



BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALE SICHERHEIT
GENERATIONEN UND KONSUMENTENSCHUTZ

RICHTIG REKLAMIEREN: GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

www.bmsg.gv.at



VORWORT

Das Gewährleistung und Garantie etwas Grundverschiedenes sind, ist Verbrauchern wie Unternehmern häufig nicht bekannt. Die nachfolgenden Informationen sollen dazu beitragen, dass Verbraucher durch diese Rechtsinstrumente klar unterscheiden können und dadurch ihre Rechte durchsetzen können.



Mag. Herbert HAUPT
Bundesminister für soziale Sicherheit,
Generationen und Konsumentenschutz

2

Mit 1. Jänner 2002 trat das neue Gewährleistungsrecht in Kraft. Die folgenden Ausführungen beziehen sich daher auf Verträge, die nach dem 31. Dezember 2001 geschlossen wurden. Gewährleistungsansprüche, die aus älteren Vertragsverhältnissen herrühren, sind weiterhin nach der alten Gesetzeslage zu beurteilen. Auskünfte darüber können Sie bei der Sektion Konsumentenschutz einholen.

Gewährleistung ist nicht Garantie!

Oft verwechselt, aber grundverschieden sind die Ansprüche aus Ge-

währleistung im Vergleich zu jenen aus der Garantie.

Gewährleistung

Ihr Gewährleistungsanspruch ist **gesetzlich garantiert** und kann gegenüber Verbrauchern auch **nicht ausgeschlossen oder beschränkt** werden. Ihr **Ansprechpartner** für den Gewährleistungsanspruch ist immer der **Verkäufer** (Übergeber) und nicht der Hersteller. Diese stehen Ihnen jedenfalls, d.h. unabhängig vom Bestehen einer Garantie, zu. Der Zusatz „Keine Garantie“ sagt daher nichts über Ihre gesetzlichen Gewährleistungsansprüche aus! Ihr

GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

Gewährleistungsanspruch besteht auch unabhängig davon, wie teuer die Ware war – d.h. auch bei Sonderangeboten und Käufen im Ausverkauf!

Garantie

Eine Garantie ist eine lediglich **freiwillige Zusage** des Unternehmers (Hersteller oder Verkäufer). Dementsprechend hängt der Inhalt und der Umfang einer solchen Garan-

antieansprüche ist, ist dieser **Garantieerklärung** zu entnehmen.

Was genau ist Gewährleistung?

Egal ob Sie z.B. eine Waschmaschine kaufen oder eine Autoreparatur in Auftrag geben – Sie schließen damit einen Vertrag und haben den Anspruch auf fehlerfreie Ware bzw. eine mangelfreie Leistungserbringung. Dasselbe gilt im übrigen auch für andere Vertragsarten, wie z.B. Dienst-

NICHT VERWECHSELN!

tie von der Erklärung des Unternehmers ab. Wie lange für ein Produkt garantiert wird und welche Leistungen Sie vom Unternehmer erwarten können, ist den Garantiebedingungen zu entnehmen. Wenn der Hersteller oder Verkäufer eine Garantie einräumt, können sie jedenfalls eine **schriftliche Garantieerklärung verlangen**. Darin müssen alle Einzelheiten angeführt sein, die Voraussetzung für den Garantiefall sind, auch wer Ihr **Ansprechpartner** für Ga-

leistungsverträge (Reise). Weist der Vertragsgegenstand trotzdem einen Mangel auf, so hat Ihr Vertragspartner („Übergeber“) dafür einzustehen – d.h. Gewähr zu leisten. Voraussetzung dafür ist das **Vorhandensein eines Mangels bei Übergabe bzw. Fertigstellung**. Das heißt nicht, dass der Mangel bereits zu diesem Zeitpunkt erkennbar sein musste – viele Mängel machen sich erst lange Zeit nach dem Kauf bemerkbar. Es ist daher oft schwer zu sagen,

GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

ob der Mangel bei Übergabe vorgelegen hat oder nicht.

War der Mangel bereits bei Übergabe vorhanden?

Wenn der Mangel innerhalb von 6 Monaten nach der Übergabe auftritt, wird vermutet, dass er bereits bei Übergabe vorhanden war. Das heißt, der Verkäufer müsste beweisen, dass die Sache/die Leistung bei Übergabe mangelfrei war, damit er dafür nicht einzustehen hat. Tritt der Mangel erst

4

6 Monate nach Übergabe auf, so haben Sie nachzuweisen, dass die Sache bei Übergabe bereits mangelhaft war. Daher ist es wichtig, einen Mangel rasch – am besten schriftlich – dem Verkäufer zur Kenntnis zu bringen.

Wann ist die Sache mangelhaft?

Entspricht die Sache nicht dem was vereinbart wurde (= dem Vertrag), so ist sie mangelhaft. Aber auch ohne ausdrückliche Vereinbarung wird ein Handy,

das nicht läutet oder Edelstahlgeschirr, das rostet als mangelhaft angesehen werden können. Falls der Vertragsinhalt nämlich nicht ausdrücklich vereinbart wurde, gelten die üblicherweise vorausgesetzten Eigenschaften als Maßstab, oder auch eine Probe oder ein Muster. Auch Werbeversprechen des Herstellers oder des Händlers können dafür maßgebend sein, ob eine Sache dem Vertrag entspricht oder nicht.

Welche Rechte haben Sie?

1. Ihre Ansprüche aus der Gewährleistung sind **in erster Linie die Verbesserung (Reparatur)** der Sache oder der **Austausch**. Grundsätzlich haben Sie die Wahl, ob sie die Sache lieber repariert oder ausgetauscht bekommen wollen. Wenn Ihre Wahl dem Unternehmer allerdings unzumutbare Kosten bereiten würde, kann er Ihnen die jeweils andere Abhilfe anbieten. Wollen Sie Ihr Neufahrzeug z.B. wegen eines Defekts

GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

der Klimaanlage austauschen, könnte Ihnen der Unternehmer entgegenhalten, dass dies unwirtschaftlich sei und Ihnen die Reparatur anbieten. Sowohl

Austausch als auch Verbesserung sind aber in angemessener Frist und mit möglichst geringen Unannehmlichkeiten für Sie durchzuführen!

2. Sind Austausch und Verbesserung nicht möglich, so haben Sie ein Recht auf **Preisminderung** oder **Wandlung (Rückabwicklung des Vertrages)**:

Ware retour /Geld retour). Diese Behelfe stehen Ihnen auch in folgenden Fällen zu:

- ◆ Wenn Verbesserung und Austausch für den Übergeber (Unternehmer) unverhältnismäßig teuer kommen würden;
- ◆ Wenn Ihr Vertragspartner die Verbesserung oder den Austausch verweigert, oder nicht in angemessener Frist vornimmt;
- ◆ Wenn die Verbesserung

(Reparatur) misslingt;

- ◆ Wenn Verbesserung oder Austausch für Sie unzumutbar wären, weil

GILT AUCH FÜR SONDERANGEBOTE!

damit z.B. eine umfangreiche Schmutz- und Lärmbelästigung verbunden wäre oder aber weil der Unternehmer besonders sorglos oder nachlässig agiert (z.B. unzulängliche Reparatur der Bremsanlagen und daraus resultierende Personengefährdung)

Sie haben die Wahl, ob Sie Preisminderung oder Wandlung in Anspruch nehmen wollen. Bei geringfügigen Mängeln kann keine Wandlung verlangt werden, wohl aber die anderen erwähnten Ansprüche:

- ◆ **Austausch**,
- ◆ **Verbesserung** oder
- ◆ **Preisminderung**.

GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

Wie lange ist Gewähr zu leisten?

2 Jahre für bewegliche Sachen

Für bewegliche Sachen, die nach dem 1. Jänner 2002 gekauft wurden gilt eine Frist von 2 Jahren. Als beweglich gelten etwa Elektrogeräte und Autos.

3 Jahre für unbewegliche Sachen

Für unbewegliche Sachen – z.B. Haus, eingebaute Heizung – gilt eine dreijährige Gewährleistungsfrist.

6

Zumindest 1 Jahr bei gebrauchten Sachen

Bei gebrauchten Sachen, z.B. bei Gebrauchtfahr-

Als „gebraucht“ anzusehen sind nur Gegenstände, die tatsächlich in Gebrauch standen. Ausstellungsstücke oder Vorführgegenstände sind demnach keine gebrauchten Güter. Als **Gebrauchtwagen** sind nur solche Kfz anzusehen, die bereits länger als 1 Jahr zugelassen sind. Ist seit dem Tag der ersten Zulassung weniger als 1 Jahr verstrichen, so gilt die 2 Jahres Frist!

Wichtig: Die Frist beginnt in allen diesen Fällen mit dem Tag der Ablieferung zu laufen. Kann eine außergerichtliche Lösung nicht erreicht werden, so muss **innerhalb dieser Frist Klage** erhoben werden. Andernfalls ist das Recht auf Gewährleistung erloschen.

SONDERREGELUNG: GEBRAUCHTE WAREN!

zeugen, kann eine Verkürzung der Frist auf **ein Jahr** mit Ihnen als Kunde im einzelnen **ausgehandelt** werden. Ein diesbezüglicher Hinweis im „Kleingedruckten“ (Allgemeine Geschäftsbedingungen) reicht nicht aus!

Wo muss Gewähr geleistet werden?

Gewähr zu leisten ist in Österreich in der Regel an dem Ort, wo die Sache übergeben wurde, z.B. im Geschäft. Ausnahmen sind aber insbesondere für

GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

sperrige oder durch Einbau unbeweglich gewordene Sachen möglich.

Wer trägt die Kosten?

Liegen die Voraussetzungen für Gewährleistung vor, so hat **der Unternehmer** auch die Kosten für

IHR ANSPRECHPARTNER: VERKÄUFER ODER HERSTELLER?

die Reparatur oder den Austausch zu tragen. Es sind dies etwa Arbeits-, Material- oder auch Versandkosten. Auch Beförderungskosten, die Ihnen entstehen, wenn Sie das mangelhafte Stück selbst zum Unternehmer zurückbringen, sind von diesem zu ersetzen und zwar unabhängig davon, ob der Unternehmer die Versendung verlangt hat, oder nicht. Es empfiehlt sich aber dennoch, vorab mit Ihrem Vertragspartner Kontakt aufzunehmen, da dieser eventuell auch Reparaturen vor Ort vornimmt.

Wichtig: Ihr Gewährleistungsanspruch kann vom Unternehmer nicht ausgeschlossen oder zu Ihrem Nachteil abgeändert werden!

Unzulässig wären daher etwa folgende Zusätze im „Kleingedruckten“:

„Die Gewährleistung beträgt sechs Monate.“ oder...

„Der Käufer muss die Mängel unverzüglich nach Lieferung schriftlich mitteilen.“ oder...

„Im gebrauchten Zustand, wie besichtigt und probefahren, ohne jede Gewährleistung.“

7

Kurzer Überblick Gewährleistung

Voraussetzung:

Die Sache ist bei Übergabe mangelhaft. Dies wird vermutet, wenn der Mangel innerhalb von 6 Monaten auftritt.

Frist:

2 Jahre

bei beweglichen Sachen,

3 Jahre

bei unbeweglichen,

1 Jahr

GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

bei Gebrauchsgütern (aber nur wenn dies ausgehandelt wurde).

Um die Frist zu wahren, müssen Sie innerhalb des jeweiligen Zeitraums Klage erheben.

Anspruch:

1. vorrangig **Austausch** oder **Verbesserung** innerhalb angemessener Frist, unter möglichst geringen Unannehmlichkeiten für Sie.

Sie haben das Wahlrecht zwischen Austausch und Verbesserung!

2. Nur wenn Verbesserung und Austausch nicht möglich oder mit zu hohen Kosten verbunden sind, etc., können Sie **Preisminderung** oder **Wandlung** fordern. Auch hier kommt Ihnen das Wahlrecht zwischen beiden Behelfen zu!

Bei lediglich geringfügigen Mängeln haben Sie keinen Anspruch auf Wandlung.

Stand: Jänner 2004

8

Zusätzliche Informationen finden Sie auf der Homepage der Sektion Konsumentenschutz im Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz:

www.bmsg.gv.at

Österreichische Gesetze und Entscheidungssammlungen

www.ris.bka.gv.at

Impressum:

Auflage: Jänner 2004

Medieninhaber:

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz, Sektion Konsumentenschutz
Radetzkystraße 2, 1031 Wien

Hersteller: Druckerei des BMSG, 1010 Wien