

Produkte mit Garantien werden gerne gekauft:

Abmahngefahr durch fehlende Informationen

Garantien und Gütesiegel dienen dazu, das Vertrauen der Kunden in diese Produkte zu stärken. Garantien sind immer freiwillige Leistungen. Sie sind daher etwas völlig anderes als die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistung. Im Alltag werden beide Begriffe oftmals synonym benutzt. Nicht nur Kunden vermischen diese beiden Begriffe, auch im Handel bemerkt man dies noch häufig. Über die Probleme der Gewährleistung haben wir schon in der ZHH-Information 10/2017 berichtet. Hier wird jetzt der **Umgang mit Garantien** thematisiert. Eine Garantie kann immer zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten gewährt werden und ersetzt diese nicht. Eine Garantie wird entweder vom Händler, vom Hersteller oder einem Dritten gegeben.

Rechtsgrundlagen

Der Inhalt einer Garantieerklärung ist in §479 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) geregelt:

„(1) Eine Garantieerklärung (§ 443) muss einfach und verständlich abgefasst sein. Sie muss enthalten:

1. den Hinweis auf die gesetzlichen

Rechte des Verbrauchers sowie darauf, dass sie durch die Garantie nicht eingeschränkt werden, und

2. den Inhalt der Garantie und alle wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, insbesondere die Dauer und den räumlichen Geltungsbereich des Garantieschutzes sowie Namen und Anschrift des Garantiegebers.

(2) Der Verbraucher kann verlangen, dass ihm die Garantieerklärung in Textform mitgeteilt wird.

(3) Die Wirksamkeit der Garantieverpflichtung wird nicht dadurch berührt, dass eine der vorstehenden Anforderungen nicht erfüllt wird.“

Mit anderen Worten: es handelt sich um ein Angebot des Garantiegebers an einen Garantienehmer. Dieses muss einfach und verständlich abgefasst sein, einen Hinweis auf die gesetzlichen Regelungen enthalten, der deutlich macht, dass diese nicht eingeschränkt werden, und alle wesentlichen Angaben zur Geltendmachung der Garantie enthalten. Hierzu gehören Angaben zur Dauer der Garantie, zum Beginn der Laufzeit, zur Identität des Garantiegebers (Name und

Anschrift). Der Kunde hat ein Recht darauf, den Text in Textform zu bekommen. Diese Informationen müssen in jeder Angebotsbeschreibung oder in den AGB enthalten sein.

In §443 BGB wird Garantie folgendermaßen definiert:

„(1) Geht der Verkäufer, der Hersteller oder ein sonstiger Dritter in einer Erklärung oder einschlägigen Werbung, die vor oder bei Abschluss des Kaufvertrags verfügbar war, zusätzlich zu der gesetzlichen Mängelhaftung insbesondere die Verpflichtung ein, den Kaufpreis zu erstatten, die Sache auszutauschen, nachzubessern oder in ihrem Zusammenhang Dienstleistungen zu erbringen, falls die Sache nicht diejenige Beschaffenheit aufweist oder andere als die Mängelfreiheit betreffende Anforderungen nicht erfüllt, die in der Erklärung oder einschlägigen Werbung beschrieben sind (Garantie), stehen dem Käufer im Garantiefall unbeschadet der gesetzlichen Ansprüche die Rechte aus der Garantie gegenüber demjenigen zu, der die Garantie gegeben hat (Garantiegeber).

(2) Soweit der Garantiegeber eine Garantie dafür übernommen hat, dass die Sache für eine bestimmte Dauer eine bestimmte Beschaffenheit behält (Haltbarkeitsgarantie), wird vermutet, dass ein während ihrer Geltungsdauer auftretender Sachmangel die Rechte aus der Garantie begründet.“

Eine Garantie ist für die Kunden, vor allem wenn sie zusätzliche Kosten verursacht, freiwillig. Kunden müssen diese Leistung nicht in Anspruch nehmen.

Der Garantiegeber ist an seine Garantieerklärung gebunden. Die einseitige Erklärung reicht aus. Garantien decken viele Bereiche ab und werden demnach unterschiedlich benannt. Zum Beispiel: Zufriedenheitsgarantie, Preisgarantie, 5 Jahre Garantie für ..., Reparaturgarantie, Haltbarkeitsgarantie Die jeweiligen Bedingungen müssen deshalb detailliert beschrieben werden.

Garantien im stationären Handel

Wenn Sie Garantien im stationären Han-

Definitionen

Gewährleistung:

Gesetzliche Verpflichtung des Verkäufers, für die Mangelfreiheit der Kaufsache einzustehen.

Kulanz:

Freiwilliges Entgegenkommen zwischen Vertragspartnern im Geschäftsverkehr, ohne dass hierzu eine Rechtspflicht besteht.

Garantie:

Freiwillige Leistung des Verkäufers, Herstellers oder Importeurs, die beim Abschluss des Kaufvertrags Vertragsbestandteil wird. Umfang und Dauer liegen im Ermessen des Garantiegebers.

Eine Garantie tritt neben die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche.

Für die Einhaltung und Abwicklung der Garantiebedingungen ist nur der Garantiegeber verantwortlich.

Gütesiegel:

Gütesiegel sind in der Regel graphische Kennzeichen, die die Qualität des Produktes bezeugen sollen. Es gibt sie von den verschiedensten privaten und staatlichen Organisationen und ihre Aussagekraft ist sehr unterschiedlich.

del bewerben wollen, dann ist dies in der Regel problemlos möglich. Es handelt sich bei Werbung im Geschäft oder in Printanzeigen nicht um ein Angebot zum Vertragsabschluss.

Garantien im Online-Handel

Im Online-Handel müssen Sie aufgrund der Regelungen zum Fernabsatz (§§ 312ff BGB) verschiedene zusätzliche gesetzliche Anforderungen erfüllen. Unter anderem müssen Sie Ihre Kunden vor der Bestellung über das Vorhandensein und die Bedingungen von Garantien informieren. Spätestens bei Lieferung der Ware muss der Verbraucher „auf einem dauerhaften Datenträger“ - Papier oder E-Mail - den Vertragsinhalt zur Kenntnis erhalten.

Schon bei Produktpräsentationen - ohne dass ein Bestellvorgang eingeleitet wurde - müssen, wenn auf mögliche Garantien hingewiesen wird, die Bedingungen für den Interessenten sofort erkennbar sein. Das Oberlandesgericht Hamm hat entschieden (Az. 4 U 1/16), dass Online-Händler, wenn sie mit Garantien werben, immer vor Vertragsabschluss über den genauen Inhalt der Garantie informieren müssen. Bei einer Internetbestellung entscheiden Sie als Händler nach Eingang der Bestellung, ob Sie diese annehmen. Erst nach der Annahme durch den Händler kommt der Vertrag zu Stande, so dass eine Vorabinformation des Kunden nicht mehr möglich ist.

Es gibt vor- und nachvertragliche Informationspflichten. D.h. Informationen, die Kunden schon vor einer konkreten Kaufabsicht zu geben sind, und anderen, die in die Vertragsbestätigung integriert werden müssen.

Vor Vertragsabschluss müssen die potentiellen Käufer alle Eckdaten der Garantie erfahren. Am besten durch die Produktbeschreibung. Es ist auch möglich zu den Garantiebedingungen zu verlinken. Dieser Link muss dann aber deutlich erkennbar sein. Nach Vertragsabschluss müssen Sie dem Kunden die Garantiebedingungen nochmals in Textform zur Verfügung stellen. Entweder per Mail oder Brief.

Wenn Sie feststellen, dass seitens des Garantiegebers keine rechtskonforme Erklärung vorhanden ist, sollten Sie nachfragen und bis zur Klärung auf die Wer-

bung mit dieser Garantie verzichten.

Sonderfall Plattformen

Wenn Sie Ihre Ware über Plattformen wie Amazon oder eBay anbieten, dann ist die Werbung mit Garantien besonders problematisch, da Sie auch für Angaben des Plattformbetreibers gerade stehen müssen.

Achten Sie im Online-Bereich auf folgende Punkte, die häufig übersehen werden:

- Bei **eBay** gibt es Katalogdaten, die oberhalb von der eigentlichen Artikelbeschreibung zu sehen sind, die sog. Artikelmerkmale. Diese enthalten manchmal Angaben zu Garantien, die von Ihnen bearbeitet werden müssen.
- Bei Angeboten auf dem **Amazon Marketplace** ist es möglich, dass Angebotsbeschreibungen verändert werden und plötzlich mit einer Garantie geworben wird. Jeder, der sich auf ein solches Angebot bezieht, haftet für die Angaben, auch wenn sie von Dritten hinzugefügt wurden.
- Manchmal wird die Garantie auch in **Graphiken** oder **Bannern** thematisiert. Auch hier müssen die Informationspflichten erfüllt werden.
- Wenn Sie **Werbetexte** der Hersteller /Lieferanten übernehmen, müssen Sie sicherstellen, dass diese korrekt sind. Sie haften für Fehler der Hersteller / Lieferanten!

Abmahnung und Unterlassungserklärung

Auch unsere Mitglieder wurden wegen Verstößen gegen das Wettbewerbsrecht abgemahnt. In einem der Schreiben heißt es: „(...) Sie veröffentlichen und unterhalten unter Ihrem Amazon-Verkaufsnamen „xxxxxx“ ebenfalls Angebote betreffend Haushaltswaren, so auch das Angebot (...).“

Bei diesem Angebot musste mein Mandant im Detail folgenden Wettbewerbsverstoß feststellen: sie verwenden in der Produktbeschreibung nachfolgende Angabe: „**30 Jahre Garantie**“ (...) Die erforderliche Garantieerklärung fehlt bei Ihnen völlig. (...) Ich fordere Sie namens meines Mandanten auf, die gerügten Wettbewerbsverstöße ab sofort zu unterlassen (...) Ihr Verhalten begründet überdies die Annahme einer Wie-

derholungsgefahr. Diese (...) wird nur ausgeräumt durch Abgabe einer (...) Unterlassungserklärung. (...) Zur Abgabe einer ausreichenden Unterlassungserklärung setze ich Ihnen eine Frist auf den XX.XX.XXXX. (...) Gemäß §12 Abs.1 S.2 UWG sind Sie überdies verpflichtet, die Kosten der hiesigen Inanspruchnahme zu erstatten.

(...) **Summe 413,90 EUR** (...)“

Beigefügt war diesem Schreiben eine Unterlassungserklärung mit einer Vertragsstrafe in Höhe von 3.500 Euro im Falle einer erneuten Werbung mit Garantien ohne die erforderlichen Angaben.

Dieses Beispiel zeigt, dass eine kleine Unachtsamkeit sehr teuer werden kann. Sollten auch Sie abgemahnt werden, dann lassen Sie den Sachverhalt auf jeden Fall von einem Juristen überprüfen, bevor Sie etwas unterschreiben. Unsere Verbandsjuristen helfen gerne!

Werbung mit Gütesiegeln

Ein ähnliches Thema ist die Werbung mit Gütesiegeln. Hier greifen die Herausgeber der Siegel ein, wenn diese fälschlich verwendet werden. Seit fünf Jahren muss bspw. für die Nutzung des Testsiegels von Stiftung Warentest eine Lizenzgebühr gezahlt werden. Wird das Siegel falsch genutzt, wird die Lizenz entzogen und eine Vertragsstrafe fällig. Sie sollten Siegel nicht ungeprüft verwenden, da falsche Siegel auch abgemahnt werden können. Gütesiegel sorgen nämlich für Vertrauen der Verbraucher. Haben sie die Wahl zwischen einem Produkt mit Gütesiegel und einem ohne, dann greifen sie häufig zu dem mit Gütesiegel.

Fazit

Garantien sind für viele Käufer kaufentscheidend, deshalb ist der richtige Umgang mit den Rechtsvorschriften überaus wichtig, da Fehler teure Abmahnungen zur Folge haben können.

Man kann sagen, dass eine Garantieerklärung folgende Fragen einfach und übersichtlich beantworten muss:

- (Ab) wann kann ich als Käufer die Garantie in Anspruch nehmen?
- Welche Sachverhalte sind betroffen?
- An wen muss ich mich in welcher Form wenden?