



Was ist Gewährleistung? Was ist Garantie?

Lehrlings-Webinar am
2.4.2025

MMag. Stefan Adametz, LL.M. MBA
Rechtsanwalt

Aufbau des Vortrags

- **Überblick Gewährleistung b2c** (Business to Consumer/Geschäfte zwischen Unternehmern und Konsumenten):
 - Mangelbegriff
 - Gewährleistungsbehelfe
 - Fristen
 - Aktualisierungspflicht
- **Überblick Garantie**

Wofür ist die Gewährleistung gedacht?

- A) Damit du immer ein nagelneues Produkt bekommst, wenn dir das alte nicht mehr gefällt.
- B) Damit du bei Mängeln oder Fehlern, die schon beim Kauf vorhanden waren, geschützt bist.
- C) Damit nur der Hersteller das Produkt zurücknehmen muss.
- D) Damit du zwingen kannst, dass dir der Händler Geld für jedes Produkt gibt, auch wenn es nicht kaputt ist.



Was ist Gewährleistung? Ein Überblick

- Die Gewährleistung ist ein **gesetzliches Recht**. Das bedeutet, dass es **automatisch gilt**, ohne dass es extra in einem Vertrag stehen oder mit dem Kunden vereinbart werden muss.
- Gewährleistung muss für Privatkunden (Verbraucher) **kostenlos** sein.
- Gewährleistung gibt es sowohl **online** (Kauf im Internet) und auch **im stationären Handel** (Kauf im Geschäft)!
- Gewährleistung heißt, dass die Ware **frei von Fehlern** (sogenannten Mängeln) sein soll, wenn der Kunde/die Kundin sie kauft.
- Wenn ein Kunde einen kaputten oder fehlerhaften Artikel erhält, muss der Verkäufer diesen reparieren oder ersetzen. Kann er das nicht, gibt es entweder eine Preisminderung oder der Kunde erhält sein Geld zurück
- In Österreich dauert die Gewährleistung bei neuen (beweglichen) Sachen normalerweise **2 Jahre**.
- Im **ersten Jahr** geht das Gesetz bei Verbrauchern davon aus, dass der **Fehler schon beim Kauf vorhanden war**. Danach muss der Kunde beweisen, dass der Fehler nicht von ihm verursacht wurde.
- Gegenüber Verbrauchern (also als Privatpersonen, die etwas kaufen) ist der Spielraum des Händlers bei der Begrenzung der Gewährleistung stark eingeschränkt.



Gewährleistung und Verbraucher– der Mangelbegriff

Was ist ein „Mangel“?

- Ein Produkt hat einen Mangel, wenn es nicht so ist, wie es sein sollte – also das Produkt von Anfang an einen „Fehler“ hat.
- Mangel ist somit immer eine Abweichung von dem, was der Kunde kaufen wollte (vertraglich vereinbart oder objektiv erwartbar)
- Der Unternehmer (also der Verkäufer oder Hersteller) haftet dafür, dass das Produkt ohne Fehler ist.
- Dabei ist es egal, ob der Unternehmer/Händler den Fehler verursacht hat oder nicht.
- Der Verkäufer ist somit verantwortlich dafür, dass das Produkt keine Mängel hat und die versprochenen Eigenschaften erfüllt

Welche Eigenschaften muss ein Produkt haben?

- Es gibt zwei Arten von Anforderungen (bei denen Abweichungen einen Mangel darstellen):
 - a) Vertragliche (subjektive) Anforderungen
 - b) Gewöhnliche (objektive) Anforderungen



Der Mangelbegriff beim Warenkauf b2c

Vertraglich vereinbarte Eigenschaften (= „subjektive Anforderungen an die Vertragsmäßigkeit“)

Vertragliche (subjektive) Anforderungen

- Das Produkt muss die Eigenschaften haben, die im Vertrag (z. B. im Kaufvertrag, in der Produktbeschreibung) stehen.
- Es muss der Beschreibung entsprechen (z. B. Farbe, Größe, Funktionen).
- Es muss den Zweck erfüllen, den der Kunde/Verbraucher genannt hat und dem der Verkäufer zugestimmt hat. Beispiel: Wenn der Kunde sagt, du brauchst das einen Computer für hochauflösende Spiele , und der Verkäufer sagt „Kein Problem“, dann muss das Produkt genau dafür passen.
- Es muss alles dabei sein (Zubehör, Anleitungen), was im Vertrag versprochen wurde (z. B. Montage-Anleitung, Kabel).
- Bei Waren mit digitalen Elementen (z. B. ein „Smarter Kühlschrank“) muss der Verkäufer auch die nötigen Updates bereitstellen.



Der Mangelbegriff beim Warenkauf b2c

Gewöhnlich vorausgesetzte Eigenschaften (= „objektive Anforderungen an die Vertragsmäßigkeit“)

Gewöhnliche (objektive) Anforderungen

- Wenn nichts Spezielles im Vertrag steht, muss das Produkt so sein, wie man das normalerweise erwarten kann. Beispiel: Ein Sessel sollte so stabil sein, dass man als Erwachsener auf ihn steigen kann, ohne dass er zusammenbricht.
- Wenn der Kunde eine Probe oder ein Muster des Produkts bekommen hat, muss das tatsächliche Produkt mindestens genauso gut sein wie die Probe.
- Das Produkt muss mit dem üblichen Zubehör geliefert werden, das man bei so einem Produkt erwarten kann (z. B. bei einem Handy das Ladekabel; aber: Ob auch ein Adapter dabei sein muss ist fraglich).
- Auch die Qualität, Haltbarkeit, Kompatibilität (ob etwas mit anderen Geräten funktioniert), Sicherheit usw. müssen so sein, wie man es bei diesem Produkt erwarten kann. Hier gilt: je teurer das Produkt umso mehr Qualität und Haltbarkeit darf sich der Kunde erwarten



Der Mangelbegriff beim Warenkauf b2c

Gewöhnlich vorausgesetzte Eigenschaften (= „objektive Anforderungen an die Vertragsmäßigkeit“)

Dürfen die „objektiven Anforderungen“ geändert werden oder eingeschränkt werden?

- Manchmal will der Verkäufer mit dem Kunden vereinbaren, dass die Ware nicht alle gewöhnlichen Anforderungen erfüllen muss.
- Das geht, aber b2c nur, wenn der Kunde (der Verbraucher) ausdrücklich zugestimmt hat und genau darüber informiert wurde.
- In Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einfach zu schreiben „Die Ware darf alle möglichen Fehler haben“ ist nicht erlaubt. Der Kunde (Verbraucher) muss immer separat (z. B. mit einer eigenen Unterschrift oder Checkbox) zustimmen.
- Wenn der Händler eine Abweichung von den normalen Anforderungen möchte, sollte er das extra in einem Dokument festhalten, das der Kunde unterschreibt. In einem Online-Shop könnte das eine eigene Checkbox sein.
- Das bedeutet: Wenn der Kunde und der Verkäufer sich in einem Sonderfall einigen, dass das Produkt etwas nicht können muss oder nicht hat, muss das klar und deutlich zwischen den beiden vereinbart sein.



Konkrete Durchführung (b2b/b2c)

Die Gewährleistungsbehelfe beim Warenkauf

1. Stufe (Primäre Gewährleistungsbehelfe zur Herstellung des mangelfreien Zustandes)

Verbesserung /Reparatur) (inkl. Ein- und Ausbau)

oder

Austausch (inkl. Ein- und Ausbau)

- Wenn für den Unternehmer die Herstellung des mangelfreien Zustandes **unmöglich** oder **unverhältnismäßig** ist
- Wenn der Mangel wiederholt nicht / nicht (vertrags-)konform / nicht fristgerecht behoben wurde
- Wenn mit **erheblichen** Unannehmlichkeiten für den Kunden verbunden oder nicht in angemessener Frist möglich
- Wenn schwerwiegender Mangel (Vertrauensverlust) vorliegt oder die Mangelbehebung verweigert wird
- Bei Verstoß gegen Nebenpflichten bei Mangelbehebung (z.B. Ausbau, Montage) (b2c)

2. Stufe (Sekundäre Gewährleistungsbehelfe)

Preisminderung

oder

Vertragsauflösung



Konkrete Durchführung (b2b/b2c)

Wo muss die Gewährleistung durchgeführt werden:

- Grundsätzlich am Ort der Übergabe der Ware:
 - (1) Geschäft
 - (2) Bei Lieferung: Dort wo die Ware geliefert wurde
- Ausnahmeregelung bei schwierig zu transportierenden Waren
- Ist die Ware eingebaut, muss der Händler den Aus- und Wiedereinbau übernehmen

Wie lange dauert die gesetzliche Gewährleistung in Österreich bei neuen Produkten?

- A) 2 Jahre
- B) 1 Jahr
- C) 6 Monate
- D) 3 Jahre



Fristen

Gewährleistungsfrist

Gewährleistungsfrist = Der Zeitraum, in welchem der Mangel erkennbar sein bzw. hervorkommen muss.



Gilt **b2b** (business to business/Geschäft zwischen zwei Unternehmern) und **b2c**.

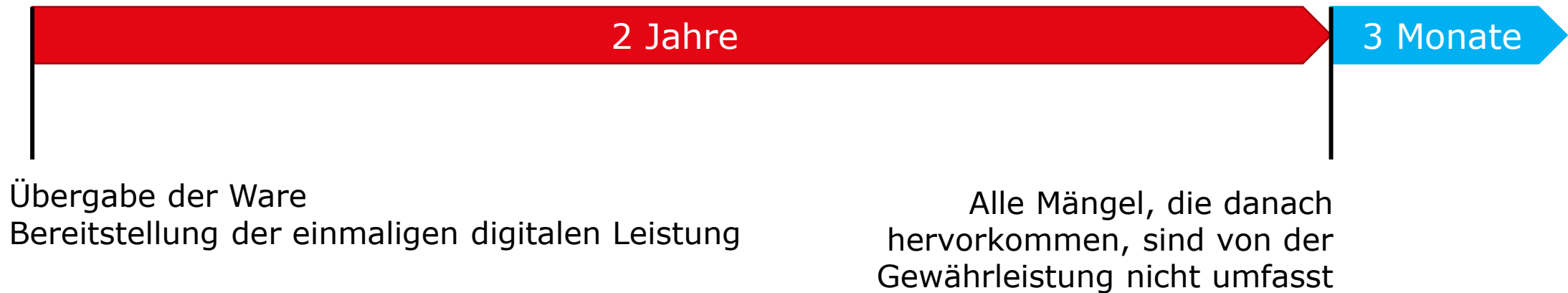


Fristen

Verjährungsfrist

Verjährungsfrist =

Der Zeitraum, in welchem der Käufer vom Händler Gewährleistung für Mängel die innerhalb der Gewährleistungsfrist hervorgekommen sind, gerichtlich geltend machen kann.



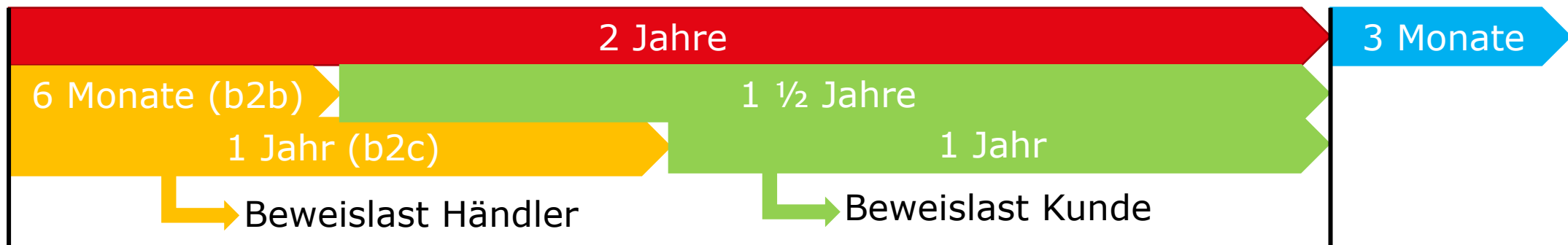
Gilt **b2b** und **b2c**.



Fristen

Vermutungsfrist

Vermutungsfrist = Zeitraum, in welchem vermutet wird, dass der Mangel im Zeitpunkt der Übergabe bereits vorhanden war und der Händler beweisen muss, dass das Produkt mangelfrei war.



Ein Jahr Beweislastumkehr gilt **nur (!) b2c**. **B2b** ist die Beweislastumkehr **weiterhin 6 Monate**.



Ausschluss/Einschränkung Gewährleistung

- Wenn ein Geschäft (Unternehmer) etwas an Kunden als Privatperson (Konsumenten) verkauft, kann die **Gewährleistung** (also das Recht auf Reparatur, Austausch usw.) **nicht verkürzt oder eingeschränkt** werden.
- **Ausnahme:** Bei gebrauchten Produkten (z. B. ein gebrauchtes Auto, gebrauchter Computer, gebrauchtes Handy) ist es möglich, die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr zu verkürzen. Inhaltlich darf die Gewährleistung aber nicht beschränkt werden.

Wichtig: Das darf nicht einfach in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) stehen, sondern muss mit dem Kunden persönlich vereinbart werden. Er muss dabei ausdrücklich zustimmen.

- Die Verjährungsfrist (wie lange du Zeit hast, deinen Anspruch geltend zu machen) oder die Vermutungsfrist (das erste Jahr, wo automatisch vermutet wird, dass der Fehler schon beim Kauf da war) dürfen bei einem Kauf zwischen Unternehmer und Privatperson aber keinesfalls verkürzt werden.
- Wenn ein Unternehmen einem anderen Unternehmen etwas verkauft, kann man in den meisten Fällen alle Fristen (Gewährleistung und Verjährung) beliebig verkürzen oder einschränken.

Aber: Man darf es nicht übertreiben („sittenwidrig“ nennen das die Juristen). Zum Beispiel darf man auch unter Unternehmen nicht komplett alle Gewährleistungsrechte für neue Waren ausschließen.



Aktualisierungspflicht

1. Was ist die Aktualisierungspflicht?

- Wenn ein Produkt digitale Teile hat (z. B. ein Handy oder ein Fernseher), muss der Verkäufer dafür sorgen, dass wichtige **Updates** bereitgestellt werden. Diese Updates sollen helfen, dass das Produkt keinen Fehler bekommt und weiterhin richtig funktioniert.

2. Wer muss updaten?

- Die Aktualisierungspflicht gilt sowohl für Geschäfte zwischen **Unternehmen** (b2b) als auch zwischen **Unternehmen und privaten Kunden = Verbraucher** (b2c).
- Das heißt, es ist egal, ob ein Händler etwas an einen anderen Händler oder an Privatperson verkauft – in beiden Fällen muss es Updates geben, wenn sie nötig sind.
- Das Update kann aber auch der Hersteller übernehmen.

3. Was genau bekommt der Kunde?

- Der Kunde hat ein Recht auf **Updates** (also Fehlerbehebungen und kleine Verbesserungen, damit das Produkt gut läuft).
- Der Kunde hat aber **kein** Recht auf **Upgrades** (das sind größere Neuerungen oder Zusatzfunktionen, die über das eigentliche Produkt hinausgehen).

4. Wie erfährt man vom Update?

- Der Verkäufer oder Händler muss den Kunden **aus eigener Initiative** über verfügbare Updates informieren. Der Kunde muss nicht selbst nachfragen.



Aktualisierungspflicht

5. Muss der Kunde immer updaten?

- Der Kunde **muss** nicht unbedingt jedes Update installieren.
- Aber: Wenn er ein Update nicht installiert und dadurch später Probleme bekommt, kann er **keinen Gewährleistungsanspruch** geltend machen (also keine kostenlose Reparatur oder Ähnliches verlangen).

6. Auch bei gebrauchten Produkten

- Die Aktualisierungspflicht gilt **auch**, wenn ein Kunde ein gebrauchtes Tablet oder ein anderes gebrauchtes Produkt mit digitalen Teilen kauft.

7. Einschränkung/ Ausschluss der Aktualisierungspflicht

- Man kann in einem Vertrag aber festlegen, dass diese Pflicht ganz oder teilweise wegfällt oder eingeschränkt wird.
- B2B (Business to Business): Wenn zwei Unternehmen miteinander einen Vertrag haben, können sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) einfach reinschreiben, dass es keine oder weniger Updates gibt.
- B2C (Business to Consumer): Wenn ein Unternehmen etwas an eine Privatperson verkauft, muss es den Kunden ausdrücklich und gesondert darauf hinweisen, dass es die Update-Pflicht ausschließen oder einschränken will. Der Kunde muss dem dann auch ausdrücklich zustimmen.

8. Wie lange?

Kauft man ein Produkt mit digitalen Elementen (z. B. Tablet, Handy, Kühlschrank mit App), besteht die Pflicht zu Updates mindestens zwei Jahre lang ab dem Zeitpunkt, an dem der Kunde die Ware übernimmt.



Was ist Garantie – ein Überblick

Freiwillige Leistung

• Vom Hersteller oder Verkäufer:

- Garantie ist **kein** Gesetzesanspruch, sondern ein freiwilliges Versprechen.
- Das Unternehmen (Garantiegeber) legt selbst fest, **wie lange** und **für welche Schäden** diese Garantie gilt.

• Zusätzlich zur Gewährleistung:

- Wenn ein Händler oder Hersteller eine Garantie anbietet, hast du **zusätzlich** noch die Gewährleistung.
- Keiner darf sagen: „Weil du eine Garantie hast, gilt die Gewährleistung nicht.“

Beispiel für Garantiebedingungen

• Handy-Hersteller verspricht:

- 1 Jahr kostenlose Reparatur für Hardwarefehler, die nicht durch den Nutzer entstanden sind.
- Manchmal muss man das Gerät registrieren oder besondere Bedingungen erfüllen (z. B. nur Originalteile benutzen).



Was ist Garantie – ein Überblick

- **Garantie** = eine freiwillig vereinbarte Haftungsübernahme (im Gegensatz zu einer gesetzlichen Verpflichtung)
- Die Garantie kann vom Garantiegeber bei Umfang und Dauer beliebig ausgestaltet und auch an bestimmte Vorgaben gebunden werden.
- Die Garantie muss dem Verbraucher spätestens bei Übergabe der Sachen auf einem dauerhaften Datenträger (zB Papier) zur Verfügung gestellt werden.
- Die Garantie selbst muss klar und verständlich sein, den Namen und die Anschrift desjenigen, der die Garantie gibt enthalten, die Garantiebestimmungen enthalten, und auch das Vorgehen im Garantiefall darstellen.
- Es muss auf die gesetzliche Gewährleistung des Übergebers, sowie darauf hingewiesen werden, dass die gesetzliche Gewährleistung durch die Garantie nicht eingeschränkt wird.
- Bei Haltbarkeitsgarantien des Herstellers, also, wenn der Hersteller versichert, dass ein Produkt einen bestimmten Zeitraum funktionstüchtig bleibt, hat der Verbraucher während dieses Zeitraums einen unmittelbaren Anspruch gegen den Hersteller auf Verbesserung oder Austausch des Produkts.
- Unternehmer ist an den Garantiehinhalt und die Werbeaussagen zur Garantie selbst gebunden.



Unterschiede zwischen Gewährleistung und Garantie

Merkmale

Rechtsgrundlage

Gewährleistung

Gesetzlich vorgeschrieben
(z.B. im VGG, ABGB)

Garantie

Freiwilliges Versprechen
(Hersteller oder Verkäufer)

Dauer

2 Jahre (bei neuen Produkten)

Unterschiedlich; wird vom
Hersteller/Verkäufer festgelegt

Wer hilft?

Verkäufer/Verkäuferin

Meist der Hersteller (manchmal
auch der Verkäufer)

Kosten

Keine zusätzlichen Kosten

Meist kostenlos; manche
Garantien kosten aber auch
Geld

Beweislast

Ab dem 13. Monat muss der
Kunde beweisen, dass der
Mangel schon von Anfang an
da war

Kommt auf die Bedingungen
an, die in der Garantie stehen

Kann ein Verkäufer sagen: „Nimm die Garantie und vergiss die Gewährleistung“??

- A) Ja, weil sich Gewährleistung und Garantie ausschließen
- B) Nein, das darf er nicht. Die Gewährleistung ist immer gesetzlich verankert.
- C) Ja, weil es ohnedies das gleiche ist.
- D) Nein, weil Garantie gibt es nicht.




Was tun, wenn der Kunde Gewährleistung einfordert?


- Rechnung zeigen lassen

 Prüfen, ob das Produkt überhaupt beim Händler gekauft wurde

 Prüfen, wann das Produkt gekauft wurde (wichtig für Fristen)


- Mangel/Fehler schildern lassen

 Prüfen, ob es sich überhaupt um einen Mangel im Sinne der Gewährleistung handelt (zB „Gerät ist hinunter gefallen“ ist kein Fall der Gewährleistung .

 Es gibt kein „Recht auf Umtausch“

- Prüfen, wie Gewähr geleistet werden kann

 Was will der Kunde?

 Ist ein Austausch möglich? Kann repariert werden? Beides unmöglich?

FRAGEN?





Kontakt



MMag. Stefan Adametz, LL.M., MBA

Rechtsanwalt

Als Experte für Bank-/Anlegerrecht, Compliance und Wirtschaftsrecht (mit Schwerpunkt Handel/Vertrieb/ Vertragsrecht/ AGB/ Produkt/Lieferkette) sowie E-Commerce und Prozessführung berate ich große wie kleinere Unternehmen und „Start-Ups“. Ich bin Autor zahlreicher Publikationen und halte regelmäßig Vorträge zu wirtschaftsrelevanten Themen.

Rechtsanwalt Stefan Adametz

A – 1190 Wien

Willi-Forst-Weg 4

T +43 (1) 4868200-13

office@adametz.at

www.adametz.at



<http://linkedin.com/in/stefan-adametz-11649698>



Disclaimer: Please note that this presentation does not constitute specific legal advice and we cannot accept any responsibility for the content, including its completeness, up-to-datedness or fitness for any general or special purpose.

Die Präsentation stellt lediglich einen Auszug aus den Gewährleistungs- und Kartellrechtsbestimmungen dar. Es wird kein Anspruch auf Vollständigkeit und Ausschließlichkeit der Inhalte gestellt. Jegliche Haftung des Erstellers der Präsentation ist ausgeschlossen. Die Präsentation und der Vortrag ersetzen außerdem keine individuelle juristische Beratung. Präsentation und der Vortrag sind unverbindlich.