

Kanzlei am Steinmarkt

RAe Kuchenreuter, Dr. Stangl & Alt

Rundschreiben / Ausgabe 14/2005

Thema: Verbraucherrechte beim Kauf/Kaufrecht

1. Allgemein

Im Handel werden sowohl auf Verkäufer- als auch auf Käuferseite die Verbraucherrechte unterschätzt. Seit der Schuldrechtsreform vom 01.01.2002 hat sich die rechtliche Situation für den Verkäufer haftungsrechtlich verschärft. Hinzu kommt, dass die Verbraucherrechte nicht abdingbar sind, und viele Verkäufer-AGB's eine Reihe unwirksamer Regelungen enthalten. Leider begegnen uns in der Praxis aufgrund landläufig weit verbreiteter Irrtümer viele Fehlinterpretationen der Rechtslage. Dies beginnt schon damit, dass selbst langjährige Verkäufer nicht die Unterscheidung zwischen Gewährleistung (Mängelhaftung) und Garantie kennen. Häufig wiederkehrende Behauptungen, dass das Aufreißen von Verpackungen zum Kauf verpflichten oder die Gewährleistung bei Eigenreparaturen ausgeschlossen ist oder Mängelrechte nicht geltend gemacht werden können, wenn der Kaufgegenstand nicht in der Originalverpackung abgegeben wird, sind falsch. Aus dieser Reihe von Fehleinschätzungen der Rechtslage haben wir einige Beispiele herausgegriffen.

2. Wahrheit und Unwahrheit im Kaufrecht

Nachfolgend werden einige Fehlinterpretationen wiedergegeben, die im Handel kursieren. Eingeleitet werden die rechtliche Irrtümer jeweils mit einem Gegensatzpaar, in dem schlagwortartig zunächst die „Unwahrheit“ und danach die tatsächliche Situation „Wahrheit“ gegenüber gestellt wird, jeweils mit einer kurzen Begründung.

2.1. Gewährleistung (Mängelhaftung) und Garantie

Unwahrheit:

Gewährleistung (Mängelhaftung) und Garantie sind identisch.

Wahrheit:

Gewährleistungsansprüche (Mängelrechte) gelten kraft Gesetzes und nur für ursprünglich vorhandene Mängel. Garantien sind freiwillig und gelten meist auch für später entstandene Schäden.

Derartige Äußerungen begegnen einem im Handel immer wieder. Ihre Ursache haben sie darin, dass der Verkäufer bzw. Hersteller nicht genau weiß, was unter den Begriffen „Garantie“ und „Gewährleistung (Mängelrechte)“ eigentlich zu verstehen ist. In der Praxis werden dann Verbraucher meist mit kurzen Antworten abgespeist, etwa: „Für das Gerät besteht keine Gewährleistung, das muss man zum Hersteller einschicken, da dort eine Garantie besteht“ oder „Die reduzierte Ware ist von der Gewährleistung ausgenommen“. Derartiger „Unsinn“ ist leider an der Tagesordnung.

Der Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie ist, dass die *Gewährleistung kraft Gesetz* besteht und nur für *ursprünglich* vorhandene Mängel gilt, während die *Garantie freiwillig* übernommen wird und auch für erst *später* entstandene Mängel greift.

Ein weiterer Unterschied besteht darin, dass aus Sicht des Käufers (Verbrauchers) *meist* die *Anspruchsgegner unterschiedlich* sind.

Gewährleistungsansprüche (Mängelansprüche) gibt es nur gegenüber dem Verkäufer, Garantien werden dagegen meistens direkt vom Hersteller abgegeben, seltener vom Verkäufer, so dass Anspruchsgegner hier meist der Hersteller ist.

Die *Gewährleistung* (richtig eigentlich: Mängelhaftung) greift bereits dann, wenn die Ist-Beschaffenheit von der Soll-Beschaffenheit abweicht. Die Soll-Beschaffenheit kann durch den Vertrag selbst bestimmt worden sein, aber auch durch Werbung oder fehlerhafte Montageanleitungen. Der Verkäufer muss daher sogar für Äußerungen Dritter einstehen, was seit der Schuldrechtsreform vom 01.01.2002 gilt. Die Verjährung greift erst nach 2 Jahren ab Übergabe der Kaufsache ein und kann bei gebrauchten Kaufgegenständen allenfalls auf 1 Jahr verkürzt werden.

Hauptproblem für den Käufer (Verbraucher) ist, dass die Gewährleistung kraft Gesetz nur greift, wenn der Mangel bereits *beim Kauf* vorhanden war, auch wenn ihn der Käufer möglicherweise noch nicht bemerken konnte. Hier liegt das eigentliche Problem bei der Geltendmachung von Gewährleistungsrechten, weil zwar häufig ein Mangel auf der Hand liegt, es aber nicht bewiesen werden kann, dass dieser bereits zum Zeitpunkt des Kaufes vorhanden war. Aber auch hier hilft das Gesetz dem Verbraucher.

Innerhalb der ersten 6 Monate nach dem Kauf spricht eine sogenannte „*gesetzliche Vermutung*“ dafür, dass der Mangel bereits beim Kauf vorlag. Der Verkäufer muss also nun beweisen, dass der Kaufgegenstand ursprünglich beim Kauf die entsprechende Soll-Beschaffenheit hatte. Dies gelingt nur im Ausnahmefall.

Nach Ablauf von 6 Monaten kehrt sich die Beweislast um. Der Käufer muss nun beweisen, dass der Mangel schon zum Zeitpunkt des Kaufes bestand. Dies wird wiederum dem Käufer nur schwer gelingen.

Die Gewährleistungsansprüche auf Nacherfüllung (Nachlieferung bzw. Nachbesserung), Minderung, Rücktritt etc. bestehen kraft Gesetzes, ohne dass der Verkäufer diese ausdrücklich individualvertraglich oder formularvertraglich (durch AGB's) gegenüber dem Verbraucher ausschließen könnte. Die weit verbreiteten Schilder im Handel „Vom Umtausch ausgeschlossen“ gehen im Falle des Vorliegens von Mängeln ins Leere und haben allenfalls eine „abschreckende Wirkung“.

Im Ergebnis ist festzuhalten, dass die Gewährleistung sich nur auf die ursprüngliche Mängelfreiheit des Kaufgegenstandes im Zeitpunkt des Kaufes bezieht.

Die *Garantie* ist freiwillig und gilt meistens auch für später entstandene Mängel. Die Garantie ist als ein freiwillig eingeräumter *zusätzliche* Anspruch zu verstehen, der neben den gesetzlichen Gewährleistungsregelungen gewährt wird. Da die Garantie eine freiwillige Leistung ist, kann der Garantiegeber, meist der Hersteller aber auch manche Verkäufer, selbst bestimmen, wie die Garantie ausgestaltet wird. Sie kann sich nur auf bestimmte Punkte beschränken, kann zeitlich kürzer oder länger gefasst sein als die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche. Sie kann auch von zusätzlichen Voraussetzungen abhängig gemacht werden, beispielsweise vom Ausfüllen bestimmter Garantieerklärung zum Zeitpunkt des Kaufes oder Verweisung auf bestimmte Händler/Reparaturwerkstätten. Sinn und Zweck der Garantie ist es, dass der Hersteller bzw. Verkäufer hierdurch sein Produkt aufwerten will, in dem er eine zusätzliche freiwillige Garantie abgibt. Weit verbreitet und daher auch am bekanntesten, sind die Garantien namhafter Autohersteller in Bezug auf Lack oder Durchrostung. Gerade in diesen Fällen wird deutlich, dass nur bestimmte Dinge, hier Haltbarkeit des Lackes bzw. keine

Durchrostung, bei Nichteinhaltung dieser Soll-Beschaffenheit innerhalb eines bestimmten Zeitraums (beispielsweise 5 Jahr) zu zusätzlichen Ansprüchen führt. Diese sind dann meistens direkt gegenüber dem Hersteller bzw. dessen Vertragswerkstätten gerichtet.

TIPP:

1. Gewährleistung (Mängelrechte) und Garantie sind nicht identisch.
2. Die Gewährleistungsansprüche des Verbrauchers gelten kraft Gesetzes und können grundsätzlich weder individualvertraglich noch formularvertraglich zu Lasten des Verbrauchers verändert werden.
3. Garantien sind freiwillige zusätzliche Ansprüche, deren Ausgestaltung allein beim Garantiegeber liegt.
4. Die Garantie ist ein zusätzlicher Anspruch und kann niemals die Gewährleistung einschränken. Sofern auf bestimmte Merkmale eines Kaufgegenstandes daher Garantien bis zu 1 Jahr gegeben werden, schließt dies natürlich die Gewährleistungsansprüche kraft Gesetz nicht aus, die noch bis zu 2 Jahren ab Übergabe des Kaufgegenstandes gelten.
5. Dreh- und Angelpunkt ist meist die 6-Monatsfrist ab Übergabe des Kaufgegenstandes, da zu diesem Zeitpunkt sich die Beweislast umdreht. Dies ist meist entscheidend für die erfolgreiche Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen.

2.2. Verschleißteile

Unwahrheit:

Für Verschleißteile gibt es keine bzw. nur eine verkürzte Haftung.

Wahrheit:

Auch Verschleißteile unterliegen grundsätzlich den gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften.

Es gibt beim Kaufgegenstand keine Teile, die nicht der Haftung oder einer verkürzten Haftung kraft Gesetzes unterliegen. Der Verkäufer haftet kraft Gesetz dafür, dass keine ursprünglich vorhandenen Mängel vorhanden sind. Dabei ist es völlig gleichgültig, an welchem Teil der Mangel vorlag. Der Verkäufer haftet somit auch in diesem Falle 2 Jahre lang dafür, dass der Kaufgegenstand bei der Übergabe an den Käufer mangelfrei war (siehe vorstehend).

Richtig ist allein, dass für normale Abnutzung (Verschleiß) der Verkäufer nicht haftet. Dies ist aber sprachlich als auch rechtlich etwas gänzlich anderes.

Im Handel werden viele Verbraucher lapidar abgefertigt, dass es sich bei dem entsprechenden Teil um ein Verschleißteil handelt, das nicht der Haftung unterliegt. Manchmal wird sogar auf die selbst gebastelten AGB's verwiesen, die entsprechende Haftungsausschlüsse enthalten. Dies ist Unsinn und darüber hinaus auch unwirksam.

Entscheidend für die Haftung ist die Abgrenzung, ob das sogenannte „Verschleißteil“ in folge natürlicher Abnutzung mangelhaft geworden ist oder aber schon ursprünglich mangelhaft war, weil diese bereits von Anfang an nicht der Soll-Beschaffenheit entsprachen.

Auch hier spielt die 6-Monatsfrist und der damit verbundenen Beweislastumkehr eine entscheidende Rolle.

TIPP:

1. Auch Verschleißteile unterliegen der Gewährleistung kraft Gesetz.
2. Der Verkäufer haftet nicht für normale Abnutzung (Verschleiß).

2.3. Aufreißen von Verpackungen**Unwahrheit:**

Kaufpflicht beim Aufreißen von Verpackungen:

Wahrheit:

Keine Kaufpflicht, nur weil eine Verpackung aufgerissen wurde.

Es gibt keine gesetzliche Grundlage dafür, dass das Aufreißen einer Verpackung zum Kauf des Gegenstandes verpflichtet. Dies gilt selbst dann nicht, wenn irreführende Hinweise auf Schildern oder in AGB's oder auf der Verpackung vorhanden sein sollten, die sinngemäß das Öffnen der Verpackung mit einer Verpflichtung zum Kauf verbindet.

Es gibt keine gesetzliche Anspruchsgrundlage dafür, dass der Öffner der Verpackung zum Kauf gezwungen werden kann!

Von diesem Kaufzwang strikt zu trennen ist die Frage des *Schadensersatzes*. Sofern eine Verpackung schuldhaft (vorsätzlich oder grob fahrlässig) geöffnet wird, so dass tatsächlich ein Schaden eintritt, so führt dies allenfalls zu einem Schadensersatzanspruch des Eigentümers der Ware, gegenüber dem Schädiger. Bereits die hier gewählte Wortwahl zeigt, dass es sich hierbei nicht um einen Kauf handelt, bewusst also nicht von Verkäufer und Käufer gesprochen wird.

Meist wird die Verpackung ohnehin problemlos wieder verschlossen werden können, so dass ein Schaden und damit ein Anspruch des Eigentümers auch ausscheidet. Treten Schäden auf, etwa an der Verpackung selbst oder nur am Klebestreifen, so ist allenfalls die Verpackung oder der Klebestreifen zu ersetzen. Mehr nicht. Führt die Öffnung der Verpackung dazu, dass der Kaufgegenstand nicht mehr zum vollen Preis veräußert werden (beispielsweise bei Lebensmitteln) kann, ist durch den Schädiger die Differenz als Schaden zu zahlen. *Ein Kaufzwang besteht nicht*. Es geht allenfalls um Schadensersatz, weil die Ware danach unverkäuflich wird.

2.4. Gewährleistungsverlust bei eigener Reparatur**Unwahrheit:**

Bei eigener Reparatur eines mangelhaften Kaufgegenstandes gehen Gewährleistungsansprüche (Mängelrechte) verloren.

Wahrheit:

Gewährleistungsrechte (Mängelrechte) bleiben auch im Falle der Eigenreparatur eines mangelhaften Gerätes bestehen.

Es ist gängige Praxis im Handel, dass dem Verbraucher (Käufer) entgegengehalten wird, dass wegen einer versuchten Eigenreparatur Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen sind. Dies ist häufig bei Elektronikartikeln der Fall, bei denen mit der Begründung, dass das Gerät schon einmal geöffnet worden ist, rundweg Mängelrechte abgelehnt werden. Dabei

wird davon ausgegangen, dass der Mangel erst durch den Eigenreparaturversuch verursacht wurde. Dies kann sein, muss aber nicht so sein. Deshalb ist es allein eine Frage des Einzelfalls, ob dem Käufer (Verbraucher) Mängelansprüche zustehen oder nicht.

Durch die bloße Tatsache, dass eine Eigenreparatur versucht wurde bzw. ein Gerät geöffnet wurde, ändern sich die *Gewährleistungsansprüche*, die kraft Gesetz bestehen, nicht.

Auch hier kommt es entscheidend auf den Ablauf der 6-Monatsfrist nach Übergabe der Kaufsache an. Diese ist aufgrund seiner Beweislastumkehr Dreh- und Angelpunkt im Kaufrecht. Innerhalb der ersten 6 Monate nach Übergabe der Kaufsache an den Käufer kann sich der Verkäufer nicht seiner Gewährleistungspflicht entziehen, indem er auf eine Eigenreparatur oder Öffnung des Gerätes verweist. Sofern der Verkäufer der Auffassung ist, dass der Mangel durch die Reparatur verursacht wurde, muss er dies beweisen. Ein bloßes Öffnen des Gerätes wird nichts an der Beweislast ändern. Nach Ablauf der Frist von 6 Monaten muss umgekehrt der Käufer (Verbraucher) grundsätzlich beweisen, dass der Mangel nicht durch ihn selbst hervorgerufen wurde, sondern bereits von Anfang an bei Übergabe vorhanden war. Dies fällt dem Käufer regelmäßig äußerst schwer, unabhängig davon, ob das defekte Gerät bereits einmal von ihm geöffnet oder repariert wurde.

Anders ist die Situation bei *Garantien*, da diese freiwillig übernommen werden und auch für später entstandene Mängel gelten. Da der Garantiegeber, sei es Hersteller oder Verkäufer, frei ist in der inhaltlichen Gestaltung des Garantieanspruches als zusätzlichen Anspruch, kann er diesen Anspruch an eine Reihe von Bedingungen knüpfen. Deshalb finden sich in vielen Garantiebestimmungen auch Hinweise darauf, dass eine Garantie nicht gewährt wird, wenn das Gerät selbst repariert oder geöffnet wurde. In diesem Fall verschlechtert sich tatsächlich die rechtliche Situation für den Käufer (Verbraucher). Das gesetzliche Gewährleistungsrecht bleibt aber unberührt.

Im Ergebnis spielt es bei der gesetzlichen Gewährleistungshaftung (Mängelrechte) keine Rolle, ob das Gerät bereits repariert oder geöffnet wurde. Lediglich bei der freiwilligen Garantie, kann der Anspruch abhängig gemacht werden, ob die Kaufsache schon einmal repariert oder geöffnet wurde.

TIPP:

1. Der bloße Reparaturversuch oder die bloße Öffnung eines defekten Kaufgegenstandes führt nicht zum Verlust der Gewährleistungsrechte.
2. Im Falle einer Garantie, kann der Garantieanspruch erlöschen, falls dieser davon abhängig gemacht wurde, dass der Kaufgegenstand nicht geöffnet bzw. Reparaturversuche unternommen wurden.

2.5. Erforderlichkeit der Originalverpackung, Umtauschrecht

Unwahrheit:

Gewährleistungsansprüche (Mängelrechte) können nur geltend gemacht werden, wenn der Käufer noch die Originalverpackung besitzt.

Wahrheit:

Die Gewährleistungsansprüche (Mängelrechte) bestehen unabhängig davon, ob eine Originalverpackung vorhanden ist oder nicht.

In der Praxis kommt es immer wieder vor, dass Verkäufer berechnete Mängelansprüche des Käufers mit der Begründung zurückweisen, dass dieser den Kaufgegenstand nicht mehr mit der Originalverpackung in das Geschäft bringen kann. Es wird gesetzeswidrig die Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche von dem Vorhandensein einer mehr oder weniger sperrigen Originalverpackung abhängig gemacht. Im Ergebnis würde dies bedeuten, dass man als Käufer für jeden Kaufgegenstand bis zum Ende der Gewährleistungsfrist (2 Jahre) Originalverpackungen horten müsste. Diese oder ähnliche Behauptungen finden im Gesetz keinerlei Stütze. Ein weiterer beliebter Ablehnungsgrund ist der fehlende „Kassenbon“. Ebenso wenig richtig ist es, dass sogenannte reduzierte Ware nicht umgetauscht werden könne. Es ist aber erstaunlich, wie viele Menschen tatsächlich an diese Märchen glauben und in ihren Kellern oder Dachböden Originalkartons ihrer diversen Fernseher, Videorecorder, Wecker und Bügeleisen aufbewahren.

Die *Gewährleistungsansprüche* (Mängelrechte) gelten kraft Gesetzes und sind unabhängig davon, ob eine Originalverpackung, ein Kassenbon vorhanden sind oder ob es sich seiner Zeit um eine reduzierte Ware gehandelt hat.

Die Rechte des Käufers sind hiervon gänzlich unabhängig. Dass der Verkäufer seinerseits evtl. gegenüber seinem Hersteller eine Originalverpackung mitliefern muss, ist nicht das Problem des Käufers.

Anders ist dies wiederum bei den *Garantien*, die freiwillig vom Garantiegeber, sei es der Hersteller oder Verkäufer, gegeben werden. Da diese in ihrer inhaltlichen Gestaltung frei sind und zusätzlich neben den gesetzlichen Ansprüchen bestehen, können Garantieansprüche von zusätzlichen Bedingungen abhängig gemacht werden, beispielsweise dem Vorhandensein einer Originalverpackung. Nur wenn dies der Fall ist, macht es Sinn, eine Originalverpackung bis zum Garantieende aufzubewahren. Ansonsten übernimmt der Käufer lediglich für den Verkäufer die teure Entsorgung der Verpackung.

Die Frage der Gewährleistungsansprüche und der Garantieansprüche wird in der Praxis mit dem landläufig so bezeichneten „*Umtauschrecht*“ verwechselt. Im Gegensatz zum gesetzlich verankerten Gewährleistungsrecht, das einen Mangel voraussetzt, oder einer Garantie, die einen entsprechenden Garantiefall voraussetzt, ist das sogenannte „Umtauschrecht“ kein Recht sondern allenfalls eine Kulanzmaßnahme des Verkäufers. Wenn also häufig davon gesprochen wird, dass reduzierte Ware vom Umtausch ausgeschlossen ist, so bedeutet dies lediglich, dass der Käufer nicht nach ein paar Tagen ganz einfach den Kaufgegenstand wieder zurückgeben kann gegen Rückzahlung des Kaufpreises, nur weil ihm der Kaufgegenstand nicht mehr gefällt. Es handelt sich also um Fälle, in denen eine Rückabwicklung des Kaufvertrages erfolgt, auf Grundlage eines geänderten Käuferinteresses. Da der Verkäufer in solchen Fällen freiwillig einen Umtausch anbietet, kann er ihn selbstverständlich von so vielen Bedingungen abhängig machen, wie er will. Sofern er aber im Vorfeld des Kaufes entsprechende Bedingungen für das Umtauschrecht eingeräumt hat, ist er hieran auch gebunden.

Leider verwechseln sowohl Verkäufer als auch Käufer dieses Umtauschrecht mit den gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen und den Garantieansprüchen. Infolge dessen führt der häufig zu lesende Satz, dass reduzierte Ware vom Umtausch ausgeschlossen ist dazu, dass viele Käufer (Verbraucher) unter Hinweis auf diesen Satz auf die ihrer Ansicht nach zulässigen gesetzlichen Gewährleistungsansprüche (Mängelrechte) verzichten.

TIPP:

1. Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche (Mängelrechte) sind unabhängig davon, ob eine Originalverpackung oder ein Kassenbon vorhanden sind. Ebenfalls gleichgültig ist es, ob es sich um reduzierte Ware handelt oder nicht.
2. Gewährleistungsansprüche (Mängelrechte), Garantien und Umtauschrechte sind streng voneinander zu trennen.

2.6. Benutzung der Ware schließt Gewährleistungsansprüche (Mängelansprüche) bei CD´s, DVD´s und Computerspielen aus

Unwahrheit:

Benutzung der Ware schließt Gewährleistungsansprüche (Mängelansprüche) bei CD´s, DVD´s und Computerspielen aus.

Wahrheit:

CD´s, DVD´s und Computerspiele können trotz Benutzung im Falle der Mangelhaftigkeit Gewährleistungsansprüche (Mängelrechte) auslösen.

Derartige Hinweisschilder und Argumente des Handels kommen in der Praxis häufig vor. Hintergrund dieser Äußerungen ist die Tatsache, dass im Gegensatz zu anderen Kaufgegenständen gebrauchte CD´s, DVD´s, Computerspiele oder Unterwäsche nach der Benutzung in der Regel nicht mehr verkäuflich sind. Es finden sich daher entsprechende Hinweisschilder, dass der Umtausch von CD´s, DVD´s, Computerspielen oder Unterwäsche nicht möglich ist.

In rechtlicher Hinsicht kann auf die Problematik zu den Originalverpackungen verwiesen werden. Auch hier gilt nichts anderes.

Die Gewährleistungsrechte (Mängelrechte) gelten kraft Gesetz, die freiwillige Garantie und das Umtauschrecht aus Kulanz sind strikt voneinander zu trennen. Die entsprechenden Hinweisschilder haben daher nur Bedeutung in Bezug auf das Umtauschrecht aufgrund einer geänderten Einstellung des Käufers zur Ware unabhängig von deren Mangelhaftigkeit oder einem Garantiefall. Die entsprechenden Äußerungen und Hinweisschilder dürfen aber in der Praxis seitens des Verkäufers nicht dazu benutzt werden, berechnigte Gewährleistungsansprüche oder Garantieansprüche abzulehnen. Im Übrigen wird auf die vorherigen Ausführungen verwiesen.

TIPP:

1. Bei mangelhafter Ware oder bei Eintritt des Garantiefalls gelten auch bei CD´s, DVD´s und Computerspielen keine anderen Regelungen. Die Rechte des Käufers (Verbrauchers) können nicht beschnitten werden.
2. Das gesetzliche Gewährleistungsrecht (Mängelrecht), die freiwillige Garantie und das Umtauschrecht aus Kulanz sind strikt voneinander zu trennen.

2.7. Reklamationsfrist bei Mängeln

Unwahrheit:

Mangelhafte Kaufgegenstände können nur innerhalb einer Woche reklamiert/umgetauscht werden.

Wahrheit:

Mangelhafte Ware kann bis zum Ende der Gewährleistungsfrist reklamiert/umgetauscht werden.

Es ist im Handel ein weit verbreiteter Irrtum, dass für den Käufer (Verbraucher) Reklamationsfristen gelten. Derartige Fristen ergeben sich weder aus dem Gesetz, noch können diese durch Vereinbarung gegenüber dem Verbraucher begründet werden.

Entscheidend ist das Gesetz, dass lediglich die Gewährleistungsfrist eine entsprechende Höchstfrist setzt. Insoweit kann auf die vorherigen Ausführungen verwiesen werden. Auch hier besteht ein weit verbreiteter Rechtsirrtum. Ursache des weit verbreiteten Glaubens an eine Reklamationsfrist ist wiederum die Verwechslung zwischen der gesetzlichen Gewährleistung und der freiwilligen Garantie. Sofern es sich hier nicht um mangelhafte Kaufgegenstände handelt sondern um einen Garantiefall, den der Hersteller oder Verkäufer nach eigenem Belieben ausgestalten kann, kann er dieses Recht auch an Fristen knüpfen, beispielsweise eine Reklamationsfrist von 1 oder 2 Wochen.

In der Praxis werden aber Gewährleistung und Garantie miteinander verwechselt, was zu Fehlinterpretationen führt und letztlich auf eine Kürzung der Gewährleistungsrechte des Käufers hinausläuft, der nicht richtig informiert ist.

Eine weitere Ursache ist, dass das Gesetz durchaus eine Rügepflicht kennt. Diese betrifft aber lediglich den Handelskauf. Ist nämlich der Käufer nicht ein Verbraucher, sondern ein Unternehmer und es handelt sich um einen Handelskauf, dann hat der Käufer unverzüglich die Ware zu prüfen, um keinen Verlust seiner Gewährleistungsrechte zu erleiden.

TIPP:

1. Das gesetzliche Gewährleistungsrecht kennt keine Reklamationsfrist. Weder individualvertraglich noch formularvertraglich kann eine derartige Rügefrist bei Verbraucher als Käufer begründet werden.
2. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte, die freiwillige Garantie als auch das Umtauschrecht, sind strikt voneinander zu trennen.
3. Das Gesetz kennt lediglich beim Handelskauf für den Käufer entsprechende Rügepflichten.

2.8. Gutschrift statt Mängelrechte

Unwahrheit:

Wer einen mangelhaften Kaufgegenstand reklamiert, muss eine Gutschrift als Ersatz akzeptieren.

Wahrheit:

Im Falle eines mangelhaften Kaufgegenstandes muss der Käufer keine Gutschrift als Ersatz akzeptieren.

Es ist im Handel häufige Praxis, den Käufer (Verbraucher) mit einer Gutschrift als Ersatz für Gewährleistungsrechte (Mängelrechte) abzuspeisen. Nach den gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen hat der Käufer das Recht auf Nacherfüllung. Dies bedeutet, dass er entweder Nachbesserung oder Neulieferung der mangelhaften Ware verlangen kann. Er muss sich, *sofern ein Mangel vorliegt*, nicht darauf verweisen lassen, lediglich eine Gutschrift zu erhalten, die ihn zwingt, aus dem Sortiment des Verkäufers eine andere Ware auszusuchen.

Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche stehen dem Käufer innerhalb der Gewährleistungsfrist von 2 Jahren zu. Verstreicht eine Frist zur Nacherfüllung erfolglos bzw. sind mehrere Nachbesserungs- oder Nachlieferungsversuche fehlgeschlagen, kann der Käufer seine weiteren Rechte geltend machen. Dies kann ein Rücktritt, eine Minderung oder Schadensersatz sein.

Mit der Akzeptanz der Gutschrift verzichtet der Käufer stillschweigend auf seine sonstigen gesetzlichen Gewährleistungsansprüche. Der Käufer sollte sich daher überlegen, ob er auf das Angebot einer Gutschrift eingeht.

TIPP:

1. Bei einer mangelhaften Kaufsache muss sich der Käufer (Verbraucher) nicht auf eine Gutschrift als Ersatz einlassen.
2. Falls sich der Käufer (Verbraucher) auf eine Gutschrift einlässt, ist er daran gebunden.

2.9. Die Bedeutung des Kleingedruckten

Unwahrheit:

Alles was in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) steht, ist wirksam.

Wahrheit:

Viele Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind unwirksam. Man muss sie nicht befolgen.

Häufig wird in der Praxis eine Reklamation des Käufers unter Hinweis auf die eigenen AGB's des Verkäufers zurückgewiesen. Käufer sollten wissen, dass viele dieser Bestimmungen unwirksam sind. Dies geschieht teilweise bewusst bzw. unbewusst. Bewusst deshalb, weil manche Klauselgestalter mit einer gewissen „Abschreckwirkung“ rechnen, d.h. sie gehen davon aus, dass trotz Unwirksamkeit der Klauseln, 8 von 10 Käufern nach einem Hinweis auf die eigenen AGB's von ihren an sich zustehenden Rechten Abstand nehmen. Der Käufer denkt,

Vertrag ist Vertrag und dazu gehören auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Leider wird aber übersehen, dass viele dieser Bedingungen unwirksam sind.

Was in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB´s) wirksam vereinbart werden kann oder nicht, ist im Gesetz geregelt. Die meisten Käufer machen sich überhaupt keine Vorstellung davon, wie häufig es in der täglichen juristischen Praxis vorkommt, dass Allgemeine Geschäftsbedingungen von den Gerichten für unwirksam erklärt werden. Der Käufer sollte daher nicht davon ausgehen, dass wenn eine Bank, ein Handelshaus oder eine Versicherung AGB´s verwendet, diese auch „wasserdicht“ sind.

Wie geschickt oder ungeschickt ein Jurist ist, der AGB´s für ein bestimmtes Unternehmen oder einen Dachverband ausarbeitet, ist nicht maßgeblich. Wichtig für den Käufer ist es nur zu wissen, dass grundsätzlich jeder Verwender von AGB´s sich darum bemüht, die rechtlichen Möglichkeiten bis zum äußersten auszuschöpfen. Viele AGB-Klauseln bewegen sich daher in einer rechtlichen Grauzone und laufen in Gefahr, von den Gerichten für unwirksam erklärt zu werden.

Die meisten Hindernisse ergeben sich aus den §§ 305c BGB, 307 ff. BGB. Dort ist geregelt, dass selbst an sich wirksame Klauseln aufgrund ihres überraschenden Effektes bzw. ihres mehrdeutigen Wortlauts unwirksam sind. Des weiteren gibt es Klauselverbote mit Wertungsmöglichkeit und Klauselverbote ohne Wertungsmöglichkeit. Schließlich darf auch der Verkäufer nicht entgegen dem Gebot von Treu und Glauben unangemessen benachteiligt werden. Es gibt also auch eine Generalklausel im Gesetz.

Dies hier im Rahmen eines Rundschreibens im Einzelnen darzustellen, würde den Rahmen der Darstellung sprengen.

TIPP:

1. Nicht alles was in AGB´s steht, ist auch wirksam.
2. Der Käufer sollte im Streitfall AGB´s prüfen lassen, da diese häufig unwirksam sind. Gerade beim Verbrauchsgüterkauf gibt es gesetzlich zwingende Regelungen, von denen der Verkäufer nicht abweichen kann. Nahezu jede Abweichung in diesem Bereich ist daher unwirksam. Allein deshalb lohnt sich eine Prüfung der AGB´s.
3. Auch wenn AGB´s vorliegen, bedeutet dies nicht immer, dass diese auch wirksam vereinbart worden sind. Sofern dem Käufer (Verbraucher) diese nicht zugänglich waren oder erst nach Vertragsschluss überreicht wurden, sind diese für den Streitfall belanglos, weil kein Vertragsinhalt geworden.

3. Zusammenfassung

Diese kurzen Ausführungen zeigen, dass es viele Rechtsirrtümer im Kaufrecht gibt. Viele Käufer (Verbraucher) verzichten auf die ihm zustehenden Rechte, da sie den Unterschied zwischen den gesetzlichen Gewährleistungsrechten, der freiwilligen Garantie und dem Umtauschrecht aus Kulanz nicht erkennen. Teilweise ist dies auch keine böse Absicht seitens der Verkäufer, da häufig festgestellt werden muss, dass die dort Beschäftigten nicht immer diese Differenzierung erkennen. Die Kenntnis der grundlegenden Spielregeln im Kaufrecht erleichtert die Bewältigung vieler Konfliktsituationen. Es macht daher Sinn, sich damit zu beschäftigen und sich eingehend beraten zu lassen. Dies betrifft sowohl die Verkäufer- als auch die Käuferseite. Die Bedeutung von Verkaufs-AGB´s und Einkaufs-AGB´s wird vielfach nicht richtig eingeschätzt. Maßgeschneiderte AGB´s können daher gerade im Handel viel bewirken.

Weitere Informationen zum Thema können unseren Rundschreiben und Skripten entnommen werden. Diese sind auf unserer Homepage www.kanzlei-am-steinmarkt.de abrufbar.

- Skript : Schuldrechtsreform in der Unternehmenspraxis, Erläuterungen, Übersichten, Beispiele
- Skript : Schuldrechtsreform – das neue Kaufrecht beim Autokauf
- Rundschreiben: Schuldrechtsreform/Allgemeine Geschäftsbedingungen, Ausgabe 01/2002
- Rundschreiben: Praxis/Schuldrechtsreform als Verkäufer (Unternehmer/Privatmann) eines Kfz, Ausgabe 04/2002
- Rundschreiben: Praxis/Schuldrechtsreform: Verhältnis Einzelhandel-Lieferant (Hersteller/Grossist), Ausgabe 07/2002
- Rundschreiben: Baustoffhandel/Kaufrecht und Baurecht, Ausgabe 03/2005