

# Gewährleistung nach Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) bei digitalen Leistungen – Allgemeines und Übersicht

Regelungen ab 1.1.2022

## Allgemeines

Für Verbraucherverträge über den Kauf von Waren (bewegliche Sachen) und für die Bereitstellung digitaler Leistungen gelten die gewährleistungsrechtlichen Vorschriften des Verbrauchergewährleistungsgesetzes (VGG).

Dieses Dokument gilt daher nicht für Verträge zwischen Unternehmern (B2B).

Das VGG ist die nationale Umsetzung der europäischen Warenkaufrichtlinie (Warenkauf-RL) sowie der europäischen Richtlinie betreffend digitale Leistungen (RL digitale Inhalte).

Hinsichtlich des Warenkaufs gilt das VGG für Verträge, die ab dem 1.1.2022 geschlossen wurden. Hinsichtlich der Bereitstellung digitaler Leistungen gilt das VGG dann, wenn die Bereitstellung nach dem 31.12.2021 erfolgt ist. Das Recht des Unternehmers auf Änderung der digitalen Leistung gilt hingegen nur für Verträge, die ab dem 1.1.2022 geschlossen wurden.

Der Unternehmer haftet dafür, dass die von ihm verkaufte Ware bzw. die von ihm bereitgestellte digitale Leistung (z.B. Download) keinen Mangel aufweist. Er haftet unter bestimmten Umständen auch für die Aktualisierung („Updates“) bei Waren mit digitalen Elementen (z.B. Smartphone) und bei digitalen Leistungen.

Die Bestimmungen für den Warenkauf inkl. Waren mit digitalen Elementen einerseits und für die Bereitstellung digitaler Leistungen andererseits unterscheiden sich im Detail und werden daher getrennt dargestellt.

### Achtung:

Dieses Dokument behandelt die Bereitstellung digitaler Leistungen ab 1.1.2022. Für die Bereitstellung digitaler Leistungen bis inklusive 31.12.2021 gelten die bisherigen Gewährleistungsbestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB). Für Verträge über herkömmliche (analoge) Leistungen (Werkverträge) gelten die Bestimmungen des ABGB.

## 1. Anwendungsbereich

### 1.1. Digitale Leistung (§ 1 Abs 1 Z 2; § 16 VGG)

Das VGG gilt für Verbraucherverträge, also für Verträge zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher (B2C). Die Unternehmer- bzw. Verbrauchereigenschaft richtet sich nach dem Konsumentenschutzgesetz (KSchG).

### Ausnahme:

Die Aktualisierungspflicht (Updatepflicht) gilt auch für Vertragsverhältnisse zwischen Unternehmern (B2B).

Unter einer digitalen Leistung versteht das Gesetz (§ 2 Z 1-3 VGG):

- die Erstellung digitaler Inhalte (Erstellung und Bereitstellung von Daten in digitaler Form);
- eine digitale Dienstleistung (Dienstleistung, die dem Verbraucher die Erstellung, Verarbeitung, Speicherung von und den Zugang zu Daten, deren gemeinsame Nutzung oder Interaktion ermöglicht).

**Beispiele für digitale Leistungen:**

Software, Musik- oder Audiodateien, E-Books, aber auch Cloud-Dienste und Social Media.

Für den Kauf von Waren mit digitalen Elementen, das sind (körperliche) Waren, die entweder digitale Leistungen enthalten oder die ihre Funktion nur zusammen mit digitalen Leistungen erfüllen können, gelten die Bestimmungen des VGG bezüglich Warenkauf.

Wird allerdings ein körperlicher Datenträger (z.B. CD, DVD, CD-Rom) verkauft, der nur als Träger eines digitalen Inhalts (z.B. Musik, Film, Computerprogramm) dient, dann gilt dies insgesamt als digitale Leistung (Bereitstellung von Daten in digitaler Form).

Das VGG gilt nur für solche digitalen Leistungen, die entweder

- gegen Bezahlung oder
- gegen Überlassung personenbezogener Daten des Verbrauchers

von einem Unternehmer an einen Verbraucher (B2C) erbracht werden.

Die Bestimmungen des VGG sind zwingend und können mit wenigen Ausnahmen zu Lasten des Verbrauchers nicht abweichend vereinbart werden.

**Wichtigste Ausnahme:**

Die Vereinbarung wird geschlossen, nachdem der Verbraucher den Unternehmer vom Mangel oder vom Verzug verständigt hat.

Weil die Aktualisierungspflicht (Updatepflicht) auch für Vertragsverhältnisse zwischen Unternehmern gilt, kann sie hier (B2B) vertraglich geändert und auch ausgeschlossen werden.

## 1.2. Gemischte Verträge (§ 16 VGG)

Werden in einem Vertrag zwischen demselben Unternehmer und demselben Verbraucher neben digitalen Leistungen auch die Erbringung anderer Dienstleistungen oder der Kauf von Waren vereinbart, gelten die hier dargestellten Bestimmungen nur für die digitalen Leistungen. Für die anderen Vertragsbestandteile gelten die allgemeinen Gewährleistungsbestimmungen sowie die allgemeinen Verzugsfolgen.

Details zum Anwendungsbereich des VGG: Anwendungsbereich, Ausnahmen, Definitionen

## 2. Leistungsfrist – Verzug (§ 17 VGG)

Mangels anderer Vereinbarung hat der Unternehmer die digitale Leistung unverzüglich nach Vertragsabschluss bereitzustellen, und zwar entweder durch einen Zugang dazu oder durch Herunterladen. Kommt der Unternehmer dieser Verpflichtung nicht nach, befindet er sich im Verzug.

## 3. Bereitstellung der neusten Version (§ 6 Abs 4 VGG)

Mangels anderer Vereinbarung muss bei Verträgen über die Bereitstellung digitaler Leistungen die neueste bei Vertragsabschluss verfügbare Version der digitalen Leistung bereitgestellt werden.

## 4. Änderung der digitalen Leistung (§ 27 VGG)

Wenn die digitale Leistung nach dem Vertrag fortlaufend für einen (befristeten oder unbefristeten) Zeitraum bereitzustellen ist, kann der Unternehmer über die verpflichtenden oder vereinbarten Updates hinaus seine digitale Leistung ändern, wenn

- dies im Vertrag bei einem triftigen Grund dafür vorgesehen ist und
- dem Verbraucher dafür keine Kosten entstehen und
- der Verbraucher klar und verständlich darüber informiert wird und
- der Verbraucher nur geringfügig beeinträchtigt ist.
- Ist die Beeinträchtigung des Verbrauchers nicht bloß geringfügig, muss er im Vorhinein mittels eines dauerhaften Datenträgers (z.B. E-Mail) über die Merkmale und den Zeitpunkt der Änderung sowie über sein Recht auf Vertragsauflösung sowie über die Möglichkeit der unveränderten Beibehaltung informiert werden.

Der Verbraucher hat bei einer nicht bloß geringfügigen Beeinträchtigung das Recht zu einer kostenfreien Vertragsauflösung binnen 30 Tagen ab Änderung bzw. ab Zugang der Information, je nachdem, was später erfolgt.

**Achtung:** Das Recht des Unternehmers auf Änderung der digitalen Leistung gilt nur für Verträge, die ab dem 1.1.2022 geschlossen wurden.

Details zu den Punkten 2 bis 4: Leistungsfrist und Recht auf Leistungsänderung

## 5. Haftungsmaßstab (§ 4 VGG)

Der Unternehmer haftet dafür, dass

- seine Leistung die vertraglich vereinbarten Eigenschaften aufweist (§ 5 VGG);
- seine Leistung den gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften entspricht (§ 6 VGG);
- die Installation oder Integration sachgemäß durchgeführt wird (§ 8 VGG);
- er die Aktualisierungspflicht („Updates“) erfüllt (§ 7 VGG).

### 5.1. Mangel (Nichterfüllung vereinbarter oder gewöhnlich vorausgesetzter Eigenschaften)

Ein Gewährleistungsanspruch knüpft immer an die Mangelhaftigkeit der Leistung an.

Mangelhaft ist eine Leistung dann, wenn sie zum Zeitpunkt der Bereitstellung nicht dem Vertrag entspricht. Die Leistung entspricht dann nicht dem Vertrag, wenn sie entweder die vertraglich vereinbarten Eigenschaften oder die objektiv erforderlichen Eigenschaften, das sind im Wesentlichen die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften der Leistung, nicht aufweist.

Die Leistung muss nicht nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke geeignet sein, sondern auch für jene Zwecke, für die sie üblicherweise verwendet wird. Dies bezieht sich auch auf die Qualität, Funktionalität, Kompatibilität, Zugänglichkeit, Kontinuität und Sicherheit der digitalen Leistung. Außerdem hat sie einer allfälligen Testversion zu entsprechen.

Eine übliche Installationsanleitung ist zur Verfügung zu stellen.

Ein Mangel kann auch ein Rechtsmangel sein. Ein solcher liegt vor, wenn dem Verbraucher die versprochene Rechtsposition nicht verschafft wird.

**Beispiel:**  
Urheberrechtskonforme Übertragung von Werknutzungsrechten

Eine Vereinbarung über eine Abweichung von gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften ist zulässig, jedoch muss der Unternehmer den Verbraucher bei Vertragsabschluss eigens darauf hinweisen und der Verbraucher muss dieser Abweichung ausdrücklich und gesondert zustimmen.

Wenn dies im Vertrag vorgesehen ist, muss auch ein Kundendienst vorhanden sein und es müssen die vertraglich vereinbarten Updates gemacht werden. Weiters muss – wenn nicht anders vereinbart – die neueste bei Vertragsabschluss verfügbare Version bereitgestellt werden.

Nur wenn der Verbraucher vor Vertragsabschluss von einer Abweichung von den gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften eigens in Kenntnis gesetzt wird und dieser Abweichung bei Vertragsabschluss ausdrücklich und gesondert zustimmt, entfällt die Haftung für diese Abweichung.

Der Unternehmer haftet nicht nur für die Installation, sondern auch für eine fehlerhafte Anleitung.

### 5.2. Aktualisierungspflicht/Update-Pflicht (§ 7 VVG)

Die Aktualisierungspflicht gilt aufgrund einer ausdrücklichen Anordnung des VGG auch für Geschäfte zwischen Unternehmern (B2B).

Auch wenn Updates nicht extra vereinbart wurden, hat der Verbraucher/der Unternehmer das Recht, jene Updates zu erhalten, die notwendig sind, damit die digitale Leistung weiterhin dem Vertrag entspricht.

**Achtung:**  
Bei Rechtsgeschäften zwischen Unternehmern (B2B) kann die Aktualisierungspflicht vertraglich geändert und auch ausgeschlossen werden.

Verbrauchern gegenüber kann die Aktualisierungspflicht nur wie folgt vertraglich geändert werden: Nur wenn der Verbraucher bei Vertragsabschluss eigens davon in Kenntnis gesetzt wurde, dass von der Aktualisierungspflicht abgegangen wird und der Verbraucher diesem bei Vertragsabschluss ausdrücklich und gesondert zugestimmt hat, entfällt die Aktualisierungspflicht.

**Tipp:**

Eine Möglichkeit online wäre das gesonderte Ankreuzen einer Checkbox.

Die Aktualisierungspflicht besteht für den gesamten (befristeten oder unbefristeten) Zeitraum, für den die digitale Leistung nach dem Vertrag fortlaufend bereitzustellen ist. Wird die digitale Leistung nur einmal (oder mehrmals einzeln) bereitgestellt, dann besteht die Aktualisierungspflicht so lange, wie auf Grund der Art oder des Zwecks der digitalen Leistung vernünftigerweise damit gerechnet werden kann.

Haftungsmaßstab, Mangeldefinition und Aktualisierungspflicht sind für Verträge über digitale Leistungen und Warenkaufverträge gleich geregelt.

Details zum Haftungsmaßstab bzw. zur Mangeldefinition und zur Aktualisierungspflicht: [Umfang der Gewährleistung](#)

## 6. Gewährleistungsfrist (§ 18 VGG)

Die Gewährleistungsfrist ist jener Zeitraum, innerhalb dessen der Mangel hervorkommen muss.

Wenn die digitale Leistung nach dem Vertrag nur einmal (z.B. Kauf einer CD als Datenträger) oder mehrmals einzeln (Abruf verschiedener Downloads) bereitzustellen ist, so ist für jeden Mangel Gewähr zu leisten, der im Zeitpunkt der jeweiligen Bereitstellung vorliegt und innerhalb von 2 Jahren nach diesem Zeitpunkt hervorkommt.

Für Rechtsmängel gibt es in diesem Fall keine Gewährleistungsfrist (wohl aber die Verjährung).

Wenn die digitale Leistung nach dem Vertrag fortlaufend (egal ob für einen befristeten oder unbefristeten Zeitraum) bereitgestellt wird, muss die digitale Leistung für den gesamten Zeitraum mangelfrei sein; der Unternehmer haftet also in diesem Fall für alle Mängel, die während der Dauer der Bereitstellungspflicht auftreten oder hervorkommen.

Für Rechtsmängel gilt in diesem Fall dasselbe.

## 7. Verjährung (§ 28 VGG)

Die Verjährungsfrist ist jener Zeitraum, innerhalb dessen der Verbraucher vom Unternehmer Gewährleistung für Mängel, die innerhalb der Gewährleistungsfrist hervorgekommen sind, gerichtlich einfordern kann.

Gewährleistungsrechte verjähren drei Monate nach Ablauf der jeweiligen Gewährleistungsfrist.

Rechtsmängel verjähren hingegen zwei Jahre nach dem Zeitpunkt, zu welchem dem Verbraucher der Rechtsmangel bekannt wird. Wird die digitale Leistung fortlaufend (befristet oder unbefristet) bereitgestellt, tritt die Verjährung allerdings frühestens drei Monate nach dem Ende des Bereitstellungszeitraumes ein.

## 8. Beweislast (§ 19 VGG)

Wird die digitale Leistung einmal oder mehrmals einzeln bereitgestellt und tritt der Mangel innerhalb eines Jahres nach Bereitstellung auf, wird vermutet, dass er bereits zum Zeitpunkt der Bereitstellung vorgelegen ist. Danach muss der Verbraucher beweisen, dass der Mangel zum Bereitstellungszeitpunkt bereits vorhanden war.

Wird die digitale Leistung für einen befristeten oder unbefristeten Zeitraum bereitgestellt, so trägt hingegen der Unternehmer bei Auftreten eines Mangels für den gesamten Bereitstellungszeitraum die Beweislast dafür, dass die digitale Leistung während dieses Zeitraums dem Vertrag entsprochen hat.

In beiden Fällen kann der Unternehmer beweisen, dass ein als Mangel erscheinender Fehler auf die digitale Umgebung des Verbrauchers zurückzuführen ist, wenn er den Verbraucher vor Vertragsabschluss klar und verständlich über die diesbezüglichen Anforderungen der digitalen Leistung informiert hat.

Der Verbraucher hat bei der Prüfung der Frage, worauf ein als Mangel erscheinender Fehler zurückzuführen ist, mitzuwirken.

Wenn der Unternehmer den Verbraucher vor Vertragsabschluss klar und verständlich über diese Mitwirkungsobliegenheit informiert hat und der Verbraucher dieser nicht nachkommt, trägt der Verbraucher die Beweislast dafür, dass der Mangel im maßgeblichen Zeitpunkt (Zeitpunkt der Bereitstellung bei einmaliger oder einzelner Bereitstellung) oder im maßgeblichen Zeitraum (befristeter oder unbefristeter Bereitstellungszeitraum) vorlag.

Details zu den Punkten 6 bis 8: [Gewährleistungsfrist – Verjährungsfrist – Beweislast](#)

## 9. Rechte des Verbrauchers aus der Gewährleistung (§ 20 VGG)

Wie auch im allgemeinen Gewährleistungsrecht gibt es bei digitalen Leistungen 2 Stufen (primärer und sekundärer Gewährleistungsbehelf). Das Verhältnis der beiden Stufen, also die Frage, wann der Verbraucher den sekundären Gewährleistungsbehelf (2. Stufe) geltend machen kann, unterscheidet sich aber im Detail vom allgemeinen Gewährleistungsrecht.

Ist die digitale Leistung mangelhaft, kann der Verbraucher zunächst nur die Herstellung des mangelfreien Zustands (1. Stufe, **primärer Gewährleistungsbehelf**) verlangen.

Erst dann, wenn

- der Mangel schwerwiegend ist, oder
- die Herstellung des mangelfreien Zustands unmöglich ist, oder
- die Herstellung des mangelfreien Zustands für den Unternehmer mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden wäre (dies unter Berücksichtigung des Werts der digitalen Leistung und der Schwere des Mangels), oder
- der Unternehmer die Herstellung des mangelfreien Zustandes verweigert, oder
- sich aus den Erklärungen des Unternehmers oder den Umständen ergibt, dass der mangelfreie Zustand nicht oder nicht in angemessener Frist hergestellt wird, oder bzw. der mangelfreie Zustand tatsächlich nicht in angemessener Frist hergestellt wird, oder
- ein Mangel auftritt, obwohl der Unternehmer versucht hat, den mangelfreien Zustand herzustellen

kann der Konsument nach seiner Wahl (2. Stufe, **sekundärer Gewährleistungsbehelf**)

- Preisminderung oder
- Vertragsauflösung

verlangen.

Bestand die Gegenleistung in einer Zahlung, kann der Verbraucher bei einem geringfügigen Mangel nur Preisminderung, aber nicht Vertragsaufhebung fordern.

Bestand die Gegenleistung nicht in einer Zahlung (sondern in Daten), so hat der Verbraucher kein Preisminderungsrecht.

Die Preisminderung bemisst sich nach dem Verhältnis des Werts der dem Verbraucher bereitgestellten digitalen Leistung zum Wert der digitalen Leistung bei Mangelfreiheit.

Wenn die digitale Leistung für einen (befristeten oder unbefristeten) Zeitraum fortlaufend bereitgestellt wird, kann der Verbraucher den Preis nur für jenen Zeitraum mindern, in dem die digitale Leistung mangelhaft war. Bei Vertragsauflösung hat der Unternehmer in diesem Fall den Preis nur anteilig zurück zu erstatten.

Der Verbraucher kann sein Recht auf Preisminderung bzw. Vertragsauflösung durch eine formlose Erklärung ausüben. Mit Zugang der Auflösungserklärung beim Unternehmer ist der Vertrag aufgelöst.

Details zu den konkreten Rechten und Pflichten des Verbrauchers aus der Gewährleistung: [Rechte des Verbrauchers aus der Gewährleistung](#)

## 10. Regress (Rückgriff) gegen den Vorlieferanten (§ 933 b ABGB)

Im Verhältnis zu einem Vorlieferanten stehen einem Unternehmer die [Gewährleistungsansprüche aus dem ABGB](#) zu.

Zusätzlich gibt es im ABGB Bestimmungen zum Regress (Rückgriff) des gewährleistungspflichtigen Unternehmers an seinen Vorlieferanten (§ 933 b ABGB); im ABGB deshalb, weil es sich hier um einen Vertrag B2B handelt, während das VGG nur B2C gilt.

**Beispiel 1:** Ein IT-Dienstleister installiert bei einem Verbraucher zugekaufte Software, die sich als mangelhaft herausstellt. Die Software wurde bei einem anderen Unternehmer (Vorlieferanten) erworben. Der IT-Dienstleister kann sich beim Vorlieferanten regressieren.

**Beispiel 2:** Eine digitale Leistung wird in Form einer CD-Rom bereitgestellt. Die CD-Rom ist mangelhaft. Die CD-Rom ist mangelhaft. Der Verkäufer der CD-Rom kann sich bei seinem Vorlieferanten regressieren.

Dieses Rückgriffsrecht verjährt drei Monate nach Erfüllung der eignen Gewährleistungspflicht.

Eine Beschränkung oder ein Ausschluss dieses Rückgriffsrechts ist nur gültig, wenn dies im Einzelnen (nicht in AGB) ausgehandelt wurde und nicht gröblich benachteiligend ist.

Details zum Rückgriffsrecht: [Gewährleistung nach ABGB](#)

Stand: 07.09.2021