

Hinweisblatt

Garantien im Online-Handel

1. Unterschied gesetzliche Gewährleistung und Garantie

Jeder Online-Händler ist per Gesetz dazu verpflichtet, einzustehen, wenn er dem Kunden eine mangelhafte Ware geliefert hat. Im allgemeinen Sprachgebrauch wird dieses Recht vielfach ebenfalls als „Garantie“ bezeichnet.

Aus juristischer Sicht handelt es sich jedoch dabei nicht um eine „Garantie“, sondern um die sog. „Gewährleistung“.

Achtung! Die gesetzliche Gewährleistung ist von der Garantie zu unterscheiden:

| Gesetzliche Gewährleistung | Garantie |
|--|--|
| Umfasst die gesetzlichen Ansprüche , die dem Käufer im Rahmen eines Kaufvertrages bei Lieferung einer mangelhaften Ware zustehen (zunächst Reparatur oder Neulieferung, danach Rücktritt/ Schadensersatz/Minderung) | ist eine zusätzliche und freiwillige Leistung des Herstellers, des Verkäufers oder eines Dritten |
| bezieht sich auf die Mangelfreiheit der gehandelten Ware, d.h. diese muss frei von Sach- und Rechtsmängeln sein | bezieht sich auf die Funktionsfähigkeit bestimmter Teile (oder des gesamten Geräts) über einen bestimmten Zeitraum, oder auf künftige Umstände, bei denen es sich nicht um Eigenschaften der Kaufsache selbst handelt |
| Zustand der Ware zum Zeitpunkt der Lieferung/Übergabe entscheidend | Zustand der Ware zum Zeitpunkt der Übergabe an den Kunden ist unbeachtlich , weil die Funktionsfähigkeit der besagten Teile (oder des gesamten Geräts) für den Zeitraum der Garantie „garantiert“ wird |
| Rechte ergeben sich aus dem Gesetz (BGB) | basiert auf Vertrag (Garantiebedingungen) und verstärkt die gesetzlichen Rechte des Käufers bei Mängeln |
| Rechte aus der gesetzlichen Gewährleistung werden ausschließlich gegenüber dem Verkäufer geltend gemacht | wird gegenüber demjenigen geltend gemacht, der die Garantie eingeräumt hat |

Die Haftung des Verkäufers nach der gesetzlichen Mängelhaftung wird durch eine Garantie nicht beschränkt.

Garantiegeber können sein

- der Hersteller,
- der Verkäufer oder

- weitere Personen, die am Vertrieb der Sache beteiligt oder interessiert sind.

Der Garantiegeber muss sich zu mindestens einer dieser Leistungen verpflichten:

- Erstattung des Kaufpreises,
- Austausch oder Nachbesserung der Sache oder
- Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Sache.

2. Informationspflichten bei Garantien

Unternehmer (Händler) müssen Verbraucher gegebenenfalls über das **Bestehen** und die Bedingungen **von Garantien informieren**. Das ergibt sich aus Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 9 EGBGB:

Art. 246a EGBGB

Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und Fernabsatzverträgen mit Ausnahme von Verträgen über Finanzdienstleistungen

§ 1 Informationspflichten

(1) Der Unternehmer ist nach § 312d Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs verpflichtet, dem Verbraucher folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

- gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,

Diese Informationspflicht besteht sowohl vor Vertragsschluss als auch nach Vertragsschluss.

Die Informationspflicht gilt für Händler,

- ✓ die eine **eigene Händlergarantie** anbieten,
- ✓ die Produkte anbieten, für die der Hersteller oder ein Dritter eine **Garantie** anbietet.

Achtung!

Bereits das Bestehen einer Garantie verpflichtet zur Information über die Garantiebedingungen und **nicht erst das ausdrückliche Bewerben** der Garantie im Shop.

Sollten Sie explizit mit Schlagwörtern wie z.B. „3 Jahre Garantie“ in der Artikelbezeichnung werben, ist der Inhalt der Garantie und die wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, erst recht aufzuführen.

Werden keine Garantien gewährt oder beworben, so ist weder vor, noch nach Vertragsschluss anzugeben, dass keine Garantien gewährt werden.

a) Informationen vor Vertragsschluss

Der Online-Händler, der Produkte mit einer bestehenden Garantie **anbietet**, muss dem Verbraucher die Garantiebedingungen vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen.

Darstellung:

Das bedeutet, dass Händler verpflichtet sind, in den jeweiligen Artikelbeschreibungen den Inhalt der Garantie zu beschreiben und alle wesentlichen Angaben mit anzuführen, die für Kunden zur Geltendmachung der Garantie erforderlich sind.

Die Darstellung im Shop kann direkt im Artikel als Text erfolgen oder auch über eine Verlinkung der Werbeaussage „X Jahre Garantie“ auf eine gesonderte Seite führen, über die die Garantiebedingungen aufgerufen werden können.

Alternativ kann der Begriff „Garantiebestimmungen“ (oder eine ähnliche eindeutige Formulierung) in der Artikelbeschreibung verwendet werden und diese mit einem Link zu einer Shop-Unterseite hinterlegt werden, die über den Umfang der Garantie aufklärt (sprechender Link).

Hinweis: Wenn die Garantieerklärung des Herstellers in Dateiform auf dessen Webseite abgerufen werden kann, ist auch eine Verlinkung vom Angebot bzw. der Artikelbeschreibung zu diesem Dokument möglich. Dies birgt allerdings die Gefahr, dass das Ziel des Links verändert wird oder nicht mehr aufrufbar ist. Bei eBay können durch die Verlinkung auf externe Seiten des Herstellers auch Verstöße gegen die eBay-Grundsätze seitens eBay geltend gemacht werden.

b) Informationen nach Vertragsschluss

Soweit eine Garantie besteht, obliegt dem Händler die gesetzliche Pflicht, dem Verbraucher auch nach Vertragsschluss, spätestens bei Lieferung der Ware bzw. bevor mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wurde, die Garantiebedingungen nochmals auf einem dauerhaften Datenträger z.B.:

- per E-Mail oder
- in Papierform oder
- als pdf-Datei im Anhang zu einer E-Mail (übermitteln Sie in diesem Fall in der E-Mail auch einen Link zu einem kostenlosen pdf-Leseprogramm)

zu übersenden.

Ein schlichter Hinweis darauf, die Garantiebedingungen seien auf der Webseite des Händlers oder Herstellers zu finden, reicht hierfür nicht aus.

3. Garantiebedingungen

Die Garantieerklärung muss einfach und verständlich abgefasst sein und die Informationen, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, enthalten.

Das sind insbesondere:

- ✓ die Beschreibung des Garantiefalls in einfacher und verständlicher Sprache (der Durchschnittskunde soll es verstehen können),
- ✓ die Angabe der Voraussetzungen tatsächlicher Art, von denen die Geltendmachung der Garantie abhängig ist (z.B. „regelmäßige Wartung“, „Unversehrtheit des Siegels“ etc.),
- ✓ die Dauer der eingeräumten Garantie,
- ✓ der räumliche Geltungsbereich der eingeräumten Garantie,
- ✓ der Garantiegeber (Name/zustellfähige Kontaktadresse),
- ✓ Informationen, wie der Kunde seine Rechte aus der Garantie geltend machen muss (z.B. innerhalb welcher Frist nach Eintritt des Garantiefall; in welcher Form (z.B. Textform/ schriftlich/ unter Rücksendung der Garantiekarte),
- ✓ ob der Garantiegeber im Fall der Garantie den Kaufpreis zurückerstattet, und/ oder die Ware austauscht und /oder nachbessert oder im Fall einer Dienstleistung selbige erneut zu erbringen,
- ✓ sowie der Hinweis, dass durch die Garantie die Rechte des Kunden aus der gesetzlichen Gewährleistung nicht berührt oder eingeschränkt werden.