

Die Gewährleistung in Italien und anderen EU-Ländern



Herausgegeben vom



Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen

Brennerstraße 3

I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen Verbraucherzentrums Italien

ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

Via G. M. Lancisi, 31

00161 Roma – ITALIA

Tel. +39-06-44238090 - 06-44290734

Fax +39-06-44118348

www.ecc-netitalia.it

info@ecc-net.it

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mitgefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion für Gesundheit und Verbraucherschutz der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden.

Stand: November 2009

INHALTSVERZEICHNIS:

Einleitung	4
Italien	8
Österreich	14
Deutschland	18
Frankreich	20
Schweden	24
Rumänien	28

Einleitung

„Hilfe, mein neuer Computer, den ich erst vor zwei Wochen in Deutschland gekauft habe, funktioniert nicht mehr. Was soll ich bloß tun?!“ In solchen oder ähnlichen Situationen befinden sich immer mehr Konsumenten, die im europäischen Ausland Produkte erwerben. Diese Broschüre soll wichtige Hinweise geben, wie und in welchem Zeitraum der Käufer die Gewährleistung in Italien und in einigen, ausgewählten EU-Ländern geltend machen kann. Besonderes Augenmerk soll dabei auf die Tatsache gelegt werden, dass innerhalb Europas die Rechte aus der Gewährleistung durch Gesetzesinitiativen der EU sehr ähnlich sind.

Was bedeutet „Gewährleistung“?

Die Gewährleistung regelt die Rechtsansprüche des Käufers gegenüber dem Verkäufer im Rahmen eines Kaufvertrages, wenn der Verkäufer eine mangelhafte oder nicht vertragskonforme Ware liefert. Dem Kaufvertrag gleichgestellt sind in den meisten nationalen Gesetzgebungen auch Tausch- und Lieferverträge.



Achtung:

Verwechseln Sie nicht Garantie mit Gewährleistung!

Die **Gewährleistung** wird vom Gesetz geregelt und stellt den Mindestschutz des Käufers dar, welcher nicht unterschritten werden darf. Alle etwaigen Vertragsklauseln oder Vereinbarungen zwischen Verkäufer und Käufer, welche die Normen zur Gewährleistung verletzen, sind für den Käufer nicht bindend.

Die **Garantieerklärung** hingegen ist nicht verpflichtend. Sie wird üblicherweise vom Produzenten der Ware gegeben und ist Teil des Kaufvertrages, d.h., sie ist für die Parteien bindend. Auch einschlägige Werbung gilt dabei als Garantie. Garantieerklärungen werden von den Herstellern vor allem genutzt, um den Konsumenten ihr Produkt schmackhafter zu machen, und um mit gutem und effizientem Service im Konkurrenzkampf zu bestehen (z. B. Rostschutzgarantie bei Autos).

Der Käufer kann verlangen, dass ihm die Garantie schriftlich zur Verfügung gestellt wird.

Gewährleistung	Garantie
Dauer: mindestens 2 Jahre	Dauer: variiert, oft 1 Jahr
gesetzlich geregelt	vertraglich geregelt
obligatorische Leistung	freiwillige Leistung
unverzichtbar	verzichtbar
durch Gesetz einheitlich geregelt	vom Hersteller beliebig geregelt
durch Gesetz einheitlich geregelt	mögliche Kosten
unbeschränkt	oft auf einzelne Teile beschränkt
nicht veränderbar durch Verkäufer	veränderbar durch Hersteller

Unabhängig von der Garantie besteht jedoch immer das Recht auf Gewährleistung gegenüber dem Verkäufer. Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche bleiben also von der Garantie unberührt.

Sollte der Verkäufer gleichzeitig auch der Hersteller sein, so haftet er „doppelt“, d.h., der Konsument ist sowohl durch die Garantieerklärung als auch durch die Gewährleistungsbestimmungen geschützt.

Um die Harmonisierung innerhalb der EU voranzubringen, wurde die Richtlinie 1999/44/EG erlassen, die sich mit dem Verbrauchsgüterkauf und den damit verbundenen Garantien beschäftigt. Primär wurden die Bestimmungen nur für **Verträge zwischen Konsumenten und gewerblichen Verkäufern** erlassen; in einigen Ländern haben bestimmte Normen für alle Rechtsgeschäfte Gültigkeit.

Als **Konsumenten** gelten nur physische Personen, welche die Ware ausschließlich zu privaten Zwecken erwerben.

Verkäufer sind physische oder juristische Personen, die im Rahmen ihrer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit Verbrauchsgüter verkaufen.

Folgende **Kernaussagen** der Richtlinie sind hervorzuheben:

- Vertragsklauseln oder Vereinbarungen zwischen Verkäufer und Käufer, welche die in der Richtlinie gewährten Rechte verletzen, sind für den Käufer nicht bindend;
- beim Kauf von gebrauchten Gütern kann die Haftungsdauer auf 1 Jahr gesenkt werden, sofern dies von den Parteien vereinbart wurde;

- der Käufer hat im Normalfall Anrecht auf die kostenlose Reparatur oder den Austausch der mangelhaften Ware;
- wenn eine Reparatur oder ein Austausch nicht möglich oder unverhältnismäßig kostenintensiv ist, sie dem Käufer erhebliche Unannehmlichkeiten bereitet, oder der Verkäufer nicht innerhalb einer angemessenen Frist Abhilfe schafft, so kann der Käufer die Minderung des Preises oder die Vertragsauflösung beantragen.¹

Die Richtlinie sieht zwar vor, dass die oben beschriebenen Arten der Nacherfüllung ohne Kosten für den Konsumenten geleistet werden müssen, in der Praxis ist es jedoch bei grenzüberschreitenden Käufen so, dass **Transportkosten** gern zu Lasten des Käufers berechnet werden, da die meisten nationalen Gesetzgebungen für den grenzüberschreitenden Einkauf keine genaue Regelung vorsehen.

Sehr häufig kommt es vor, dass der Verkäufer Sie mit Ihrer Beschwerde an den Hersteller der Ware oder auch den Kundendienst verweist. Dies kann aber für Sie mit zusätzlichen Kosten verbunden sein, da Sie beim Hersteller der Ware nur die Leistungen aus der Garantieerklärung geltend machen können, die eine freiwillige und nicht gesetzlich geregelte Leistung des Produzenten darstellt. Beharren Sie deshalb dem Verkäufer gegenüber auf den Rechten, die Ihnen von der Gewährleistung garantiert werden. Ihr Ansprechpartner ist immer der Verkäufer, nicht der Hersteller oder der Kundendienst!

Wie lange gilt die Gewährleistung?

Die Gewährleistung gilt **2 Jahre** ab Lieferung des Verbrauchsgutes. Den Mitgliedsstaaten steht es frei, eine Frist von 2 Monaten vorzusehen, innerhalb welcher der Mangel dem Verkäufer angezeigt werden muss.



Wichtig:

In ALLEN EU-Mitgliedsstaaten gilt die Umkehr der Beweislast!

Was bedeutet dies für den Verbraucher?

Bis zum Beweis des Gegenteils wird vermutet, dass ein Mangel, der in den ersten 6 Monaten nach der Übergabe auftritt, schon bei der Übergabe vorhanden war. Der Gesetzgeber hat also für die ersten 6 Monate die Beweislast zum Verkäufer

¹ Um die Unverhältnismäßigkeit der Kosten zu bestimmen, wird der Wert der Sache und das Ausmaß des Mangels mit den Ausgaben für eine Reparatur oder einen Austausch verglichen.

verschoben. Der Verkäufer muss nun also beweisen, dass der Mangel vom Käufer verursacht wurde. Diese Beweislastverschiebung gilt nicht, wenn dies mit der Art der Sache (z.B. bei verderblichen Waren) oder der Art des Mangels (typische Abnutzung) unvereinbar wäre.

Nach Ablauf dieser Frist muss der Konsument beweisen, dass der Mangel nicht von ihm - beispielsweise durch einen unsachgemäßen oder falschen Gebrauch - verursacht wurde. Dieser Beweis kann leider meist nur durch ein teures Gutachten erbracht werden. Überlegen Sie sich deshalb gut, ob sich der finanzielle Aufwand lohnt!

Achtung:

Die Umkehr der Beweislast ist kein Freifahrtsschein für den Konsumenten. Sollte das Produkt durch Verschulden des Konsumenten (z.B. falscher Gebrauch oder Gewalteinwirkung) einen Mangel erleiden, besteht kein Recht auf Gewährleistung!

Wichtig:

Bewahren Sie von allen gekauften Produkten den Kassabeleg, die Quittung der Kredit- oder Bankomatkarte auf. Andernfalls wird es schwierig, Zeit und Ort des Kaufes zu beweisen.

Tipp:

Wenn Sie die Möglichkeit dazu haben, machen Sie auch eine Fotokopie von den Belegen; die Schrift wird auf diesen mit der Zeit oft unleserlich.

Um Ihnen bei der Lektüre dieser Broschüre einen **Leitfaden** zu geben, werden hier nun die primären Fragestellungen aufgelistet, die bei der Beschreibung der einzelnen Länder beantwortet werden:

- Für welche Art von Verträgen findet diese Richtlinie Anwendung?
- Wie lange hat der Käufer Anrecht auf Gewährleistung und ist eine Frist vorgesehen, innerhalb welcher der Käufer dem Verkäufer den Schaden melden muss?
- Welche Rechte hat der Käufer und welche der Verkäufer?
- Was bedeutet „Vertragskonformität“?

- Wurden die Angaben „angemessene Frist“ und „ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher“ gemäß Artikel 3 der Richtlinie, in der Gesetzgebung der einzelnen Länder genauer spezifiziert?
- Wie sieht es mit der Garantie aus, die der Hersteller anbietet?

ITALIEN

2005 wurde der sogenannte Verbraucherkodex (*Codice del Consumo*) mit dem gesetzvertretenden Dekret (*decreto legislativo*) Nr. 206 vom 6. September 2005 erlassen, der sich in den Artikeln 128 bis 135 mit der Gewährleistung (*garanzia legale*) sowie der Garantie (*garanzia convenzionale*) auseinandersetzt.

Diese Bestimmungen finden nur bei **Kaufverträgen** von **Konsumgütern zwischen Konsumenten** und **Verkäufern**, den sogenannten **Verbrauchergeschäften**, Anwendung. Dem Kaufvertrag gleichgestellt sind dabei der Tausch-, der Bezugs-, der Werk- und Unternehmerwerkvertrag sowie all jene Verträge, welche die Lieferung von Konsumgütern, welche produziert werden, zum Inhalt haben.

Konsumgüter sind **alle beweglichen Sachen**, außer

- Sachen, die aufgrund von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder anderen gerichtlichen Maßnahmen verkauft werden;
- Wasser und Gas, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge abgefüllt sind;
- Strom.

Der Verbraucherkodex erwähnt die **ersteigerten Güter** zwar nicht, diese werden vom Anwendungsbereich der Gewährleistung aber auch nicht explizit ausgeschlossen. Deshalb sind auch sie als Konsumgüter anzusehen, aber immer nur dann, wenn der Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen geschlossen wird.

Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer Waren zu übergeben, die dem Kaufvertrag entsprechen. Die Waren müssen also vertragskonform sein.

Folgende Eigenschaften der Verbrauchsgüter lassen auf eine **Vertragskonformität** schließen (Art. 129):

- Die Eignung für die Zwecke, für die Güter der gleichen Art gewöhnlich gebraucht werden;
- die Ware stimmt mit der Beschreibung des Verkäufers überein und besitzt die Eigenschaften der Ware, die der Verkäufer dem Verbraucher als Probe oder Muster vorgelegt hat;
- die Ware weist eine Qualität und Leistungen auf, die bei Gütern der gleichen Art üblich sind und die sich der Konsument erwarten kann, wenn die Beschaffenheit der Ware und die in der Werbung oder bei der Etikettierung gemachten Äußerungen des Verkäufers oder des Herstellers über die konkreten Eigenschaften in Betracht gezogen werden;
- die Eignung für einen bestimmten vom Konsument angestrebten Gebrauch, den dieser dem Verkäufer bei Vertragsabschluss mitgeteilt und dem der Verkäufer zugestimmt hat.

In den folgenden Fällen liegt ein **Mangel** vor:

- Wenn der Defekt durch die unsachgemäße Montage verursacht wurde, wenn diese Bestandteil des Kaufvertrages war und vom Verkäufer oder unter dessen Verantwortung durchgeführt wurde;
- wenn der Defekt durch die unsachgemäße Montage des Verbrauchers aufgrund eines Fehlers in der Montageanleitung verursacht wurde.

Der Verkäufer haftet für **öffentliche Aussagen** nicht, wenn er beweisen kann, dass er die Äußerung nicht kannte und nicht kennen konnte, die Aussage vor Vertragsabschluss berichtigt worden war oder sie die Kaufentscheidung nicht beeinflusst hat.

Rechte des Käufers (Art. 130)

Der Verkäufer haftet für alle Mängel am Produkt, die im Moment der Übergabe bestehen². Der Käufer hat das Recht auf die kostenlose Reparatur oder den Austausch des schadhafte Konsumgutes. Er kann grundsätzlich selbst entscheiden, ob er die Ware repariert oder ersetzt haben möchte, es sei denn, das gewählte Mittel ist unmöglich oder unverhältnismäßig aufwendig im Vergleich zum anderen. Bei der Unverhältnismäßigkeit wird Bezug genommen auf den Wert der Ware, wenn sie mangelfrei wäre, das Ausmaß des Mangels sowie ob das Alter

² ACHTUNG: Dies bedeutet aber nicht, dass der Fehler schon bei der Lieferung vorhanden sein musste, und der Verkäufer nur in diesem Fall haftet. Tritt nämlich der Mangel in den ersten 6 Monaten nach der Lieferung auf, wird vermutet, dass die Ware schon zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft war.

nativmittel dem Konsumenten keine erheblichen Unannehmlichkeiten verursachen würde. Wenn z.B. ein Fehler durch eine kleine Reparatur behoben werden kann, wäre es unverhältnismäßig, vom Verkäufer eine Ersatzlieferung zu verlangen.



Achtung: In der Praxis ist es jedoch so, dass der Käufer dem Unternehmer zuerst zweimal die Möglichkeit geben muss, die Ware zu reparieren, bevor er vom Verkäufer den Ersatz der Ware verlangen kann.

Wenn bei der Reparatur ein neues Ersatzteil eingesetzt wurde, beginnt für dieses die Gewährleistungsfrist von 2 Jahren neu?

Hier muss man zwei Situationen unterscheiden:

- 1) Erfolgte die Reparatur während der Gewährleistungsfrist, so beginnt für das neue Ersatzteil keine neue Gewährleistungsfrist; man bezieht sich bei der Frist auf das Datum der ersten Übergabe der Ware;
- 2) erfolgte die Reparatur aber nach Ablauf der Gewährleistungsfrist, so beginnt für das neue Ersatzteil eine neue zweijährige Gewährleistungsfrist ab der Übergabe.

Das Recht auf Gewährleistung besteht nicht, wenn der Käufer den Mangel kannte oder dieser offensichtlich war.

Die Reparatur oder der Austausch müssen innerhalb einer „angemessenen Frist“ erfolgen; leider hat hier der Gesetzgeber nicht genau spezifiziert, was als „angemessen“ gilt, sodass lange Wartezeiten keine Seltenheit sind. Gerade aus diesem Grund ist es ratsam, schriftlich einen Rückgabetermin bzw. einen Termin für den Austausch der Ware einzufordern.

Der Verbraucher kann eine angemessene Preisminderung oder die Auflösung des Vertrages verlangen:

- Wenn Reparatur und Austausch unmöglich oder unverhältnismäßig aufwendig sind;
- wenn der Verkäufer nicht innerhalb einer angemessenen Frist für die Reparatur oder den Austausch gesorgt hat;
- wenn die Reparatur oder der Austausch für den Konsumenten unzumutbare Unannehmlichkeiten mit sich gebracht hat.

Wichtig:

Beim Bestimmen der Preisminderung oder des zu erstattenden Betrages (bei Vertragsauflösung) muss auch die bisherige Abnutzung der Ware berücksichtigt werden. Bei einem geringfügigen Mangel kann keine Vertragsauflösung beantragt werden.



Wichtig:

Für die Kosten für Versand, Arbeitsleistung und Material muss der Verkäufer aufkommen.



Wichtig:

Die Gewährleistung gilt auch für Produkte, die im Ausverkauf gekauft wurden. Sollte also das Produkt, welches Sie im Ausverkauf zum Schnäppchenpreis erworben haben, einen Mangel aufweisen, so haftet der Verkäufer wie bei nicht im Ausverkauf erworbenen Artikeln.



Achtung:

Verwechseln Sie nicht die Möglichkeit des Warenumtauschs mit der Gewährleistung! Die Gewährleistung ist Ihr Recht, der Umtausch nicht! Der Konsument hat kein Recht eine mangelfreie Ware umzutauschen, wenn sie im Geschäftslokal gekauft wurde; dies hängt einzig und allein vom Wohlwollen des Verkäufers ab.

Beispiel: Sie haben eine Hose gekauft, deren Farbe Ihnen zu Hause nicht mehr gefällt. In diesem Fall haben Sie kein Recht, diese umzutauschen, da kein Produktfehler vorliegt.

Häufig wird beim Ausverkauf der Umtausch der Ware explizit ausgeschlossen. Dies bedeutet aber nicht den Ausschluss der Gewährleistung.



Fristen:

Der Verkäufer haftet für Mängel, die innerhalb von 2 Jahren ab Übergabe der Ware auftreten. Der Mangel muss dem Unternehmen innerhalb von 2 Monaten ab seiner Entdeckung angezeigt werden, sonst verfällt der Rechtsanspruch.

Der Konsument muss dabei keine Formalitäten beachten. Der Mangel kann sowohl mündlich als auch schriftlich (z.B. per Email, Fax oder Brief) angezeigt werden. Wir empfehlen trotzdem ein Einschreiben mit Rückantwort zu schicken, da somit Versand und Empfang des Briefes einwandfrei beweisbar sind.

Die Frist von 2 Monaten muss nicht eingehalten werden, wenn der Verkäufer den Mangel kannte oder ihn verschleierte.

Beim Kauf von **gebrauchten Produkten** kann die Mindestdauer der Gewährleistung auf 1 Jahr gesenkt werden, sofern dies von den Parteien so vereinbart wurde (Art. 134), was normalerweise auch geschieht. Was die Frist zur Mitteilung des Mangels sowie die Beweislast (siehe unten) anbelangt, gilt dieselbe Regelung, die der Gesetzgeber für neue Produkte vorsieht.



Achtung:

Die Gewährleistung stellt ein unverzichtbares Recht dar! In der Praxis kommt es leider immer wieder vor, dass Konsumenten vom Verkäufer die Information erhalten, die Gewährleistung gelte bei bestimmten Elektronikprodukten nur innerhalb der ersten 8 bzw. 10 Tage ab dem Kaufdatum. Diese Information ist schlichtweg falsch, da die gesetzlichen Fristen (2 Jahre bzw. 1 Jahr) nicht verhandelbar sind. Beharren Sie deshalb auf Ihrem Recht!

Immer wieder wird Konsumenten die Gewährleistung verweigert, da die fehlerhafte Ware nicht in der Originalverpackung zurückgeschickt wird. Die Verpackung ist aber keine Voraussetzung für das Geltendmachen der Gewährleistung.

Umkehr der Beweislast:

Tritt der Mangel in den ersten 6 Monaten nach der Übergabe auf, wird - bis zum Beweis des Gegenteils - vermutet, dass die Ware schon zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft war, außer dies ist mit der Art der Sache oder des Defektes unvereinbar. Der Verkäufer muss also beweisen, dass der Mangel zum Zeitpunkt der Übergabe noch nicht bestand.

Tritt der Mangel erst nach Ablauf der 6-Monats-Frist auf, muss der Käufer beweisen, dass dieser nicht durch unsachgemäßen oder falschen Gebrauch entstanden

ist. Der Beweis ist gerade im außergerichtlichen Wege in der Regel nur sehr schwer zu erbringen, und zwar meist nur durch das Gutachten eines Sachverständigen, welches natürlich erhebliche Kosten mit sich bringt. Sie sollten sich also, vor allem bei billigen Produkten, gut überlegen, ob Sie diese Möglichkeit nutzen wollen.

Wichtig:

Sollte der Schaden durch Verschulden des Käufers auftreten, besteht **kein** Recht auf Gewährleistung!



Auch bei Kaufverträgen, die nicht zwischen Konsumenten und Unternehmern geschlossen werden, ist der Käufer nicht schutzlos, da die Bestimmungen des italienischen Zivilgesetzbuches (*Codice Civile* – Artt. 1490 ff) Anwendung finden; diese sind aber nicht so detailliert bzw. beinhalten nicht so viele Vorteile für den Käufer wie die Normen des Verbraucherkodex.

Garantie (Art. 133 *garanzia convenzionale*)

Der Kaufvertrag kann auch eine Garantieerklärung des Herstellers beinhalten, welche für diesen bindend ist. Der Inhalt der Garantie ist für den Hersteller auch bindend, wenn er durch Werbung bekannt gemacht wurde. Die Garantieerklärung muss den Käufer darüber informieren, dass die gesetzliche Gewährleistungspflicht zwischen Käufer und Verkäufer dadurch nicht eingeschränkt wird; zudem muss sie in einer einfachen und verständlichen Sprache über den Inhalt der Garantie und die wesentlichen Elemente (wie Dauer und räumlicher Geltungsbereich der Garantie, Name und Adresse des Garantiegebers) zu ihrer Geltendmachung informieren.

Sofern der Verbraucher dies wünscht, muss ihm die Garantie schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden; meist bekommt er einen Garantieschein ausgehändigt. Sie muss in italienischer Sprache abgefasst sein. Sollte die Garantieerklärung nicht diesen Vorgaben entsprechen, behält sie trotzdem ihre Gültigkeit und kann vom Konsumenten geltend gemacht werden.

Wichtig:

Der Verbraucherkodex stellt einen Mindestschutz für die Verbraucher dar, unabhängig von zusätzlichen Herstellergarantien. Deshalb sind alle Vertragsklauseln und Vereinbarungen, die das Gewährleistungsrecht einschränken oder verletzen, als nichtig anzusehen. Die Nichtigkeit kann nur vom Konsumenten geltend gemacht und vom Gericht von Amts wegen festgestellt werden.



ÖSTERREICH

Österreich hat die Normen der Richtlinie 1999/44/EG in das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB - § 922-933b) und in das Konsumentenschutzgesetz (§ 8-9b) übertragen. Die Bestimmungen im ABGB haben allgemeine Gültigkeit und betreffen nicht nur Verträge zwischen Konsumenten und Unternehmern.

Die Gewährleistung, wie sie im ABGB geregelt ist, muss von **jedem** geleistet werden, der eine **Sache gegen Entgelt** verkauft, d. h., sie gilt auch für private Verkäufer. Sie kann von diesen aber ausgeschlossen werden.



Achtung: Diese Broschüre richtet das Hauptaugenmerk auf Verträge zwischen Konsumenten und Unternehmern, die sogenannten **Verbraucher-geschäfte** (§1 Konsumentenschutzgesetz).

Eine Sache gilt als **vertragskonform**:

- Wenn sie die vereinbarten oder gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften hat;
- wenn die Ware der Beschreibung des Verkäufers, der Probe oder dem Muster entspricht, die der Verkäufer dem Verbraucher vorgelegt hat;
- wenn sie für die Zwecke, für die Güter der gleichen Art gewöhnlich gebraucht werden oder gemäß der zwischen dem Verkäufer und Käufer getroffenen Vereinbarung, verwendet werden kann;
- wenn sie dem entspricht, was sich der Konsument aufgrund der in der Werbung oder bei der Etikettierung gemachten Äußerungen des Verkäufers oder des Herstellers erwarten kann, außer der Verkäufer kannte die Äußerungen nicht und konnte sie nicht kennen, diese waren bei Vertragsabschluss berichtigt oder beeinflussten die Kaufentscheidung nicht.

Der Verkäufer haftet für Mängel und nicht vorhandene, aber vereinbarte Eigenschaften des Produktes. Sollten die Mängel aber offensichtlich bzw. augenscheinlich sein (z.B. ein zerkratzter Display am Handy), besteht keine Gewährleistung.

Auch in Österreich ist die **Umkehr der Beweislast** zugunsten des Konsumenten vorgesehen, d.h., es wird bis zum Beweis des Gegenteils vermutet, dass ein Mangel, der in den ersten 6 Monaten nach der Übergabe hervorkommt, schon bei der Übergabe vorhanden war. Der Gesetzgeber hat also für die ersten 6 Monate die Beweislast zum Verkäufer verschoben. Wenn sich in einem Gerichts-

verfahren nicht feststellen lässt, ob der Mangel bereits bei Übergabe vorlag oder erst danach durch Abnutzung entstanden ist, geht das zum Nachteil des Verkäufers. Man geht vom Vorliegen eines Mangels aus. Kann dagegen der Verkäufer den Gegenbeweis führen, dass der Mangel erst später entstanden ist (z.B. durch Abnutzung oder vom Verbraucher verursacht wurde), dann entfällt die Gewährleistungspflicht.

Die Beweislastverschiebung gilt nicht, wenn dies mit der Art der Sache (z.B. bei verderblichen Waren) oder nach Art des Mangels (typische Abnutzung) unvereinbar wäre.

Nach Ablauf von 6 Monaten trifft die Beweislast den Käufer der Sache.

Rechte aus der Gewährleistung:

Der Käufer hat zunächst das Recht auf Verbesserung (Nachbesserung, Nachtrag des Fehlenden) oder Austausch. Die Wahl zwischen Verbesserung und Austausch liegt beim Käufer. Dieser kann sich also grundsätzlich aussuchen, ob der Vertragspartner reparieren oder austauschen soll. Das Wahlrecht hat aber eine Grenze: Wenn das gewählte Mittel unmöglich zu bewerkstelligen ist oder einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern würde, dann bleibt nur das jeweils andere Mittel.

Austausch oder Verbesserung müssen innerhalb einer angemessenen Frist erfolgen und dem Käufer möglichst geringe Unannehmlichkeiten bereiten. Auch Österreich verzichtet hier leider auf eine genauere Spezifizierung dieser Frist.

Die möglicherweise für die Reparatur oder den Austausch anfallenden Kosten (wie Versand-, Material- und Arbeitskosten) hat der Verkäufer zu tragen.

Das Konsumentenschutzgesetz sieht vor, dass die Verbesserung oder der Austausch der Ware am Übergabeort der Ware stattzufinden hat bzw., beim Versand innerhalb Österreichs, am Lieferort. Der Unternehmer kann jedoch verlangen, dass der Konsument ihm die Ware sendet. Zusätzlich zur Haftung für den Versand übernimmt er auch die Kosten für Reparatur und Versand der mangelhaften Ware.

Achtung:

Dies kann für den italienischen Konsumenten bedeuten, dass er die Versandkosten tragen muss bzw. dem Unternehmer die Ware bringen muss, wenn diese in Österreich vor Ort gekauft wurde!



Ist der Verkäufer auch zur Montage verpflichtet, so haftet er für etwaige Mängel, die durch eine unsachgemäße Montage auftreten.

Der Verbraucher kann eine angemessene Preisminderung oder die Auflösung des Vertrages (Wandlung des Vertrages) verlangen:

- Wenn die Reparatur oder der Austausch unmöglich oder für den Verkäufer mit einem unverhältnismäßig großen Aufwand verbunden ist;
- wenn der Verkäufer die Reparatur oder den Austausch verweigert oder nicht innerhalb einer angemessenen Frist vornimmt;
- wenn die Reparatur oder der Austausch für den Konsumenten mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wäre;
- wenn sie dem Käufer aus triftigen, in der Person des Unternehmers liegenden Gründen, unzumutbar sind.

Bei der Preisminderung wird der vereinbarte Preis der mangelfreien Sache einem geminderten Preis der Sache aufgrund des Mangels gegenübergestellt. 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 also: der Zusammenhang zwischen Wert und Preis muss gewahrt bleiben.

Wandlung bedeutet: Rücktritt vom Vertrag mit der Konsequenz, dass wechselseitig bereits erbrachte Leistungen zurückzugeben sind („Ware retour – Geld retour“). Hat der Käufer die Ware bereits nutzbringend verwendet, kann der Verkäufer ein Entgelt für die Nutzung verlangen. Der Käufer hat im Gegenzug einen Anspruch auf die gesetzlichen Zinsen von 4 % seit dem Tag der Zahlung.

Die Auflösung des Vertrages ist nicht möglich, wenn es sich nur um einen geringfügigen Mangel handelt.

Fristen:

Die Gewährleistungsfrist beträgt bei **beweglichen Sachen** 2 Jahre ab dem Zeitpunkt der Übergabe der Ware oder des Werkes, bei **unbeweglichen Sachen** 3 Jahre. Beim Verkauf **gebrauchter Waren** kann die Gewährleistungsfrist auf 1 Jahr gesenkt werden, sofern dies von den Parteien vereinbart wurde.

Wichtig:

Wenn zwischen den Parteien eine Ratenzahlung vereinbart wurde, können die oben angeführten Fristen überschritten werden. Das Recht auf Gewährleistung besteht nämlich bis zur Zahlung der letzten Rate, die auch 2 bzw. 3 Jahre nach dem Lieferdatum erfolgen kann.



Der Gesetzgeber hat auf eine Frist verzichtet, innerhalb welcher der Mangel dem Verkäufer angezeigt werden muss.

Garantie:

Der Hersteller kann der Ware auch eine Garantieerklärung beilegen, muss den Konsumenten aber darauf hinweisen, dass die gesetzliche Gewährleistungspflicht zwischen Käufer und Verkäufer dadurch nicht eingeschränkt wird. Der Inhalt der Garantie ist auch für den Hersteller bindend, wenn er durch Werbung bekannt gemacht wurde. Auf Verlangen des Konsumenten muss ihm die Garantie schriftlich zur Verfügung gestellt werden.

Verstößt ein Hersteller gegen diese gesetzlichen Vorschriften (z.B. indem er die Garantie nicht schriftlich zur Verfügung stellt), dann bleibt die Garantie natürlich dennoch gültig. Dies stellt für den Käufer einen wichtigen Schutz dar, da die Garantie sonst ungültig wäre, und er somit keine rechtlichen Ansprüche mehr hätte. Der Unternehmer haftet unter Umständen für den durch den Verstoß entstandenen Schaden.

DEUTSCHLAND

In Deutschland wurde die Richtlinie 1999/44/EG in das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) übernommen und ist deshalb für alle Arten von Verträgen gültig und nicht nur für Verträge zwischen Konsumenten und Unternehmern.



Achtung: Da die Zielgruppe dieser Broschüre Verbraucher sind, werden die allgemeinen Bestimmungen des BGB und jene zum Verbrauchsgüterkauf nicht getrennt behandelt.

Die Bestimmungen zum Verbrauchsgüterkauf (§ 474 ff BGB) finden Anwendung beim Kauf von **beweglichen Sachen** zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, zudem bei Tausch- und Werkverträgen zwischen diesen Personen.

Der Verkäufer muss dem Käufer garantieren, dass die Ware frei von Sach- und Rechtsmängeln ist.

Eine Sache gilt als **vertragskonform** und somit als frei von **Sachmängeln**:

- wenn sie sich für die Verwendung eignet, die im Vertrag vorgesehen ist;
- wenn sie für die Zwecke, für die Güter der gleichen Art gewöhnlich gebraucht werden, geeignet ist;
- wenn sie eine Beschaffenheit aufweist, die bei Gütern der gleichen Art üblich ist und die sich der Konsument nach der Art der Sache erwarten kann. Dazu gehören auch Eigenschaften, die der Käufer aufgrund der in der Werbung oder bei der Etikettierung gemachten Äußerungen des Verkäufers oder des Herstellers erwarten kann, außer der Verkäufer kannte die Äußerung nicht, musste sie nicht kennen oder sie beeinflusste die Kaufentscheidung nicht.

Ein **Sachmangel** liegt auch dann vor, wenn die Montage vom Verkäufer nicht sachgemäß durchgeführt wurde, die Montageanleitung fehlt, fehlerhaft oder unverständlich ist, außer die Ware wurde fehlerfrei montiert. Von einem Sachmangel spricht man auch, wenn der Verkäufer eine andere Sache oder eine zu geringe Menge liefert.

Fristen:

In Deutschland verjährt das Recht auf Gewährleistung nach 2 Jahren wie beispielsweise auch in Italien.

Anders als in Italien gilt eine Gewährleistung von 2 Jahren auch beim **Kauf zwischen Privatpersonen**, diese kann aber vertraglich ganz ausgeschlossen werden.

Beim Kauf von **gebrauchten Sachen** kann zwischen den Parteien vereinbart werden, dass die Frist auf 1 Jahr herabgesetzt wird.

Der Gesetzgeber hat hier – im Unterschied zu Italien - auf eine Frist verzichtet, innerhalb welcher der Mangel dem Verkäufer angezeigt werden muss.

Umkehr der Beweislast: siehe Seite 6 f.

Rechte aus der Gewährleistung:

Zunächst kann der Käufer die Nacherfüllung, also die Reparatur oder die Lieferung einer mangelfreien Sache, verlangen, es sei denn, das gewählte Mittel verursacht unverhältnismäßig hohe Kosten im Vergleich zum anderen. Bei der Unverhältnismäßigkeit wird Bezug genommen auf den Wert der Ware, die Schwere des Mangels und die mit dem anderen Mittel verbundenen Unannehmlichkeiten. Die möglicherweise anfallenden Kosten (Transport, Arbeitskosten, usw.) hat der Verkäufer zu tragen.

Der Verbraucher kann eine angemessene Preisminderung oder die Auflösung des Vertrages verlangen:

- Wenn der Verkäufer die vom Käufer gewünschte Art der Nacherfüllung verweigert (außer diese ist nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich);
- wenn die Reparatur oder Ersatzlieferung zweimal scheitern;
- wenn die gewünschte Art der Nacherfüllung für den Käufer unzumutbar ist.

Die Auflösung des Vertrages kann der Verbraucher nicht verlangen, wenn der Mangel nur geringfügig ist.

Diese Rechte des Käufers sind allerdings ausgeschlossen, wenn ihm bei Vertragsabschluss die Mängel bekannt waren.

Wenn der Unternehmer und der Konsument vor der Mitteilung des Mangels Vereinbarungen getroffen haben, die, zum Nachteil des Verbrauchers, von den obgenannten Bestimmungen abweichen, so kann sich der Unternehmer nicht darauf berufen.

Garantie:

Die Garantieerklärung muss einfach und verständlich abgefasst werden und Folgendes enthalten:

- einen Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers (Gewährleis-

- tung), und dass diese durch die Garantie nicht eingeschränkt werden;
- den Inhalt der Garantie sowie alle wichtigen Angaben, damit sie geltend gemacht werden kann (vor allem die Dauer und den räumlichen Geltungsbereich der Garantie, Name und Adresse des Garantiegebers).

Der Käufer hat das Recht, die Garantie in schriftlicher Form zu verlangen. Diese Bestimmungen finden auch für einschlägige Werbeaussagen Anwendung. Die Garantieerklärung ist auch dann gültig, wenn der Hersteller gegen diese Bestimmungen verstößt, z.B. indem er die Garantie nicht schriftlich zur Verfügung stellt. Dies stellt für den Käufer einen wichtigen Schutz dar, da die Garantie sonst ungültig wäre, und er somit keine rechtlichen Ansprüche mehr hätte.

FRANKREICH

Im Jahr 1978 wurde in Frankreich der *Code de la Consommation*, also ein spezielles Verbraucherrechtsgesetzbuch, geschaffen.

Im Rahmen der Regeln zur Gewährleistung finden dessen Bestimmungen nur bei Verträgen zwischen Unternehmern und Verbrauchern Anwendung, die den Verkauf von **materiellen beweglichen Sachen** zum Gegenstand haben. Auch Wasser und Gas werden bezüglich der Gewährleistung als solche Konsumgüter angesehen, wenn sie in bestimmbar Mengen abgepackt sind (z.B. eine Wasserflasche). **Explizit ausgeschlossen** sind hingegen Strom sowie Waren, die bei Zwangsversteigerungen verkauft wurden.

Obwohl es somit ein spezielles Verbraucherrechtsgesetz gibt, kann es jedoch bei Mängeln günstiger sein, seine Ansprüche auf den *Code Civil*, also das Zivilgesetzbuch (ZGB), zu stützen.

Beim Auftreten von Mängeln können in Frankreich gegenüber dem Verkäufer nämlich sowohl die **garantie légale de conformité** nach dem *Code de la Consommation* (sie entspricht mehr oder weniger dem Gewährleistungsrecht gemäß der Verbrauchsgüterrichtlinie) als auch die **garantie de vices cachés** (Gewährleistung aufgrund versteckter Mängel) nach dem ZGB als Anspruchsgrundlage in Betracht kommen.

1. Die **garantie légale de conformité** (Verbraucherrechtsgesetzbuch)

Der Verkäufer muss die Ware mangelfrei und wie im Vertrag beschrieben liefern; er haftet auch für Schäden und Mängel, die bei einer Montage auftreten können.

Als **vertragskonform** gelten Sachen, wenn sie (zum Zeitpunkt der Übergabe):

- sich für die Zwecke eignen, für die Güter der gleichen Art gewöhnlich gebraucht werden;
- mit der Beschreibung des Verkäufers übereinstimmen und die Eigenschaften der Ware besitzen, die der Verkäufer dem Verbraucher als Probe oder Muster vorgelegt hat;
- eine Qualität aufweisen, die der Konsument aufgrund der öffentlichen Äußerungen des Verkäufers oder des Herstellers, insbesondere in der Werbung oder bei der Etikettierung, erwarten kann;
- die zwischen dem Verkäufer und Käufer vereinbarten Eigenschaften haben oder sich für einen bestimmten vom Käufer angestrebten Gebrauch eignen, den dieser dem Verkäufer bei Vertragsabschluss mitgeteilt und dem der Verkäufer zugestimmt hat.

Der Verkäufer haftet nicht für öffentliche Aussagen (z.B. Werbung) des Produzenten der Ware, wenn er beweisen kann, dass er davon nichts wusste und nichts wissen konnte.

Rechte aus der Gewährleistung:

Ist die Ware mangelhaft hat der Käufer die Wahl zwischen Reparatur und Austausch der Ware, es sei denn, das gewählte Mittel verursacht unverhältnismäßig hohe Kosten im Vergleich zum anderen. Bei der Unverhältnismäßigkeit wird Bezug genommen auf den Wert der Ware und den Mangel.

Der Verbraucher kann eine angemessene Preisminderung oder die Auflösung des Vertrages verlangen:

- Wenn die Reparatur oder der Austausch unmöglich ist;
- wenn der Verkäufer nicht innerhalb 1 Monats für die Reparatur oder den Austausch gesorgt hat;
- wenn die Reparatur oder der Austausch für den Konsumenten unzumutbare Unannehmlichkeiten mit sich gebracht hat.

Für anfallende Spesen (Reparatur, Versand, usw.) kommt immer der Verkäufer auf.

Im Falle der Vertragsauflösung (diese ist bei einem geringfügigen Schaden nicht möglich!), muss der Käufer die Ware natürlich zurückschicken.

Im Übrigen kann der Verbraucher auch Schadenersatz fordern, wenn er den entstandenen Schaden entsprechend begründen und belegen kann.



Achtung:

Frankreich ist das **einzig**e der in dieser Broschüre beschriebenen Länder, das den Ausdruck „angemessene Frist“ näher spezifiziert: Reparatur oder Austausch müssen innerhalb **1 Monats** erfolgen.

Umkehr der Beweislast: siehe Seite 6 f.



Wichtig:

Der Käufer kann sich nicht auf die Gewährleistung berufen, wenn er den Mangel kannte oder dieser offensichtlich war, sowie wenn der Mangel auf den von ihm zur Verfügung gestellten Materialien beruht.

Fristen:

Das Recht auf Gewährleistung verjährt innerhalb einer Frist von 2 Jahren. Es ist keine Frist vorgesehen, innerhalb welcher der Mangel angezeigt werden muss.



Wichtig:

In Frankreich kann beim Kauf von **gebrauchten Waren** die Gewährleistung **nicht** auf 1 Jahr herabgesetzt werden!

2. Die **garantie de vices cachés** (Zivilgesetzbuch)

Der Verkäufer haftet dem Verbraucher gegenüber für alle **versteckten Mängel**.

Drei Voraussetzungen müssen aber gegeben sein, damit der Verbraucher sie geltend machen kann:

- der Mangel muss **relativ schwerwiegend** sein, d.h. die üblicherweise vorausgesetzte Nutzbarkeit der Sache muss nicht möglich oder sie muss zumindest stark herabgesetzt sein (z.B. sich wiederholende Aussetzer und Pannen);
- der Mangel muss der Sache bereits **vor dem Kauf** angehaftet haben;
- der Mangel muss **versteckt**, also nicht ersichtlich, gewesen sein.

Möglich ist dann die komplette Rückabwicklung des Vertrags oder die Einforderung einer Summe in Höhe des sich aus dem Mangel ergebenden Minderwerts.

Darüber hinaus kann auch Schadenersatz gefordert werden, wenn durch den Mangel am Kaufgegenstand anderer Schaden verursacht wurde und der Verkäufer den Mangel kannte.

Der **Nachteil** gegenüber der *garantie légale* besteht allerdings darin, dass hier keine Beweislastumkehr während der ersten 6 Monate zugunsten des Verbrauchers greift. Der Verbraucher muss also den vollen Beweis darüber erbringen, dass die oben beschriebenen drei Voraussetzungen vorliegen. Der **Vorteil** besteht darin, dass sich Verbraucher auch gegenüber dem Hersteller auf diese Gewährleistung berufen können. Ein weiterer Vorteil ist, dass die Frist zur Geltendmachung erst bei Kenntnis des Mangels beginnt und nicht bereits bei der Übergabe der Sache vom Verkäufer an den Verbraucher.

Garantie (*garantie du constructeur*):

Die darüber hinausgehende freiwillige Garantie des Herstellers sollte dem Käufer schriftlich zur Verfügung gestellt werden, meist in der Form eines Garantiescheins. Zusätzlich zu den Angaben über Dauer und räumlichen Geltungsbereich, muss sie den Hinweis beinhalten, dass die Garantie nicht die Normen zur Gewährleistung beeinträchtigt und diese zwischen Käufer und Verkäufer immer noch Bestand haben. Sollten diese Bestimmungen verletzt werden, z.B. wenn der Hersteller die Garantie nicht schriftlich zur Verfügung stellt, bleibt die Garantieerklärung trotzdem gültig. Dies stellt für den Käufer einen wichtigen Schutz dar, da die Garantie sonst ungültig wäre, und er somit keine rechtlichen Ansprüche mehr hätte. Es können sich dann aber Beweisfragen stellen.

Vereinbarungen oder Verträge, welche die gesetzlichen Bestimmungen zur Gewährleistung einschränken oder ausschließen, sind nicht gültig.

SCHWEDEN

2002 gab es auch in Schweden eine Gesetzesreform um die Richtlinie 1999/44/EG umzusetzen. Die Bestimmungen finden nur bei Verträgen zwischen Konsumenten und Unternehmern Anwendung. Diesen gleichgestellt sind Verträge, bei denen der Verkäufer zwar kein Unternehmer ist, er sich beim Verkauf aber eines gewerblichen Zwischenhändlers bedient.

Vertragsklauseln, welche die gesetzlichen Bestimmungen verletzen, sind dem Käufer gegenüber nicht wirksam.

Sollte die Ware aufgrund eines Ereignisses, das dem Verkäufer nicht zugeschrieben werden kann, einen Schaden erleiden oder zerstört werden, muss der Käufer trotzdem den vereinbarten Preis bezahlen.

Bei folgenden Eigenschaften des Produktes wird eine **Vertragskonformität** angenommen:

- Die Eignung für die Zwecke, für die Güter der gleichen Art gewöhnlich gebraucht werden;
- die Ware stimmt mit der Beschreibung des Verkäufers überein und besitzt die Eigenschaften der Ware, die der Verkäufer dem Verbraucher als Probe oder Muster vorgelegt hat;
- die Eignung für einen bestimmten vom Konsument angestrebten Gebrauch, den dieser dem Verkäufer bei Vertragsabschluss mitgeteilt und dem der Verkäufer zugestimmt hat;
- die Ware ist in geeigneter Weise verpackt, wenn eine Verpackung für die Aufbewahrung oder den Schutz der Ware notwendig ist.

Eine Sache wird als **mangelhaft** angesehen:

- Wenn sie nicht für die Zwecke, für die Güter der gleichen Art gewöhnlich gebraucht werden, geeignet ist;
- wenn sie nicht für einen bestimmten vom Konsument angestrebten Gebrauch, den dieser dem Verkäufer bei Vertragsabschluss mitgeteilt hat, geeignet ist;
- wenn der Verkäufer dem Käufer wichtige Informationen bezüglich der Eigenschaften oder des Gebrauchs des Produktes verschweigt, die einen Einfluss auf den Abschluss des Kaufvertrages gehabt haben könnten;
- wenn sie nicht dem entspricht, was sich der Konsument hätte erwarten können.

Wenn der Kaufvertrag auch eine Montage durch den Verkäufer oder eine dritte

Person vorsieht, so haftet der Verkäufer auch für die fehlerhafte Montage.

Ein Mangel besteht überdies, wenn die Ware nicht den Angaben der Werbung entspricht, außer der Verkäufer kann beweisen, dass die Angaben rechtzeitig und in deutlicher Weise korrigiert wurden oder diese keinen Einfluss auf den Kauf hatten. Hat ein Dritter falsche Angaben in der Werbung oder sonst vor dem Verkauf gemacht, besteht kein Mangel, wenn der Verkäufer beweisen kann, dass ihm diese Angaben nicht bekannt waren und er diese auch nicht kennen musste.

Ein Mangel besteht auch, wenn die Ware trotz Verkaufsverbot aufgrund des Produktsicherheitsgesetzes verkauft wurde oder derart mangelhaft ist, dass die Anwendung Gefahr für Leben und Gesundheit mit sich bringt.

Umkehr der Beweislast: siehe Seite 6 f.

Fristen:

In Schweden gilt im Gegensatz zu anderen europäischen Ländern eine Verjährungsfrist von 3 Jahren.

Der Konsument verliert seine Rechte, wenn er dem Verkäufer den Mangel nicht innerhalb einer **angemessenen** Frist ab seiner Entdeckung anzeigt. Schweden stellt hier ein einzigartiges Modell dar, denn entweder haben die in dieser Broschüre behandelten Länder ganz auf eine Fristsetzung verzichtet, oder eine genaue Frist angegeben. Ein Anzeigen des Mangels innerhalb von 2 Monaten ab seiner Entdeckung ist immer als fristgerecht anzusehen.

Wichtig:

In Schweden kann die Verjährungsfrist beim Kauf **gebrauchter Sachen nicht** auf 1 Jahr herabgesetzt werden!



Der Konsument hat die Möglichkeit die Zahlung des Kaufpreises zu verzögern bzw. zu verweigern. Diese Regelung wurde zur Stärkung der Rechtsposition des Konsumenten eingeführt, weil der Verkäufer sich normalerweise kooperativer zeigt, wenn er noch nicht die volle Kaufsumme erhalten hat. Natürlich gibt es auch hier Grenzen, und zwar darf der Käufer die Zahlung nur in dem Maße verweigern, als dies notwendig ist, um seine Ansprüche zu garantieren. Verweigert der Käufer die Zahlung grundlos oder hält er einen zu großen Teil des Kaufprei-

ses zurück, kann er dazu verpflichtet werden, dem Verkäufer für die verspätete Zahlung Zinsen zu zahlen.

Rechte aus der Gewährleistung:

Sollte ein Mangel auftreten, so ist der Verkäufer verpflichtet, Abhilfe zu leisten. Der Konsument kann zwischen der Reparatur oder dem Austausch der schadhaften Ware wählen; die Wahl ist für den Verkäufer aber nicht bindend, wenn das gewählte Hilfsmittel mit unverhältnismäßig großen Kosten verbunden ist. Bei der Unverhältnismäßigkeit wird Bezug genommen auf den Wert der Ware, den Mangel sowie ob das alternative Mittel dem Konsumenten keine erheblichen Unannehmlichkeiten verursachen würde.

Die Reparatur oder der Austausch muss innerhalb einer angemessenen Frist erfolgen. Die dabei anfallenden Spesen inklusive Versand hat der Verkäufer zu tragen.

Der Käufer kann eine Preisminderung oder die Auflösung des Vertrages verlangen:

- Wenn der Verbraucher keinen Anspruch auf eine Nachbesserung oder Ersatzlieferung hat;
- wenn der Verkäufer nicht innerhalb einer angemessenen Frist Abhilfe geschaffen hat oder
- wenn er nicht ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher Abhilfe geschaffen hat.

Die Vertragsauflösung kann nur beantragt werden, wenn der Mangel für den Käufer von beträchtlicher Relevanz ist.

Im Falle einer Vertragsauflösung können beide Parteien verlangen, dass bereits getätigte Ausgaben bzw. übergebene Waren wieder zurückgegeben werden. Der Käufer muss dabei dem Verkäufer auch den Profit, den er durch den Gebrauch der Sache gemacht hat, zurückgeben; der Verkäufer hingegen muss den Kaufpreis inklusive Zinsen zurückzahlen.

Das Recht auf Vertragsauflösung oder Nachlieferung (also Austausch) besteht nur, wenn die Ware in wesentlich unverändertem und unvermindertem Zustand zurückgegeben werden kann.

Das Recht auf Vertragsauflösung oder Nachlieferung geht nicht verloren, wenn:

- die Ware zerstört wurde, abhanden gekommen ist, sich verschlechtert oder vermindert hat aufgrund der eigenen Beschaffenheit der Ware oder aufgrund anderer Umstände, die nicht auf den Käufer zurückzuführen sind;
- die Ware zerstört wurde, sich verschlechtert oder vermindert hat aufgrund einer Maßnahme, die zur Untersuchung der Fehlerhaftigkeit der Ware notwendig war;
- die Ware vom Käufer in vertragsgemäßen bzw. gewöhnlichen Gebrauch genommen wurde, bevor er die Mangelhaftigkeit der Ware, die ihm das Recht zur Vertragsauflösung oder Nachlieferung einräumt, erkannt hat oder erkennen musste.

Der Konsument hat zudem Anspruch auf **Ersatz des erlittenen Schadens**, der aufgrund des Mangels entstanden ist, außer der Verkäufer kann beweisen, dass der Schaden unvorhersehbar und nicht zu verhindern war. **Schadenersatz** ist außerdem vorgesehen, wenn die Sache nicht die vom Verkäufer versprochenen Eigenschaften aufweist.

Garantie:

Die Garantieerklärung muss in verständlicher Sprache abgefasst sein und alle notwendigen Informationen beinhalten, damit die Garantie geltend gemacht werden kann. Zudem muss sie den Hinweis enthalten, dass die gesetzlichen Bestimmungen zur Gewährleistung durch die Garantie nicht außer Kraft gesetzt werden.

Die Garantie muss dem Käufer schriftlich zur Verfügung gestellt werden.

Anspruch gegen den Zwischenhändler:

Ist der Verkäufer zahlungsunfähig, hat er mit seiner Geschäftstätigkeit aufgehört oder kann er nicht angetroffen werden, hat der Käufer das Recht, seine Ansprüche aufgrund der mangelhaften Ware gegenüber dem in der Verkaufskette vorhergehenden Zwischenhändler geltend zu machen.

RUMÄNIEN

Seit dem 1. Januar 2007 gilt auch in Rumänien die Richtlinie 1999/44/EG.

Die im Gesetz 449/2003 enthaltenen Bestimmungen behandeln die gesetzliche Gewährleistung und die vertragliche Garantie getrennt.

Der Verkäufer hat die Pflicht, die Ware mit den im Vertrag vorgesehenen Eigenschaften zu verkaufen.

Bei folgenden Eigenschaften des Produktes wird eine **Vertragskonformität** angenommen:

- Eignung für die Zwecke, für die Güter der gleichen Art gewöhnlich gebraucht werden;
- die Ware stimmt mit der Beschreibung des Verkäufers überein und besitzt die Eigenschaften der Ware, die der Verkäufer dem Verbraucher als Probe oder Muster vorgelegt hat;
- die Ware weist eine Qualität und Leistungen auf, die bei Gütern der gleichen Art üblich sind und die sich der Konsument erwarten kann, wenn die Beschaffenheit der Ware und die in der Werbung oder bei der Etikettierung gemachten Äußerungen des Verkäufers oder des Herstellers über die konkreten Eigenschaften in Betracht gezogen werden;
- Eignung für einen bestimmten vom Konsument angestrebten Gebrauch, den dieser dem Verkäufer bei Vertragsabschluss mitgeteilt, und dem der Verkäufer zugestimmt hat.

In den folgenden Fällen liegt ein **Mangel** vor:

- Wenn der Defekt durch die unsachgemäße Montage verursacht wurde, wenn diese Bestandteil des Kaufvertrages war und vom Verkäufer (oder unter dessen Verantwortung) durchgeführt wurde;
- wenn der Defekt durch die unsachgemäße Montage des Verbrauchers verursacht wurde und die unsachgemäße Installation auf einen Fehler in der Montageanleitung zurückzuführen ist.

Fristen:

Die Gewährleistung verjährt nach 2 Jahren ab der Lieferung, beim Verkauf von **gebrauchten Sachen** kann sie auf 1 Jahr herabgesetzt werden, wenn dies von den Parteien vereinbart wird. Bei Produkten mit einer kürzeren durchschnittlichen Nutzungsdauer als 2 Jahre, wird die Dauer der Gewährleistung entsprechend reduziert.

Der Käufer muss den Verkäufer innerhalb von 2 Monaten über den Mangel informieren.

Umkehr der Beweislast: siehe Seite 6 f.

Rechte aus der Gewährleistung:

Sollte ein Mangel auftreten, so ist der Verkäufer verpflichtet, Abhilfe zu leisten. Der Konsument kann zwischen der Reparatur oder dem Austausch der schadhaften Ware wählen; die Wahl ist für den Verkäufer aber nicht bindend, wenn das gewählte Hilfsmittel unmöglich oder mit unverhältnismäßig großen Kosten verbunden ist. Bei der Unverhältnismäßigkeit wird Bezug genommen auf den Wert der Ware, den Mangel sowie ob das alternative Mittel dem Konsumenten keine erheblichen Unannehmlichkeiten verursachen würde.

Die Reparatur oder der Austausch muss innerhalb einer angemessenen Frist erfolgen. Wenn zwischen Käufer und Verkäufer explizit eine Frist vereinbart wurde, darf diese nicht länger als 15 Tage sein ab dem Tag, an dem der Verbraucher den Unternehmer über den Mangel informiert hat. Die dabei anfallenden Kosten (Reparatur, Austausch, Versand, etc.) hat immer der Verkäufer zu tragen.

Der Käufer kann eine Preisminderung oder die Auflösung des Vertrages verlangen:

- Wenn der Verbraucher keinen Anspruch auf eine Nachbesserung (Reparatur) oder Ersatzlieferung (Austausch) hat;
- wenn der Verkäufer nicht innerhalb einer angemessenen Frist Abhilfe geschaffen hat oder
- wenn er nicht ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher Abhilfe geschaffen hat.

Bei einer Vertragsauflösung muss der Konsument die Ware zurückgeben und der Verkäufer den Verkaufspreis zurückzahlen, während bei einer Preisminderung der Verkäufer einen Teil der Verkaufssumme zurückzahlen muss, während der Käufer die Ware behält.

Wenn der Schaden nur von geringer Natur ist, kann keine Vertragsauflösung verlangt werden.

Der Verkäufer haftet für **Werbeaussagen** nicht, wenn er beweisen kann, dass er die Äußerung nicht kannte, die Aussage vor Vertragsabschluss berichtigt worden war oder sie die Kaufentscheidung nicht beeinflusst hat.

Keine Haftung besteht, wenn der Käufer den Mangel beim Vertragsabschluss kannte.

Garantie:

Die Garantie wird vom Hersteller der Ware gegeben, ohne zusätzliche Kosten für den Konsumenten und sie ist ein Teil des Kaufvertrages. Die Garantieerklärung muss den Hinweis enthalten, dass die Bestimmungen zur Gewährleistung durch die Garantie nicht außer Kraft gesetzt werden.

Die Erklärung muss in einer verständlichen Sprache abgefasst werden und alle notwendigen Informationen beinhalten, damit die Garantie geltend gemacht werden kann (vor allem die Dauer und den räumlichen Geltungsbereich der Garantie, Name und Adresse des Garantiegebers).

Die Garantie muss dem Käufer schriftlich zur Verfügung gestellt werden, sollte er dies verlangen.

Nützliche Links

Musterbriefe zur Gewährleistung:

in deutscher Sprache:

www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1079

www.provinz.bz.it/verbraucherberatung/Detail_d.aspx?CASE_ID=1099

in italienischer Sprache:

www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail_i.aspx?CASE_ID=1079

www.provincia.bz.it/consulenza%2Dconsumatori/Detail_i.aspx?CASE_ID=1099

in englischer Sprache:

www.euroconsumatori.org/16856v16856d31789.html

Verbraucherkodex (Codice del Consumo – D.Lgs. 206/2005):

www.parlamento.it/parlam/leggi/deleghe/05206dl.htm

Liste der anerkannten italienischen Verbraucherorganisationen:

www.tuttoconsumatori.it/



Herausgegeben vom
Europäischen Verbraucherzentrum
Italien – Büro Bozen
Brennerstraße 3
I-39100 Bozen
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239
www.euroconsumatori.org
info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen
Verbraucherzentrums Italien
ECC-Net Italy
Centro Europeo Consumatori
Via G. M. Lancisi, 31
00161 Roma – ITALIA
Tel. +39-06-44238090
+39-06-44290734
Fax +39-06-44118348
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-net.it



Ministerium für die
Wirtschaftliche Entwicklung
DGAMTC



DG SANCO



Autonome Provinz Bozen