

Gewährleistung - Garantie - Schadenersatz - Produkthaftung - FAQs

Antworten auf die wichtigsten Fragen

1. Wodurch unterscheiden sich Gewährleistung und Garantie?
2. Wie lange habe ich Gewährleistung?
3. Kann man Gewährleistungsansprüche vertraglich einschränken oder ausschließen?
4. Wie lange haftet man bei Schadenersatzansprüchen?
5. Kann man Schadenersatzansprüche einschränken oder ausschließen?
6. Wie lange haftet man aus Produkthaftung?
7. Wer haftet im Rahmen der Produkthaftung?
8. Wie weit haftet auch jener Unternehmer, bei dem der Kunde in der Regel das Produkt erworben hat, also der Händler?
9. Welchen Gewährleistungsanspruch habe ich?
10. Was ist, wenn innerhalb der Gewährleistungsfrist repariert wird, habe ich dann noch einmal Gewährleistung?
11. Ab wann laufen die Gewährleistungsfristen?

1. Wodurch unterscheiden sich Gewährleistung und Garantie?

Gewährleistung und Garantie werden in der Praxis immer wieder verwechselt.

Gewährleistung ist eine gesetzliche Verpflichtung. Ein Garantieanspruch besteht immer nur dann, wenn eine (stets freiwillige) Garantieerklärung abgegeben wurde. Mit anderen Worten, ohne entsprechende Garantieerklärung gibt es auch keine Garantie, die Gewährleistung dagegen gibt es automatisch auf Grund gesetzlicher Vorgabe.

In wie weit sich Gewährleistung und Garantie inhaltlich unterscheiden, hängt maßgeblich vom Inhalt der Garantieerklärung ab. Garantieerklärungen verlängern häufig die gesetzlichen Gewährleistungsfristen. Außerdem werden innerhalb der Garantiefrist anfallende Mängel grundsätzlich als solche betrachtet, die von der Garantie umfasst sind. D.h. es wird nicht darauf abgestellt, ob der Mangel schon bei der Übergabe vorhanden war oder erst später aufgetreten ist. Lediglich in jenen Fällen, in denen der sich zeigende Mangel offensichtlich dem Kunden zuzurechnen ist (Fehlgebrauch, Beschädigung durch den Kunden etc.) kommt es zu keinem Garantieanspruch.

Im Gegensatz dazu liegt ein Gewährleistungsfall nur dann vor, wenn der Mangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorhanden war, selbst wenn er sich erst später zeigt.

Nochmals sei allerdings darauf hingewiesen, dass der konkrete Garantieanspruch immer davon abhängt, was im Einzelfall garantiert wird.

2. Wie lange habe ich Gewährleistung?

Die Gewährleistungsfrist ist unterschiedlich lang, je nachdem ob es sich um eine bewegliche oder unbewegliche Sache handelt. Bei beweglichen Sachen beträgt die gesetzliche Gewährleistungsfrist zwei Jahre, bei unbeweglichen drei Jahre. Die Abgrenzung erfolgt im Großen und Ganzen danach, ob die Sachen ohne Verletzung ihrer Substanz von einer Stelle zur anderen versetzt werden können; diesfalls gelten sie als beweglich, ansonsten als unbeweglich.

3. Kann man Gewährleistungsansprüche vertraglich einschränken oder ausschließen?

Bei der Beantwortung der Frage, in wie weit Gewährleistungsansprüche eingeschränkt oder ausgeschlossen werden können, muss danach

unterschieden werden, ob der Vertrag ein Verbrauchervertrag ist oder nicht.

Bei einem Verbrauchervertrag ist eine Einschränkung oder ein Ausschluss der Gewährleistung vor Kenntnis des Mangels nicht möglich. Die einzige Ausnahme besteht darin, dass bei Veräußerung gebrauchter beweglicher Sachen die Zwei-Jahres-Frist auf ein Jahr verkürzt werden kann, was allerdings im Einzelnen ausgehandelt werden muss. Das bedeutet, wenn die Klausel bloß in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, auf die im Zuge des Vertragsabschlusses verwiesen wird, enthalten ist, ist das zu wenig. Die Verkürzung der Gewährleistungsfrist muss nämlich ganz konkret im Einzelnen erörtert werden, der Verbraucher muss auf die Formulierung Einfluss nehmen können. Das Ganze wird noch dadurch erschwert, dass der Unternehmer beweisen muss, dass diese Klausel tatsächlich derart ausgehandelt worden ist. Bei Kraftfahrzeugen ist eine Verkürzung der Gewährleistungsfrist auf ein Jahr nur dann wirksam, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung mehr als ein Jahr verstrichen ist.

Anders ist die Rechtslage bei Verträgen zwischen zwei Unternehmern, aber auch zwischen zwei Privaten. Diesfalls besteht nämlich kein prinzipielles Verbot der Einschränkung oder des Ausschlusses der Gewährleistungsansprüche. Bei diesen Verträgen bildet erst die Sittenwidrigkeit die Grenze für die Einschränkung oder den Ausschluss der Gewährleistung. Ab wann allerdings tatsächlich von Sittenwidrigkeit gesprochen werden kann, unterliegt stets der Beurteilung im Einzelfall.

4. Wie lange haftet man bei Schadenersatzansprüchen?

Schadenersatzansprüche verjähren nach drei Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger. Die sog. absolute Verjährungsfrist beträgt 30 Jahre. Das heißt, wenn sich ein Schaden erst z.B. nach zehn Jahren zeigt und klar ist, wer der Schädiger war, hat der Geschädigte vom zehnten bis zum dreizehnten Jahr Zeit seinen Anspruch gerichtlich geltend zu machen. Lässt er sich trotz Kenntnis von Schaden und Schädiger mehr als drei Jahre Zeit, ist der Anspruch verjährt.

5. Kann man Schadenersatzansprüche einschränken oder ausschließen?

Die Frage der Zulässigkeit des Ausschlusses von Schadenersatzansprüchen hängt einerseits davon ab, ob der Vertrag dem Konsumentenschutzgesetz unterliegt oder nicht, andererseits von der Schwere des Verschuldens. Was die Schwere des Verschuldens betrifft, sind nämlich leichte Fahrlässigkeit, grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz voneinander zu unterscheiden.

Wenn der **Vertrag dem Konsumentenschutzgesetz** unterliegt, gilt Folgendes: Für Personenschäden ist jeglicher Haftungsausschluss unzulässig. Ferner ist der Ausschluss der Haftung bei Vorliegen von grober Fahrlässigkeit oder von Vorsatz unwirksam. Übrig bleibt also lediglich die Möglichkeit die Haftung für leichte Fahrlässigkeit auszuschließen, sofern es sich eben nicht um Personenschäden handelt. Aber selbst das darf nicht in Form eines generellen Ausschlusses für leichte Fahrlässigkeit erfolgen, sondern nur unter ganz spezifischen Umständen für genau bestimmte Fälle (Näheres dazu Haftungsfreizeichnung im Vertragsrecht im Detail). Eine zusätzliche Einschränkung besteht noch insofern als ein Haftungsausschluss im Bereich der leichten Fahrlässigkeit, wenn es sich um Schäden an einer Sache handelt, die zur Bearbeitung übernommen wurde, nur dann zulässig ist, wenn dieser Haftungsausschluss im Einzelnen ausgehandelt wurde (ein Hinweis darauf bloß in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist zu wenig).

Unterliegt der **Vertrag nicht dem Konsumentenschutzgesetz**, also im Wesentlichen bei Verträgen zwischen Unternehmern sowie zwischen Privaten, gilt Folgendes: Auch hier ist ein Haftungsausschluss für Personenschäden jedenfalls unzulässig, genauso wie jeglicher Haftungsausschluss bei Vorliegen von Vorsatz. Bei Vorliegen von leichter Fahrlässigkeit kann hingegen die Haftung meistens ausgeschlossen werden. Nicht ganz so klar zu beantworten ist die Frage in wie weit die Haftung bei Vorliegen grober Fahrlässigkeit ausgeschlossen werden kann. Der OGH unterscheidet diesbezüglich zwischen krass grober Fahrlässigkeit und schlicht grober Fahrlässigkeit. Während die Haftung für krass grobe Fahrlässigkeit keinesfalls ausgeschlossen werden kann, wurde der Haftungsausschluss für schlicht grobe Fahrlässigkeit vereinzelt für zulässig erklärt. Das zum Haftungsausschluss Gesagte gilt prinzipiell auch für die Frage der Zulässigkeit einer bloßen Haftungseinschränkung.

6. Wie lange haftet man aus Produkthaftung?

Im Rahmen der Produkthaftung haftet man zehn Jahre ab Inverkehrbringen, wobei innerhalb von drei Jahren ab Kenntnis des Schadens sowie des Schädigers gerichtlich vorgegangen werden muss. Ansonsten ist der Anspruch, auch wenn die zehn Jahre noch nicht verstrichen sind, ebenfalls verjährt.

7. Wer haftet im Rahmen der Produkthaftung?

Bei der Frage, wer nach dem Produkthaftungsgesetz zur Haftung herangezogen werden kann, ist danach zu unterscheiden, ob das Produkt im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) hergestellt wurde oder von außerhalb des EWR stammt.

Handelt es sich um ein im EWR hergestelltes Produkt, so haftet dessen Hersteller, handelt es sich hingegen um ein außerhalb des EWR erzeugtes Produkt, so haftet jener Unternehmer, der es zum Vertrieb in den EWR eingeführt und hier in Verkehr gebracht hat (EWR-Importeur).

Importeur ist dabei jener, der als erster Unternehmer in der Vertriebskette seinen Sitz innerhalb des EWR hat. Es ist also nicht wesentlich, wer die Einfuhr tatsächlich besorgt hat.

Als Hersteller gilt nicht nur, wer das Endprodukt erzeugt, sondern auch jeder Unternehmer, der einen Grundstoff oder bloß ein Teilprodukt erzeugt hat. Als Hersteller gilt weiters, wer als solcher auftritt, indem er z.B. seinen Namen, seine Marke oder ein anderes Erkennungszeichen auf dem Produkt anbringt („Anscheinsproduzent“).

8. Wie weit haftet auch jener Unternehmer, bei dem der Kunde in der Regel das Produkt erworben hat, also der Händler?

Der „normale“ Händler, also jener Händler, der nicht gleichzeitig der EWR-Importeur ist, haftet nach der Produkthaftung normalerweise nicht. Kann allerdings bei im EWR hergestellten Produkten der Hersteller bzw. bei Nicht-EWR-Produkten der Importeur nicht festgestellt werden, so haftet auch der „bloße“ Händler, sofern er seine Benennungspflicht nach dem Produkthaftungsgesetz verletzt. Die Benennungspflicht besteht darin, dass der Händler dem Geschädigten in angemessener Frist den Hersteller bzw. bei Nicht-EWR-Produkten den Importeur oder wenigstens denjenigen zu nennen hat, der ihm das Produkt geliefert hat (also seinen Vorlieferanten).

9. Welchen Gewährleistungsanspruch habe ich?

Liegt ein gewährleistungsrechtlich relevanter Mangel vor, besteht ein Gewährleistungsanspruch.

In erster Linie muss der Übergeber (Verkäufer/Werkunternehmer) eine zweite Chance bekommen um den mangelfreien Zustand herzustellen: Er muss den Mangel entweder beheben („Verbesserung“) oder die mangelhafte Sache austauschen („Austausch“). Der Übernehmer kann zwischen Verbesserung und Austausch wählen. Nur dann, wenn der gewählte Behelf nicht möglich ist oder mit einem unverhältnismäßigen Aufwand für den Übergeber verbunden wäre, bleibt nur der andere.

Erst dann, wenn

- sowohl die Verbesserung als auch der Austausch unmöglich sind oder für den Übergeber mit unverhältnismäßig hohem Aufwand verbunden sind oder
- der Übergeber die Verbesserung oder den Austausch verweigert oder nicht in angemessener Frist vornimmt oder
- sowohl Verbesserung als auch Austausch für den Übernehmer (Käufer, Auftraggeber) mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären oder
- sowohl die Verbesserung als auch der Austausch dem Übernehmer aus triftigen in der Person des Übergebers liegenden Gründen unzumutbar sind,

kommen die Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe, das sind Preisminderung und Wandlung/Auflösung des Vertrages in Frage. Dabei gilt, dass eine Wandlung/Auflösung des Vertrages nur dann möglich ist, wenn der Mangel nicht geringfügig ist.

Schwierig ist allerdings schon bei den Gewährleistungsbehelfen der ersten Stufe zu unterscheiden, ob es nun konkret zur Verbesserung oder zum Austausch zu kommen hat, zumal dahinter eine recht komplexe Interessenabwägung steht. Bei dieser Interessenabwägung spielt es eine Rolle, ob die Verbesserung bzw. der Austausch überhaupt möglich ist. Es geht aber auch darum – und das ist der viel häufigere Fall – ob die Verbesserung im Verhältnis zum Austausch bzw. umgekehrt der Austausch im Verhältnis zur Verbesserung für den Übergeber einen unverhältnismäßig hohen Aufwand mit sich bringen würde. Dabei sind der Wert der (mangelfreien) Sache, die Schwere des Mangels, aber auch der Umstand von Bedeutung, welche Unannehmlichkeiten es für den Übernehmer bedeuten würde, dass anstelle von Verbesserung ausgetauscht bzw. anstelle von Austausch verbessert wird.

Im Anwendungsbereich des Konsumentenschutzgesetzes kann nach jüngerer Rechtsprechung der dem Übergeber entstehende Aufwand nicht dazu führen, dass dem Konsumenten weder Verbesserung noch Austausch zustehen. D.h. der Übergeber kann unter Berufung auf die Unverhältnismäßigkeit nunmehr nicht mehr erreichen, dass es zu den Gewährleistungsbehelfen der zweiten Stufe zu kommen hat. Unter Umständen kann es aber dazu kommen, dass der Verbraucher einen Teil der Kosten selber tragen muss.

10. Was ist, wenn innerhalb der Gewährleistungsfrist repariert wird, habe ich dann noch einmal Gewährleistung?

Die Gewährleistungsfristen betragen zwei Jahre bei beweglichen Sachen und drei Jahre bei unbeweglichen Sachen. Die Fristen beginnen mit der Übergabe der Ware bzw. der Abnahme des Werks zu laufen und enden daher entsprechend zwei bzw. drei Jahre danach. Sollte allerdings innerhalb der Gewährleistungsfrist ein Mangel auftreten, so beginnt die Gewährleistungsfrist in Bezug auf den mangelhaften Teil, der repariert oder ausgetauscht wurde, von Neuem zu laufen. Mit anderen Worten, für all jene Teile, die mangelfrei geblieben sind, endet die Frist zwei bzw. drei Jahre ab dem Zeitpunkt der Übergabe, für jene Teile, die innerhalb der Gewährleistungsfrist repariert wurden, beginnt ab Rückauslieferung der reparierten Sache die Frist von Neuem zu laufen. Wenn also z.B. ein Auto nach sechs Monaten ein defektes Display hatte und dieses getauscht wurde, endet die Gewährleistungsfrist für das Auto abgesehen vom Display zwei Jahre nach ursprünglicher Übergabe des Autos. Hinsichtlich des Displays wird mit dessen Austausch eine

neue Zwei-Jahres-Frist in Gang gesetzt.

11. Ab wann laufen die Gewährleistungsfristen?

Gewährleistungsfristen laufen, soweit es sich um Sachmängel handelt (in der Praxis geht es fast immer nur um solche), immer ab Übergabe, was selbst bei den sogenannten verborgenen bzw. geheimen Mängeln gilt. Mit anderen Worten, zeigt sich z.B. erst 1 ½ Jahre nach Übergabe einer beweglichen Sache der Mangel, so hat man nur noch sechs Monate Zeit im Rahmen der Gewährleistung vorzugehen. Zeigt sich dieser Mangel erst nach mehr als zwei Jahren ab Übergabe, ist der Anspruch verjährt.

Stand: 01.09.2023