

Newsletter Nr. 32: Das neue Gewährleistungsrecht

Beilage 2

Hintergrundinformation zur Gewährleistung

Der Verkäufer hat „Gewähr dafür zu leisten“, dass die verkaufte Ware zum Zeitpunkt des Verkaufs frei von Mängeln ist.

Seit 1. Jänner 2022 gilt in Österreich ein neues Gewährleistungsrecht. Das bedeutet, die neue Rechtslage ist auf Verträge anzuwenden, die ab 1.1.2022 abgeschlossen wurden und werden.

Für Verbraucher:innen gibt es einige Verbesserungen, teilweise ist es auch unübersichtlicher geworden. Das deshalb, weil sich die gesetzlichen Bestimmungen zur Gewährleistung in nun drei unterschiedlichen Gesetzen wiederfinden:

- Verbrauchergewährleistungsgesetz
- Konsumentenschutzgesetz
- Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch

Für unseren Verbraucheralltag ist es vor allem wichtig zu wissen, wie die Gewährleistung geregelt, wenn wir **Waren** kaufen. Das findet sich hauptsächlich im neuen **Verbrauchergewährleistungsgesetz** und kommt zur Anwendung

- beim **Erwerb beweglicher Sachen**, also beim klassischen Warenkauf, aber auch - und das ist neu –
- beim **Erwerb von digitalen Leistungen** (Download, Streaming, Nutzen von Software, etc).

Was sind digitale Leistungen?

Durch die Reform gilt für Verbraucher:innen ein **an das digitale Zeitalter angepasstes Gewährleistungsrecht**. Daher fällt nun auch ganz ausdrücklich die „Bereitstellung entweder eines digitalen Inhalts oder einer digitalen Dienstleistung“ unter die Gewährleistung. Das bedeutet, der Händler haftet nun auch für Mängel bei digitalen Inhalten.

Was ist unter digitalen Inhalte zu verstehen?

- Bereitstellung eines digitalen Inhalts:
 - Daten, die in digitaler Form erstellt und bereitgestellt werden
 - Bsp: Downloads, E-Books
 - Software, die nach den Anweisungen des Verbrauchers entwickelt wird

- Körperliche Datenträger, wenn sie digitale Inhalte beinhalten (auch CD, DVD)
- Bereitstellung einer digitalen Dienstleistung:
 - Dienstleistung, die die Erstellung, Verarbeitung und Speicherung von Daten in digitaler Form oder den Zugang zu Daten in digitaler Form ermöglicht oder
 - die gemeinsame Nutzung der Verbraucher:innen oder von anderen Nutzer:innen in digitaler Form hochgeladenen oder erstellten Daten oder
 - eine sonstige Interaktion mit diesen Daten ermöglicht
 - Bsp: Cloud-Dienst, Social Media, Streaming-Plattform

Verbraucher:innen haben dadurch beim Erwerb von E-Books, Apps, Software, Streamingdiensten und anderen digitalen Einzel- und Dauerleistungen sowie Waren mit digitalen Funktionen, wie Smartphones oder Haushaltsgeräte mit eingebetteter Software und Verbindungsmöglichkeit zum Internet, **einen ebenso guten gewährleistungsrechtlichen Schutz wie bei Verträgen über herkömmliche Waren und Leistungen.**

Wichtig: Einen digitalen Inhalt kann man mit Geld oder auch mit personenbezogenen Daten erwerben. Das heißt, das Gewährleistungsrecht gilt auch für jene – nur **vermeintlich kostenlose** – Verträge über digitale Leistungen, bei denen Verbraucher:innen vorab in die **Nutzung ihrer personenbezogenen Daten** einwilligen müssen, wie das etwa häufig bei der Nutzung sozialer Netzwerke oder anderen digitalen Dienstleistungen der Fall ist.

Welche Gewährleistungsrechte haben Verbraucher:innen?

Im Hinblick auf ihre Möglichkeiten, was Verbraucher:innen im Schadensfall von Händler:innen verlangen können, hat sich wenig verändert. Neu ist eine gewährleistungsrechtliche Update- oder Aktualisierungspflicht der Unternehmer:innen bei digitalen Leistungen (zum Beispiel Betriebssystem, Messenger-Dienst) und Waren mit digitalen Elementen (zum Beispiel Smartwatch, Smartphone, Navigationsgerät, Auto mit integriertem Navigationssystem).

Verbraucher:innen haben also weiterhin

- Anspruch auf **Verbesserung (Reparatur) oder Austausch** gegen eine mangelfreie Sache. Hier können grundsätzlich Verbraucher:innen wählen, ob Verbesserung oder Austausch.
 - Ausnahmen:
 - der von der/von dem Verbraucher/in gewählte Behelf ist unmöglich oder
 - für die/den Unternehmer/in unverhältnismäßig aufwändig,
 - bei digitalen Leistungen kann die/der Unternehmer/in wählen.
- Bei Vorliegen bestimmter Umstände (z.B.: Reparatur gelingt nicht, wird verweigert oder verzögert sich etc.) können Verbraucher:innen **Preisminderung oder Vertragsauflösung** (bislang nannte man das Wandlung) geltend machen. Ist der Mangel geringfügig, scheidet die Vertragsauflösung aus, was aber im Zweifel nicht anzunehmen ist.
- NEU: Recht auf **Aktualisierung** bei digitalen Inhalten

Aktualisierungspflicht bei digitalen Leistungen

Unternehmer:innen müssen die erforderlichen Updates kostenlos zur Verfügung stellen. Die Pflicht erstreckt sich unter anderem auf Aktualisierungen zur Funktion, zur Sicherheit und zur Sicherstellung, dass die Software zusammen mit anderer Hard- und Software funktioniert.

Wie lange Updates zur Verfügung gestellt werden müssen, hängt vom jeweiligen Vertrag ab:

- Ist die digitale Leistung einmalig oder mehrmals einzeln bereitzustellen: z.B.: beim Kauf eines E-Books
 - Update während des Zeitraums, den die/der Verbraucher/in unter Berücksichtigung der Umstände und der Art des Vertrags **vernünftigerweise erwarten kann**.
Bsp.: Im Fall des E-Books dürfen Verbraucher:innen üblicherweise erwarten, dass ein E-Book nicht nur einmal, sondern auch für eine gewisse Zeitdauer gelesen werden kann und die technischen Voraussetzungen sich zumindest nicht innerhalb eines Jahres ändern werden.
- Fortlaufende Leistung: z.B. Zugang zu Streaming-Diensten
 - Updatepflicht während des gesamten Bereitstellungszeitraums: hier kommt es auf den Vertrag an, ob dieser befristet oder unbefristet ist.
 - Bei Waren mit digitalen Elementen mindestens 2 Jahre nach Kauf/Übergabe

Verbraucher:innen sind nicht zur Aktualisierung verpflichtet.

ABER: Installiert ein:e Verbraucher:in eine bereitgestellte Aktualisierung nicht innerhalb angemessener Frist, haftet die/der Unternehmer/in nicht für einen Mangel, der auf das Unterbleiben dieser Aktualisierung zurückzuführen ist, sofern sie/er die/den Verbraucher/in informiert hat über

- die Verfügbarkeit der Aktualisierung und
- die Folgen eines Unterbleibens ihrer Installation.

Ausnahme: außer die nicht sachgemäße Durchführung der Installation durch Verbraucher:innen ist auf eine mangelhafte Installationsanleitung zurückzuführen.

Die Update-Pflicht kann ebenfalls ausgeschlossen werden. Aber nur wenn Unternehmer:innen die Verbraucher:innen vor dem Vertragsabschluss ausdrücklich davon in Kenntnis setzen, dass die Aktualisierungspflicht ausgeschlossen werden soll, und diese dem Ausschluss ausdrücklich und gesondert (also nicht im „Kleingedruckten“) zustimmen.

Gewährleistungsfristen

- Die Gewährleistungsfrist, innerhalb der der Mangel auftreten muss, beträgt für **Waren** wie bisher **zwei Jahre ab Übergabe**.
- Das gilt auch für **digitale Einzelleistungen** (z.B. E-Book).
- Für **Waren mit digitalen Elementen** (z.B. Smartphone, Smartwatch oder Smart-TV) umfasst die Gewährleistungsfrist den gesamten Bereitstellungszeitraum, mindestens aber zwei Jahre ab Übergabe.
- Für **fortlaufende digitale Leistungen** (Streaming-Abo wie Netflix, etc.) umfasst die Gewährleistungsfrist den gesamten Bereitstellungszeitraum im Sinne der vereinbarten Vertragslaufzeit.
- Für **unbewegliche Sachen** gilt weiterhin eine Gewährleistungsfrist von drei Jahren.
- Bei **Dienstleistungen** an beweglichen Sachen zwei Jahre ab Übergabe bzw. ab Fertigstellung; bei Dienstleistungen an unbeweglichen Sachen drei Jahre ab Übergabe bzw. Fertigstellung.
- Bei **gebrauchten Waren** kann die Gewährleistungsfrist durch Individualvereinbarung (dh nicht in AGB) auf ein Jahr verkürzt werden; bei Kraftfahrzeugen ist eine solche Verkürzung nur wirksam, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung mehr als ein Jahr verstrichen ist.

Wer muss den Zeitpunkt der Mangelhaftigkeit nachweisen?

Wenn ein Mangel bereits nach relativ kurzer Zeit auftritt, wird davon ausgegangen, dass er schon im Lieferungszeitpunkt vorhanden war. Das Gesetz legt dafür je nach Vertrag unterschiedliche Fristen fest, während dieser Verbraucher:innen lediglich nachweisen müssen, dass ein Defekt besteht. **Unternehmen** müssen an sie herangetragene Gewährleistungsansprüche entweder erfüllen, oder **beweisen**, dass der Defekt die Folge z.B. eines übermäßigen Gebrauchs oder einer Fehlbehandlung durch den:die Verbraucher:in ist.

Nach Ablauf der Frist für die Beweislastumkehr muss hingegen der:die **Verbraucher:in** den **Beweis** erbringen, dass der Mangel zumindest dem Grunde nach schon bei der Übergabe vorgelegen hat, wenngleich er auch erst deutlich später hervorgekommen sein mag (wie z.B. ein Materialfehler, der erst lang nach der Übergabe zum Bruch führt).

Bei Verbrauchergeschäften dauern die **Fristen für die Beweislastumkehr**:

- **1 Jahr beim Warenkauf** bei Vertragsabschluss ab 1.1.2022
- **1 Jahr bei Bereitstellung digitaler Einzelleistungen** (z.B. E-Book); auch, wenn sie Bestandteil eines Warenkaufs sind (z.B. Betriebssystem eines PC)
- **Gesamte Vertragsdauer bei digitalen Dauerleistungen** (z.B. nach dem Vertrag drei Jahre nutzbares und in diesem Zeitraum immer am Monatsersten zu aktualisierendes

Antivirenprogramm oder Computerspiel, Zweijahresvertrag für eine Cloud-Speicherung oder unbefristete Mitgliedschaft bei einer Social-Media-Plattform)

- **Gesamte Vertragsdauer, aber zumindest 2 Jahre bei digitalen Dauerleistungen, die Bestandteil eines Warenkaufs sind** (z.B. fortlaufend aktualisierte Verkehrsdaten für ein Navigationssystem oder individuell angepasste Trainingspläne für eine intelligente Fitnessarmbanduhr)
- **6 Monate** beim Kauf **unbeweglicher Sachen** (z.B. Grundstücke) und bei **Werkverträgen** (z.B. Maßanzug aus selbst gekauftem Stoff); bei vor 1.1.2022 geschlossenen Warenkaufverträgen und bereitgestellten digitalen Leistungen

Was ist „Garantie“?

Eine Garantie ist eine zusätzliche, freiwillige Leistung in der Regel der/des Herstellerin/Herstellers. Die Garantie kann, muss aber nicht kostenlos sein und ist grundsätzlich von dem:der Garantiegeber:in **beliebig gestaltbar** (welche Mängel gedeckt sind, ob Kosten für die Garantie entstehen etc.). Es ist also wichtig, zu wissen, was in einer allfälligen Garantieerklärung steht. Häufig sind Garantien beschränkt und umfassen nur bestimmte Teile oder Eigenschaften eines Produkts (z.B. werden nur die Ersatzteile selbst, nicht aber sonstige Reparaturkosten gedeckt oder Verschleißteile gänzlich von der Garantie ausgenommen).

Gibt das herstellende Unternehmen einer Sache einem:einer Verbraucher:in eine **Garantie über die Haltbarkeit** der Sache für einen bestimmten Zeitraum, dann ist gesetzlich geregelt, dass der:die Verbraucher:in während dieses Zeitraums gegen das herstellende Unternehmen einen **unmittelbaren Anspruch auf Verbesserung oder Austausch** der Sache hat.

Bei Verbrauchergeschäften muss die Garantieerklärung folgende Punkte erfüllen:

- **Hinweis auf Gewährleistung**

Das garantierende Unternehmen muss ausdrücklich auf die gesetzliche Gewährleistungspflicht der Verkäuferin bzw. des Verkäufers hinweisen und klarstellen, dass die gesetzliche Gewährleistung durch die Garantie nicht eingeschränkt wird.

- **Zusagen aus der Werbung verbindlich**

Das Unternehmen ist an die Zusagen in der Garantieerklärung und an den in der Werbung bekannt gemachten Inhalt der Garantie gebunden. Macht das Unternehmen in der Werbung vorteilhaftere Angaben über die Garantie als in der Garantieerklärung, gehen die günstigeren Werbeangaben vor.

- **Mindestinformation und Verständlichkeit**

Die Garantieerklärung hat den Namen, die Anschrift der Garantiegeberin bzw. des Garantiegebers und auf eine verständliche Art den Inhalt der Garantie (Dauer, räumliche Geltung, Vorgehensweise, um die Garantie in Anspruch zu nehmen) zu enthalten. Wenn die garantierten

Eigenschaften aus der Garantieerklärung nicht hervorgehen, wird für die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften haftet.

- **Zeitpunkt und Dauerhaftigkeit**

Die Garantieerklärung muss dem:der Verbraucher:in spätestens bei Übergabe der Sache auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden (Garantieerklärung auf Website genügt nicht).

Wenn der:die Garantiegeber:in gegen diese Bestimmungen verstößt, gilt die Garantie trotzdem. Er:Sie haftet für einen dem:der Verbraucher:in daraus entstandenen Schaden.

Weiterführende Informationen

- [Konsumentenschutz \(→ BMSGPK\)](#)
- [Europäische Verbraucherzentrum Österreich \(→ EVZ\)](#)
- [Verein für Konsumenteninformation \(→ VKI\)](#)
- [Verbraucherverträge und Garantien \(→ Your Europe\)](#)
- [Gewährleistung und Garantie \(→ VKI\)](#)