

Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung

22 Bewertungen

Was tun Sie, wenn Ihr Kunden an Ihrer Ware oder Leistung Mängel feststellt?

Bei Mängeln kann Ihr Kunde Ansprüche Ihnen gegenüber geltend machen. Sie ergeben sich aus der Gewährleistung, also der gesetzlichen Haftung des Verkäufers sowie den Garantieleistungen, die Sie freiwillig anbieten und der Produkthaftung, der gesetzlichen Haftung des Herstellers, des Importeurs oder ggf. auch des Verkäufers/Lieferanten.

Gewährleistung: gesetzliche Haftung des Verkäufers

Bei der Gewährleistung handelt es sich um eine gesetzliche Haftung. Dabei kann der Kunde innerhalb einer gesetzlich vorgeschriebenen Frist Mängel geltend machen kann. Im Gewährleistungsfall ist immer der Verkäufer (Händler, Lieferant) der Vertrags- und Ansprechpartner.

Gewährleistung gegenüber Privatkunden

Beim Verkauf an einen Privatkunden beträgt die Gewährleistungsfrist zwei Jahre, bei Bauwerken und eingebauten Teilen fünf Jahre. Stellt der Kunde allerdings innerhalb von sechs Monaten nach "Gefahrübergang", also nach der Lieferung, Mängel fest, sind Sie als Verkäufer (Händler, Lieferant) in der Pflicht: Sie müssen beweisen, dass die Ware zum Zeitpunkt der Lieferung einwandfrei war. Sie sollten daher für eine gründliche Warenausgangskontrolle sorgen. Nach Ablauf der sechs Monate ändert sich die Nachweispflicht: Ab dann ist es Aufgabe des Kunden nachzuweisen, dass die Ware bereits zum Zeitpunkt der Lieferung den beanstandeten Mangel hatte.

Ausgeschlossen von der Gewährleistungsregelung sind:

Gebrauchsbedingter Verschleiß

Mängel, die dem Käufer bereits beim Kauf bekannt waren

Eigenverschulden des Kunden (z.B. unsachgemäße Bedienung, falsche Lagerung)

Nacherfüllung

Ist die von Ihnen gelieferte Ware mangelhaft, kann der Privatkunde von Ihnen als Verkäufer (Händler, Lieferant) zunächst eine "Nacherfüllung" verlangen. Unter "Nacherfüllung" versteht man die Beseitigung von Mängeln oder die ersatzweise Lieferung einer mangelfreien Ware. Diese muss allerdings auch tatsächlich möglich sein. Und: es darf sich nicht um geringwertige Massenwaren des Alltags handeln.

Rücktritt vom Vertrag

Sollten Sie als Verkäufer die Nacherfüllung verweigern, ist eine angemessene Frist abgelaufen oder ist die Nacherfüllung zweimal misslungen, kann der Käufer wählen: Hat er am Produkt kein Interesse mehr, kann er vom Kaufvertrag zurücktreten (Rücktritt) und - soweit schon gezahlt - den Kaufpreis zurückverlangen. Dabei kommt es nicht darauf an, ob der Verkäufer selbst den Mangel verschuldet hat, er kann auch durch den Hersteller oder einen Dritten verursacht worden sein. Der Kunde kann aber auch verlangen, dass der Kaufpreis reduziert wird, wenn er mit dem Produktfehler leben kann.

Schadenersatz

Zugleich kann der Kunde Schadenersatz fordern, allerdings nur, wenn der Verkäufer (Händler, Lieferant) den Mangel selbst verschuldet hat oder daran schuld ist, dass die rechtzeitige "Nacherfüllung" nicht funktioniert hat. Ist die "Nacherfüllung" möglich, kann der Käufer auch Schadenersatz für die Beseitigung des Mangels geltend machen. Auch unmittelbare Folgeschäden (Nutzungsausfall, entgangener Gewinn) kann er beim Verkäufer einfordern.

Gewährleistung gegenüber Geschäftskunden

Beim Verkauf an Geschäftskunden beträgt die Gewährleistungsfrist auf Grundlage der Allgemeinen

Geschäftsbedingungen (AGB) des Verkäufers in der Regel ein Jahr. Unternehmen müssen die Ware allerdings direkt bei "Gefahrübergang" (Wareneingang) prüfen, um Mängel geltend zu machen. Werden nach dem Wareneingang Mängel festgestellt, liegt es am Geschäftskunden nachzuweisen, dass der Mangel bereits bei "Gefahrübergang" bestanden hat. Ansonsten hat der Geschäftskunde dieselben Rechte auf Nacherfüllung bzw. Wandlung wie der Privatkunde?

Gewährleistung zwischen Hersteller und Händler

Müssen Sie als Händler fehlerhafte Waren von Ihrem Privatkunden zurücknehmen, können Sie bei dem Hersteller des Produktes ebenfalls Gewährleistungsansprüche geltend machen, wenn es sich um einen versteckten Mangel handelt, den sie als Verkäufer bei Empfang der Ware nicht entdecken konnten. Sie können z.B. die Rücknahme gegen Erstattung des Kaufpreises verlangen. Wenn der Verkäufer die Ware aber nicht direkt weiter verkauft, sondern diese noch einige Zeit bei ihm auf Lager gelegen hat, können Ansprüche gegen den Lieferanten schon verjährt sein. Ansprüche von Endkunden-Verkäufern an ihre Lieferanten verjähren nach fünf Jahren. Die Gewährleistungsfrist kann bei neuen und gebrauchten Sachen auf ein Jahr verkürzt werden.

Garantieleistung: freiwillige Haftung des Herstellers oder Verkäufers

Bei der Garantie handelt es sich um eine freiwillige Leistung des Herstellers. Sie ist je nach Hersteller und Produkt unterschiedlich und beträgt üblicherweise zwischen 6 Monaten und mehreren Jahren. Die Garantie ist eine zusätzliche Leistung des Herstellers. Sie besteht unabhängig von der gesetzlich festgelegten Gewährleistung. Die **Garantie** ist zweifellos auch ein Marketinginstrument. Viele Unternehmen bieten zum Beispiel eine längere Garantiefrist als die gesetzliche festgelegte Gewährleistungsfrist an. Außerdem gilt sie meist nicht nur für Mängel, die zum Zeitpunkt der Lieferung vorlagen, sondern auch für Mängel, die während des Garantiezeitraum auftreten.

Im Garantiefall ist derjenige Ansprechpartner, der die Garantie abgegeben hat.

Produkthaftung: gesetzliche Haftung des Herstellers oder des Importeurs oder ggf. des Verkäufers/Lieferant

Für Schäden, die dem Verbraucher aus der Benutzung eines Produkts entstehen, haftet der Hersteller. Dies regelt das Produkthaftungsgesetz. Ansprüche können bis zu 10 Jahre nach Inverkehrbringen des Produkts geltend gemacht werden. Die Verjährungsfrist beträgt 3 Jahre und beginnt, wenn der Geschädigte von dem Schaden, dem Fehler und dem Ersatzpflichtigen Kenntnis erlangt oder hätte erlangen müssen. Ansprüche aus dem **Produkthaftungsgesetz** sind unabhängig davon, ob der Kunde mit dem Hersteller einen Vertrag geschlossen hat oder nicht. Sie sind auch unabhängig von den Gewährleistungsansprüchen, die der Kunde gegenüber dem Verkäufer hat. Und: Die Haftung kann nicht eingeschränkt werden.

In der Regel haftet laut Gesetz immer der Hersteller des Endprodukts, allerdings gibt es Ausnahmen. Haften kann auch

der Zulieferer eines Teilprodukts, sofern dieses tatsächlich fehlerhaft war.

der Importeur eines Produkts, wenn es außerhalb der EU hergestellt wurde.

der Händler, wenn er auf dem Produkt seinen Namen, sein Warenzeichen oder ein anderes unterscheidungskräftiges Kennzeichen anbringt.

der Lieferant, wenn der Hersteller des Produkts nicht festgestellt werden kann. Dies gilt nicht, wenn der Lieferant innerhalb eines Monats den Namen seines Vorlieferanten oder Herstellers mitteilt.

Der Kunde kann sich daher im Schadensfall den Finanzkräftigsten herausgreifen. Der Hersteller (oder andere Beteiligte s.o.) haftet, wenn die unter Berücksichtigung aller Umstände berechtigten Sicherheitserwartungen des Verbrauchers nicht erfüllt werden. Diese Sicherheitserwartungen können sich aus der Darbietung, dem üblicherweise zu erwartenden Gebrauch und/oder dem Zeitpunkt der Inverkehrbringung ergeben.

Der Hersteller haftet auch dann, wenn ihm weder Vorsatz noch Fahrlässigkeit zur Last gelegt werden kann. Und er haftet sogar bei nicht vermeidbaren Fehlern an Einzelstücken.

Quelle: *Rechtsanwalt Wolfgang H. Riederer, Eggesiecker und Partner, Köln*