

Garantie und Gewährleistung

Cooking Chef defekt? Eine Ausarbeitung über Garantie und Gewährleistung von Michele Di Figgiano

Garantie ist ein freiwilliges Leistungsversprechen, das der Garantiegeber an jedwede beliebige Bedingung knüpfen kann. Das heißt, sowohl die Dauer der Garantiezeit als auch das, worauf und zu welchen Bedingungen zum Beispiel der Hersteller Garantie gibt, kann er selbst bestimmen. Zur Garantie sagt das BGB lediglich, dass gegebene Garantieverprechen einzuhalten und einklagbar sind. Das heißt, der Hersteller kann seine Garantiebedingungen zum Beispiel nicht nach dem Kauf rückwirkend ändern.

Davon unterscheidet sich die gesetzliche Sachmängelhaftung, umgangssprachlich Gewährleistung, grundlegend. Die Sachmängelhaftung ist bis ins Detail gesetzlich geregelt, sie ist ein gesetzlicher Anspruch, dem nicht abbedungen werden kann. Die Regelungen finden sich im BGB bei den Bestimmungen zum Kaufvertrag ab § 433. Das bedeutet zwei Dinge:

1. Voraussetzung für die Sachmängelhaftung ist immer ein Kaufvertrag und
2. Anspruchsgegner ist immer der Verkäufer. IMMER!

Es gibt da so einen großen, roten Händler, dessen Verkäufer gerne sagen "das müssen wir einschicken, wir haben da Verträge mit Hersteller xyz" ... völlig uninteressant. Hier spricht das BGB eine klare Sprache. Der Händler kann seine Haftung nicht auf andere abwälzen, er haftet. Wenn er im Hintergrund, im sogenannten "Innenverhältnis" spezielle Verträge mit den Herstellern hat, ist das schön für ihn, betrifft Euch als Käufer aber absolut nicht. Er hat Euch die mangelbehaftete Sache verschafft, er muss für Abhilfe sorgen. Er, nicht der Hersteller. Und in welcher Form das zu geschehen hat, schreibt das BGB vor.

Was man zur Sachmängelhaftung unbedingt wissen muss: sie stellt auf den Kaufzeitpunkt ab, das heißt, der Händler muss dafür garantieren, dass die verkaufte Sache zu dem Zeitpunkt, an dem er sie an Euch übereignet, frei von Sach- und Rechtsmängeln ist. Nun sieht man aber nicht jeden Mangel sofort, und andere treten erst später offen zutage, z. Bsp. Materialfehler. Deswegen haftet der Verkäufer noch bis zwei Jahre nach Kaufzeitpunkt für Mängel, die bereits zum Kaufzeitpunkt vorhanden waren. Das ist die berühmte 2 jährige Gewährleistungspflicht.

Es stellt sich die Frage, wer im Mangelfall was beweisen muss. Auch das hat der Gesetzgeber genau geregelt. Und zwar mit einer sog. gesetzlichen Vermutung. Die gesetzliche Vermutung sagt aus, dass grundsätzlich erst mal jeder Mangel, der in den ersten sechs Monaten ab Kaufdatum auftritt, auch schon zum Kaufzeitpunkt vorhanden war. Auf Deutsch heißt das, bei jedem Mangel in den ersten sechs Monaten greift die Sachmängelhaftung, es sei denn, dem Verkäufer gelingt der Gegenbeweis. Das heißt, er muss beweisen, dass Ihr das Teil mutwillig oder durch falsche Benutzung kaputt gemacht habt. Gelingt ihm dieser Beweis nicht, liegt ein Sachmangel vor, dürfen er mit allen Konsequenzen haften muss. Dieser Beweis ist sehr schwer, was erklärt, warum Händler immer wieder versuchen, solche Fälle auf die Herstellergarantie abzuwälzen.

Nach 6 Monaten dreht sich das aber um. Dann geht man davon aus, dass Ihr den Schaden verursacht habt. Gelingt Euch aber der Gegenbeweis, greift wieder die Sachmängelhaftung. Ihr müsst also beweisen, dass dieser Mangel versteckt schon von Anfang an vorhanden war. Das ist, genau wie in den ersten 6 Monaten für den Verkäufer, ein eher schwer zu führender Beweis, der in der Regel sehr aufwendig und nur mit Gutachtern zu bewerkstelligen ist.

Händler versuchen gerne, die Sachmängelhaftung auf die Herstellergarantie abzuwälzen. Sobald Ihr Euch damit einverstanden erklärt, dass das Gerät an den Hersteller

eingeschickt wird, läuft alles auf Garantie und nicht auf Gewährleistung, und der Händler ist fein raus. Warum? Weil ihr eine Menge an Ansprüchen und Rechten habt, die dem Händler alle nicht schmecken.

Um es mal ganz klar zu sagen: bei der Sachmängelhaftung seid Ihr Herr des Verfahrens, denn alle wesentlichen Entscheidungen liegen bei Euch, nicht beim Händler, der darf nur in ganz besonderen Fällen bestimmte Leistungen verweigern.

Die erste Entscheidung, die ihr treffen könnt, gibt § 437 BGB vor. Dementsprechend habt Ihr die Wahl zwischen Nacherfüllung, Rücktritt, Kaufpreisminderung, bis hin zu Schadensersatzansprüchen. Ich möchte hier auf die Nacherfüllung eingehen, der für Verbraucher wichtigste Fall, da die anderen Punkte an gesonderte Bedingungen geknüpft sind. Im Fall des Rücktritts kommen wir später nochmal darauf zurück. Die Regel ist die sogenannte Nacherfüllung.

Die Nacherfüllung ist in § 439 BGB geregelt, und das Entscheidende, steht gleich im ersten Satz, und das ist der, über den Händler am liebsten ☐ würden:

“1) Der Käufer kann als Nacherfüllung nach seiner Wahl die Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen.”

Was heißt das genau? Ich hab hier vorher einen Fall gelesen, bei dem an einer 4 Monate alten Maschine ein Teil abgefallen ist. In diesem Fall kann der Kunde die Maschine untern Arm klemmen, zum Händler gehen, sagen “kaputt”, einen Sachmangel geltend machen und Nacherfüllung verlangen. Und das bedeutet, er kann direkt eine neue Maschine verlangen. Punkt. Sacken lassen ☐☐☐

Es hält sich immer hartnäckig das Gerücht, dass ein Händler zwei oder drei mal reparieren darf. 439 BGB spricht hier eine klare Sprache, die Wahl ob die Maschine gegen eine neue getauscht wird, oder ob man reparieren lässt, diese

Entscheidung trifft erst mal der Kunde, nicht der Verkäufer. Ich weiß, Verkäufer stellen das gerne anders dar. Nur in wenigen Ausnahmefällen, wenn ein neues Gerät für den Händler unzumutbar wäre, darf er dieses Verweigern. Um das plastisch zu machen: wenn an einer Küchenmaschine für knapp 1000 Euro nur der Stecker defekt ist und das Kabel problemlos getauscht werden kann, kann der Verkäufer auf die Reparatur bestehen und eine neue Maschine aus Gründen der Unzumutbarkeit weil unverhältnismässig, verweigern. Die Grenzen dieser Unzumutbarkeit sind aber sehr eng gefasst und unsere Rechtssprechung ist diesbezüglich sehr verbraucherfreundlich. Als Faustregel kann man sagen: sobald die Fehlerursache nicht sofort ersichtlich ist, und das Gerät aufgeschraubt und geprüft werden muss, liegt keine Unzumutbarkeit vor, wenn der Kunde ein neues Gerät verlangt. Eine Rolle spielt auch, in wie weit eine Reparatur überhaupt verhältnismässig wäre. Bei günstigen Elektronikartikeln repariert auch der Hersteller im Garantiefall nichts mehr, sondern schickt ein neues Gerät, weil es unterm Strich billiger ist. Wenn bei einem neuen Auto der Zigarettenanzünder defekt ist, wird es jedenfalls schwer, ein neues Auto zu verlangen ☐

Es kann auch der Fall sein, dass der Verkäufer gar kein neues Gerät mehr liefern kann, zum Beispiel, weil es ein Auslaufmodell und sein letztes war, und er auch vom Hersteller keins mehr geliefert bekommt. Dann bleibt nur die Reparatur als Nachbesserung. Ist dies nicht möglich, dürft Ihr vom Kaufvertrag zurücktreten.

Woher aber kommt das Gerücht, der Händler dürfe zweimal reparieren? Da ist was dran, aber es heißt nicht reparieren, sondern nacherbessern. Der Händler darf also zweimal nacherbessern, bzw. nacherfüllen. Erst, wenn ich dem Händler zweimal Gelegenheit zum nacherfüllen gegeben habe, darf ich vom Kaufvertrag zurücktreten. Eine Nacherfüllung ist aber nicht zwangsläufig eine Reparatur. Wie gesagt, von einigen Sonderfällen abgesehen, obliegt mir als Kunden die Wahl der Nacherfüllung -> besagter, vorher schon erwähnter § 439 BGB.

Ich kann ihn zum Beispiel beim ersten mal reparieren lassen, schlägt das fehl, kann ich ein neues Gerät verlangen, ist das auch defekt, darf ich vom Kaufvertrag zurück treten und mein Geld zurück verlangen.

Das ist jetzt alles ziemlich gestrafft und lässt auch viele Spezialfälle ausser Acht, und trotzdem war es vermutlich ziemlich viel auf einmal.

Wichtig ist, den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie zu kennen, und zu wissen, dass man bei der Gewährleistung als Verbraucher die besseren Rechte hat, die alle gesetzlich fixiert sind, und aus denen der Händler nicht raus kommt. Deswegen bei Mängeln in den ersten 6 Monaten immer auf die Gewährleistung bestehen, sich nicht vom Händler abwimmeln lassen. Kleine Händler sind da wesentlich kundenfreundlicher als die große rote Kette, bei der viele Verkäufer selbst nicht den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie kennen.

Bei Mängeln nach 6 Monaten ist es aber in aller Regel praktikabler, von vorneherein auf die Herstellergarantie auszuweichen. Dabei kann man zwar kein neues Gerät mehr verlangen, aber es trifft einen auch nicht die recht komplexe Beweislast der Sachmängelhaftung.