



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2

39100 Bozen

Tel. 0471 975597

info@verbraucherzentrale.it

Die Gewährleistung von Konsumgütern

Wird ein Produkt von einem Verkäufer erworben, muss dieses frei von Mängeln und genau so sein, wie es im Vertrag beschrieben ist. Der Konsumentenschutzkodex behandelt die Materie der Gewährleistung und räumt dem Konsumenten das Recht ein, einwandfreie Produkte zu erhalten. Man spricht hierbei von der Vertragskonformität, was bedeutet, dass die Ware dem entsprechen muss, was der Verkäufer versprochen oder illustriert hat (auch in der Werbung). Die Vorschriften über die Gewährleistung gelten auch für Tauschverträge, Bezugsverträge, Unternehmerwerkverträge, einfache Werkverträge und alle anderen Verträge über die Lieferung herzustellender oder zu erzeugender Verbrauchsgüter.

Mängel am erworbenen Produkt

Neben der Vertragskonformität haftet der Verkäufer ferner für jegliche Mängel, die zum Zeitpunkt der Übergabe an der Ware bestehen. Ein Mangel ist dann gegeben, wenn die Ware nicht mehr für den ursprünglichen Zweck zu gebrauchen ist und den Wert dieser wesentlich mindert. Der Konsument kann somit die Reparatur bzw. den Austausch der Ware fordern; sollte dies nicht möglich sein oder nicht innerhalb einer angemessenen Frist geschehen, kann er die Vertragsauflösung fordern oder einen Preisnachlass erwirken.

Fristen

Die Gewährleistungsfrist besteht zwei Jahre ab Übergabe der Ware. Die KonsumentInnen haben 60 Tage ab Feststellung des Mangels Zeit, den Mangel beim Händler oder Handwerker anzuzeigen, mittels eines Einschreibebriefs mit Rückantwort. Die Möglichkeit einer Klage verjährt 26 Monate nach dem Kauf.

Gewährleistung bei gebrauchten Waren

Die Bestimmungen über die gesetzliche Gewährleistung gelten auch für gebrauchte Waren. Bei diesen kann die 2-jährige Gewährleistungsfrist vertraglich auf mindestens 1 Jahr verkürzt werden. Die Beurteilung des Schadens wird unter Berücksichtigung der Wertminderung durch den bisherigen Gebrauch vorgenommen.

Die Beweislast

Die Beweislast besteht in der Pflicht den Schaden nachzuweisen. Tritt ein Mangel innerhalb von 6 Monaten ab Lieferung / Leistung auf, so wird vermutet, dass dieser bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vorhanden war. Nachher müssen die KonsumentInnen den Nachweis erbringen, dass die Sache / Leistung bei der Übergabe mangelhaft war.

Unterschied Gewährleistung und Garantie

Die Gewährleistung ist die vom Gesetz vorgeschriebene; diese kann von den Vertragsparteien nicht umgangen werden. Die vertragliche Garantie ist jene, die die Vertragsparteien, zusätzlich zu der gesetzlichen, vereinbaren. Diese kann sowohl mit dem Verkäufer als auch mit dem Hersteller (gängig in der Praxis) vereinbart werden.

Gewährleistung: was man darüber wissen sollte

- **Anwendungsbereich:** Ein Konsument erwirbt ein Produkt von einem Unternehmer
- **Dauer der Gewährleistung:** 2 Jahre
- **Welche Abhilfe ist vorgesehen:** Reparatur und der Produkt-Austausch sowie der Preisnachlass und die Vertragsauflösung
- **Geltendmachung:** Innerhalb 60 Tagen ab Kenntnis der Mangelercheinung
- **Verjährung des Klageanspruchs:** Nach 26 Monaten
- **Beweislast innerhalb 6 Monaten:** Liegt beim Verkäufer
- **Beweislast nach 6 Monaten:** Liegt beim Konsumenten
- **Form der Geltendmachung:** Einschreiben mit Rückantwort
- **Dauer für gebrauchte Waren:** Mindestens 1 Jahr

NB: Das Risiko für den Verlust oder die Beschädigung der Waren geht erst dann auf den Verbraucher über, wenn er oder ein von ihm benannter Dritter die Waren in Besitz genommen hat.

Warenumtausch und Warenrückgabe

Der Gesetzgeber sieht kein allgemeines Recht auf Rücktritt vom Vertrag und auf Warenumtausch vor.

Der Umtausch von gekauften Waren ist eine vom Geschäft freiwillig angebotene Serviceleistung. Fehlerfreie Produkte müssen vom Händler grundsätzlich nicht zurückgenommen werden, während des Schlussverkaufs ebenso wenig wie in der Normalsaison. Werden die Produkte dennoch zurückgenommen, geschieht dies aus Kulanz. Wer sichergehen möchte, dass Produkte nach dem Kauf umgetauscht werden können, sollte sich dies explizit auf dem Kaufbeleg bestätigen lassen, unter Anmerkung eventueller Begrenzungen (wie z.B. „Umtausch möglich innerhalb ...“ oder „Nur mit Originalverpackung“).

Normalerweise ist es auch nicht möglich, gekaufte Ware zu retournieren und das Geld zurückzuerhalten. Dies käme einem Rücktritt vom Vertrag gleich, den der Gesetzgeber nur für bestimmte Arten von Verträgen vorsieht. Der Rücktritt ist bei Fernabsatzverträgen und bei Haustürgeschäften möglich (also Käufen per Telefon, Katalog, Internet, vom Vertreter zu Hause, ...). In solchen Fällen hat man als VerbraucherIn 14 Tage Zeit, um vom Vertrag zurückzutreten. Vorsicht: das gilt nicht für alle Vertragsarten, einige Waren und Dienstleistungen sind ausgenommen (z.B. maßgefertigte Waren, versiegelte Waren, Pauschalreisen, ...). Bei den Haustürgeschäften sind alle Verträge ausgeschlossen, bei denen der Kaufpreis weniger als 50 Euro beträgt.

Weitere Informationen zum Rücktrittsrecht finden Sie hier.

Infoblatt KC19

Stand: 10.2016