendbaren Rechts ist oft nur dann relevant, wenn es zu einer Meinungsverschiedenheit mit dem Verbraucher kommt. Viele Missverständnisse können gütlich

oder mit Hilfe Ihres internen Beschwerdedienstes gelöst werden.

## Welches Gericht ist zuständig, wenn Sie einen Streit in einem solchen grenzüberschreitenden Vertrag haben?

Wenn Sie Ihre Produkte oder Dienstleistungen für Verbraucher in einem anderen EU-Land anbieten und zufällig mit einem Verbraucher in diesem EU-Land streiten, sollten Sie sich bewusst sein, dass das zuständige Gericht, das über einen solchen Streit entscheidet, stets das des Landes sein wird, in dem der Verbraucher lebt. Sie können den Verbraucher nicht vor einem Gericht eines anderen Landes verklagen, und wenn Sie eine solche Option in Ihren Geschäftsbedingungen festlegen, würden Sie ein hohes Bußgeld riskieren. Der Verbraucher hingegen hat die Möglichkeit, Sie auch vor Ihrem Heimatgericht zu klagen. Um die Beilegung von Streitigkeiten zu erleichtern, hat die EU für grenzüberschreitende Fälle eine Online-Streitbelegungs-Plattform eingerichtet, die es ermöglicht, Verbindungen zwischen alternativen Streitbelegungsstellen in verschiedenen Mitgliedstaaten<sup>15</sup> herzustellen.

**Beispiel:** wenn Sie ein französischer Händler mit Sitz in Lille sind, der seine Produkte an Verbraucher in Belgien verkauft, können Sie nicht in Ihren Geschäftsbedingungen festlegen, dass im Falle eines Rechtsstreits die Gerichte in Nordfrankreich die einzigen für die Beilegung des Rechtsstreits zuständigen Gerichte sind.

---

<sup>15</sup> Siehe Modul 5

## Die Richtlinie zur Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen auf einen Blick

### Neue Vorschriften zum 1. Januar 2022

#### 1) Der Anwendungsbereich:

Digitale Inhalte und Dienstleistungen umfassen eine breite Palette von Produkten wie Videos, Musikdateien, Software, Live-Events, Chat-Anwendungen, Social Media usw.

Die neuen Vorschriften werden die **Verbraucher** schützen, **wenn digitale Inhalte und Dienstleistungen** mangelhaft sind oder andernfalls nicht dem im Vertrag vereinbarten entsprechen, z. B.:

- heruntergeladene Musik, eine mobile Anwendung für eine Streaming-Plattform, die nicht auf dem Mobiltelefon des Verbrauchers funktioniert,
- eine Software hört plötzlich auf, etc. zu arbeiten.

#### In solchen Fällen hat der Verbraucher das Recht auf folgende Rechtsbehelfe:

- Sie aufzufordern, das Problem zu beheben,
- wenn das Problem fortbesteht, von Ihnen einen Preisnachlass zu fordern oder den Vertrag zu kündigen und eine Rückerstattung der Kosten zu erhalten.

**Bisher besteht dieser Schutz nur für Sachgüter auf EU-Ebene** über die Richtlinie 1999/44/EG über bestimmte Aspekte des Verbrauchsgüterkaufs und der damit verbundenen Garantien.

Darüber hinaus zahlen Verbraucher derzeit in vielen Fällen nicht für den Zugang zu zahlreichen digitalen Inhalten oder Diensten, sondern stellen stattdessen ihre personenbezogenen Daten bereit (z. B. Erstellung eines Kontos in sozialen Medien). Mit den neuen Vorschriften haben die Verbraucher das Recht auf Abhilfe bei mangelhaften digitalen Inhalten oder Dienstleistungen, **auch wenn sie keinen Preis zahlten, sondern ihre personenbezogenen Daten zur Verfügung gestellt haben.**

#### 2) Gleiche Vorschriften in der gesamten EU:

Die Richtlinien werden in vollem Umfang harmonisieren:

- die Vertragsmäßigkeit,
- die Abhilfen bei Vertragswidrigkeit,
- die Vorschriften über die Haftung von Unternehmern,
- die Vorschriften über die Beweislast und die jeweiligen Pflichten der Parteien bei Vertragswidrigkeit und
- Änderung digitaler Inhalte oder digitaler Dienste.

**Andere Elemente werden auf nationaler Ebene geregelt.**

Weitere Informationen finden Sie in den einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der Richtlinien. Sie können sie auf der Website der Europäischen Kommission finden.



# Anhänge

## ANLAGE 1: Nationale Umsetzung der Verbrauchsgüterkaufs und Garantierichtlinie

„Grüne Schattierung“ bezeichnet Mitgliedstaaten, die über Mindeststandards der Richtlinie 1999/44/EG hinausgehen

Wichtige Bestimmungen der CSG-Richtlinie				
Mitgliedstaaten	Dauer der gesetzlichen Garantie (Jahre)	Meldepflicht Verbraucher <sup>16</sup>	für Umkehr Beweislastzeit	der Hierarchie Rechtsbehelfe
Österreich	2	Nein	6 Monate	Ja
Belgien	2	Ja <sup>17</sup>	6 Monate	Ja
Bulgarien	2	Ja <sup>18</sup>	6 Monate	Ja
Kroatien	2	Ja	6 Monate	Freie Wahl
Zypern	2	Ja	6 Monate	Ja
Tschechische Republik	2	Ja <sup>19</sup>	6 Monate	Ja
Dänemark	2	Ja	6 Monate	Ja <sup>20</sup>
Estland	2	Ja	6 Monate	Ja <sup>21</sup>
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 + kurzfristiges Recht auf Ablehnung <sup>22</sup>
Italien	2	Ja	6 Monate	Ja
Lettland	2	Ja	6 Monate	Ja <sup>23</sup>
Litauen	2	Ja <sup>24</sup>	6 Monate	Freie Wahl
Luxemburg	2	Ja <sup>25</sup>	6 Monate	Ja <sup>26</sup>

<sup>16</sup> Aus Gründen der Einfachheit wird das Fehlen einer Meldepflicht in diese Kategorie aufgenommen, obwohl die Richtlinie streng genommen keine Notifizierungspflicht vorsieht und es den Mitgliedstaaten vielmehr gestattet, eine Meldepflicht aufzunehmen.

<sup>17</sup> Der Gewerbetreibende und der Verbraucher können vereinbaren, dass die Vertragswidrigkeit vom Verbraucher innerhalb von zwei Monaten zu melden ist, nachdem er davon Kenntnis erlangt 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), siehe: [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](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)

<sup>18</sup> Siehe Artikel 126 des Verbraucherschutzgesetzes. Das Bestehen dieser Vorschrift wurde der Europäischen Kommission jedoch nicht förmlich mitgeteilt.

<sup>19</sup> Im tschechischen Gesetz heißt es: „Der Verbraucher muss sich nach Feststellung des Mangels unverzüglich an den Gewerbetreibenden wenden“. Gesetz Nr. 89/2012 Slg., das neue Zivilgesetzbuch („Nový občanský zákoník“ und NCC).

<sup>20</sup> In Dänemark kann der Verbraucher eine Erstattung verlangen, wenn der Mangel erheblich ist, aber nicht, wenn der Verkäufer anbietet, das Produkt zu reparieren oder zu ersetzen – siehe Artikel 78 des Warenkaufgesetzes (Købelov)

<sup>21</sup> Die estnischen Vorschriften beruhen auf der Idee einer freien Wahl der Abhilfe, die dem Verkäufer jedoch die Möglichkeit gibt, mit dem Fehler durch Reparatur oder Ersatz zu umgehen.

<sup>22</sup> S. I. Nr. 11/2003 – Europäische Gemeinschaft (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

<sup>23</sup> Seit einer Gesetzesänderung im Jahr 2015.

<sup>24</sup> Der Verbraucher muss sich innerhalb einer angemessenen Frist gemäß Artikel 6.327 des Zivilgesetzbuchs Nr. VIII-1864 vom 18. Juli 2000 informieren.

<sup>25</sup> Der Verbraucher muss den Verkäufer innerhalb einer „angemessenen Frist“ über jede Nichtübereinstimmung des Produkts informieren, da diese Frist jedoch nicht festgelegt ist, bedeutet dies tatsächlich zwei Jahre nach der Lieferung. Gemäß Art. L. 212-6 Abs. 2 besteht eine zweite Frist von zwei Jahren für die Erhebung einer Bürgschaftsklage; es läuft von dem Zeitpunkt an, als der Verbraucher dem Gewerbetreibenden die Nichtkonformität der Waren gemeldet hat.

<sup>26</sup> Abhilfen sollten innerhalb eines Monats vom Verkäufer vorgenommen werden. Ist dies nicht der Fall, kann der Verbraucher einen Ersatz verlangen und eine vollständige Rückerstattung des Produktpreises erhalten oder das Produkt behalten und eine teilweise Rückerstattung erhalten. Der Verbraucher kann jedoch weitere Preissenkungen für Schäden erhalten, wenn der Verbraucher nachweisen kann, dass die Nichtkonformität des fehlerhaften Gutes zusätzliche Kosten verursacht oder gesundheitsgefährdend war.

Wichtige Bestimmungen der CSG-Richtlinie				
Mitgliedstaaten	Dauer der gesetzlichen Garantie (Jahre)	Meldepflicht für Verbraucher <sup>16</sup>	Umkehr Beweislastzeit der	Hierarchie der Rechtsbehelfe
Malta	2	Ja	6 Monate	Ja
Polen	2	Nein	1 Jahr	Ja <sup>27</sup>
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
Die Niederlande	Keine feste Frist	Ja	6 Monate	Ja

*\*Die Haftung des Verkäufers in diesen Mitgliedstaaten ist nur durch die Verjährungsfrist begrenzt.*

<sup>27</sup> Die seit Dezember 2014 geltenden polnischen Vorschriften beruhen auf der Idee einer freien Wahl des Rechtsbehelfs und geben dem Verkäufer jedoch die Möglichkeit, mit dem Fehler durch Reparatur oder Ersatz zu umgehen.

## Anhang 2 - Elemente der nationalen Rechtsvorschriften, die über die Richtlinie 1999/44/EG über den Verkauf von Verbrauchern hinausgehen (siehe wieder grüne Schattierung).

Mitgliedstaaten	Art der Garantie und Dauer der gesetzlichen Garantie (Jahre)	Aussetzung der gesetzlichen Garantie bei Reparatur/Ersatz	Genauer Zeitrahmen, in dem die Ware repariert oder ersetzt werden kann	Ersatzteile Verpflichtung zur Wartung von Ersatzteilen	Ersatzteile Verpflichtung zur Information der Verbraucher
Österreich	Uniform (2 Jahre)	Neuer Zeitraum	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein (umgekehrt) <sup>28</sup>
Belgien	Uniform (2 Jahre)	Ja	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein
Bulgarien	Uniform (2 Jahre)	Ja	Innerhalb eines Monats	Nein	Nein
Kroatien	Uniform (2 Jahre)	Neuer Zeitraum	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein
Zypern	Uniform (2 Jahre)	Ja	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein
Tschechische Republik	Uniform (2 Jahre)	Nein	30 Tage	Nein	Nein
Dänemark	Uniform (2 Jahre)	Neuer Zeitraum <sup>29</sup>	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein
Estland	Uniform (2 Jahre)	Neuer Zeitraum	Angemessener Zeitrahmen <sup>30</sup>	Nein	Nein
Finnland	Differenziert	Nein	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein
Frankreich	Uniform (2 Jahre)	Nein	1 Monat	Ja	Ja
Deutschland	Uniform (2 Jahre)	Nein	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein
Griechenland	Uniform (2 Jahre)	Neuer Zeitraum	Angemessener Zeitrahmen	Ja	Nein
Ungarn	Uniform (2 Jahre)	Neuer Zeitraum <sup>31</sup>	15 Tage	Nein	Nein
Irland	Verjährungsfrist (6 Jahre)	Ja	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein

<sup>28</sup>In Österreich teilt der Verkäufer dem Käufer mit, dass es keine Ersatzteile gibt, wenn dies wichtig ist (wenn ein Verbraucher diese Informationen zur Auswahl eines Produkts verwenden könnte, das über Ersatzteile verfügt).

<sup>29</sup>Zwei Jahre für Ersatz, drei Jahre für Reparatur.

<sup>30</sup>In Estland muss eine Frage oder Beschwerde eines Verbrauchers innerhalb von 15 Tagen beantwortet werden, es gibt jedoch keine Frist für die Abhilfe selbst.

<sup>31</sup>Aussetzung der gesetzlichen Garantie für die Reparatur, eine neue Frist für den Ersatz.

Mitgliedstaaten	Art der Garantie und Dauer der gesetzlichen Garantie (Jahre)	Aussetzung der gesetzlichen Garantie bei Reparatur/Ersatz	Genauere Zeitspanne, in die Reparatur oder Ersatz der Ware	Ersatzteile — Verpflichtung zur Wartung von Ersatzteilen	Ersatzteile — Verpflichtung Verbraucher auch zu informieren
Italien	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Teilweise
Lettland	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessener Zeitrahmen <sup>32</sup>	Nein	Nein
Litauen	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein
Luxemburg	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	1 Monat	Nein	Nein
Malta	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	Angemessener Zeitrahmen	Ja	Nein
Polen	Einheitlich (2 Jahre)	Neuer Zeitraum <sup>33</sup>	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein
Portugal	Einheitlich (2 Jahre)	Neuer Zeitraum <sup>34</sup>	30 Tage	Ja	Nein
Rumänien	Einheitlich (2 Jahre)	Ja	15 Tage	Ja (Hersteller)	Nein
Slowakei	Einheitlich (2 Jahre)	Neuer Zeitraum <sup>35</sup>	30 Tage	Nein	Nein
Slowenien	Einheitlich (2 Jahre)	Neuer Zeitraum <sup>36</sup>	8 Tage	Ja	Ja
Spanien	Einheitlich (2 Jahre)	Neuer Zeitraum <sup>37</sup>	Angemessener Zeitrahmen	Ja	Nein
Schweden	Einheitlich (3 Jahre)	Nein	Angemessener Zeitrahmen	Ja (bestimmte Fälle) <sup>38</sup>	Nein
Die Niederlande	Differenziert	Ja	Angemessener Zeitrahmen	Nein	Nein

<sup>32</sup> Während der angemessene Zeitrahmen in der Regel 30 Tage beträgt, gibt es daher keinen genauen rechtlichen Zeitrahmen.

<sup>33</sup> Nur zum Ersatz, nicht zur Reparatur.

<sup>34</sup> Nur zum Ersatz, nicht zur Reparatur.

<sup>35</sup> Nur zum Ersatz, nicht zur Reparatur.

<sup>36</sup> Nur für Ersatz- oder Hauptkomponenten des Produkts.

<sup>37</sup> Aussetzung der gesetzlichen Garantie für die Reparatur, eine neue Frist für den Ersatz.

<sup>38</sup> Wenn das Fehlen von Ersatzteilen oder Verbrauchsgütern die Verwendung der Ware behindert und der Verbraucher zum Zeitpunkt des Kaufs Grund zu der Annahme hatte, dass das Produkt brauchbar wäre, wird das Produkt nach den im Verbraucherkaufgesetz (1990:932) festgestellten Sachmängeln der Ware als Mangel angesehen.

# *Consumer Law* → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022