

Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2018“

GARANTIE UND GEWÄHRLEISTUNG

Auswertung einer Untersuchung der Verbraucherzentralen

20. April 2019

Impressum

*Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Abteilung Telekommunikation, Internet und Verbraucherrecht
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart*

INHALT

I. ANLASS	3
II. VORGEHENSWEISE	3
III. AUSWERTUNG	3
1. TEILNEHMERZAHL	3
2. ABGEFRAGTE DATEN	4
3. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE	4
3.1 Art der Produkte	4
3.2 Zeitraum des auftretenden Defektes	5
3.3 Informiertheit von Verbrauchern	6
3.4 Abschluss einer Zusatzgarantie	6
3.5 Gründe für Ablehnung	6
3.6 Erschwerende Maßnahmen der Händler	7
3.7 Verstoß	8
3.8 Abhilfemöglichkeit	8
IV. FAZIT	8
V. ANHANG	10

I. ANLASS

1. PRAXISTEST 2012 UND ABSCHLUSSBERICHT DES PROJEKTS WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ 2013 und Verbraucherumfrage 2017

Der Praxistest des vzbv¹ aus dem Jahr 2012, der Abschlussbericht des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2013² und die bundesweite Verbraucherumfrage aus dem Jahr 2017³ haben aufgezeigt, dass Verbrauchern häufig die ihnen zustehenden gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu Unrecht verweigert werden.

Die Gewährleistung ist gesetzlich geregelt und bedeutet das Entstehen für eine mangelhafte Leistung. Ein Mangel liegt vor, wenn das Produkt nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat oder sich nicht für die gewöhnliche Verwendung eignet. Ansprechpartner ist stets der Händler. Ab Übergabe der Neuware beträgt die Gewährleistungsfrist zwei Jahre. Die Gewährleistung kann vom Händler nicht verkürzt oder ausgeschlossen werden.

Dagegen ist die Garantie nur teilweise gesetzlich geregelt. Sie besteht zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten. Die Garantiebedingungen (Leistung, Umfang, Dauer) legt der Anbieter fest. Die Garantie muss den Hinweis enthalten, dass die gesetzlichen Rechte dadurch nicht eingeschränkt werden.

Alle drei Erhebungen kamen dabei zum Ergebnis, dass Händler meist zu Unrecht die Gewährleistungsrechte verweigern.

Die Untersuchung im Jahr 2018 verfolgte das Ziel einen vertieften Einblick in die Gründe der verweigerten Gewährleistungsrechte zu erhalten und das Vorgehen der Händler besser einschätzen zu können.

II. VORGEHENSWEISE

Im Zeitraum vom 1. Juni bis zum 30. September 2018 haben bundesweit Berater der Verbraucherzentralen 100 Beratungsfälle anhand eines zuvor entwickelten Fragebogens zum Thema „Garantie und Gewährleistung“ ausgewertet. Dabei wurde insbesondere untersucht, in welchen Fällen Gewährleistungsfälle aufgetreten und wie Händler mit diesen umgegangen sind.

III. AUSWERTUNG

1. TEILNEHMERZAHL

Im Teilnahmezeitraum wurden insgesamt 100 Beratungsfälle ausgewertet, bei denen Verbraucher Probleme bei der Durchsetzung ihrer Gewährleistungsrechte hatten. Dabei wurden verschiedene Waren- und Produktkategorien abgedeckt, so dass ein anschaulicher Querschnitt über die Behandlung von Gewährleistungsfällen durch Händler gewonnen werden konnte.

¹ www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Testreklamationen-Ergebnisse-Praxistest-2012.pdf

² Abschlussbericht des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2013.

³ Verbraucherumfrage zu Gewährleistung und Garantie im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2017.

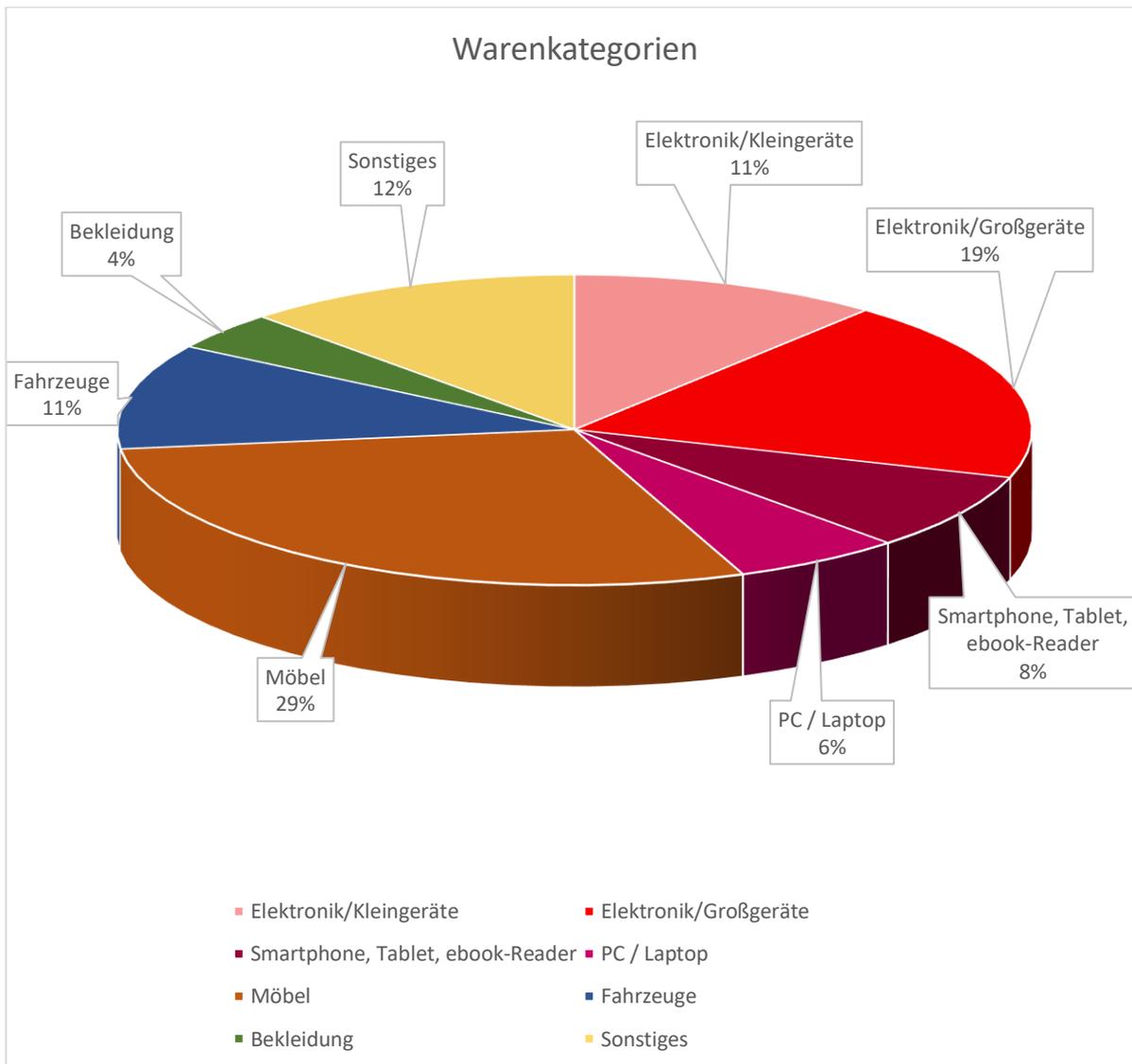
2. ABGEFRAGTE DATEN

Für die Auswertung waren im Wesentlichen folgende Kriterien relevant: Art des Produktes, Kaufdatum und die Schwierigkeiten bei der Durchsetzung der Gewährleistungsrechte.

3. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

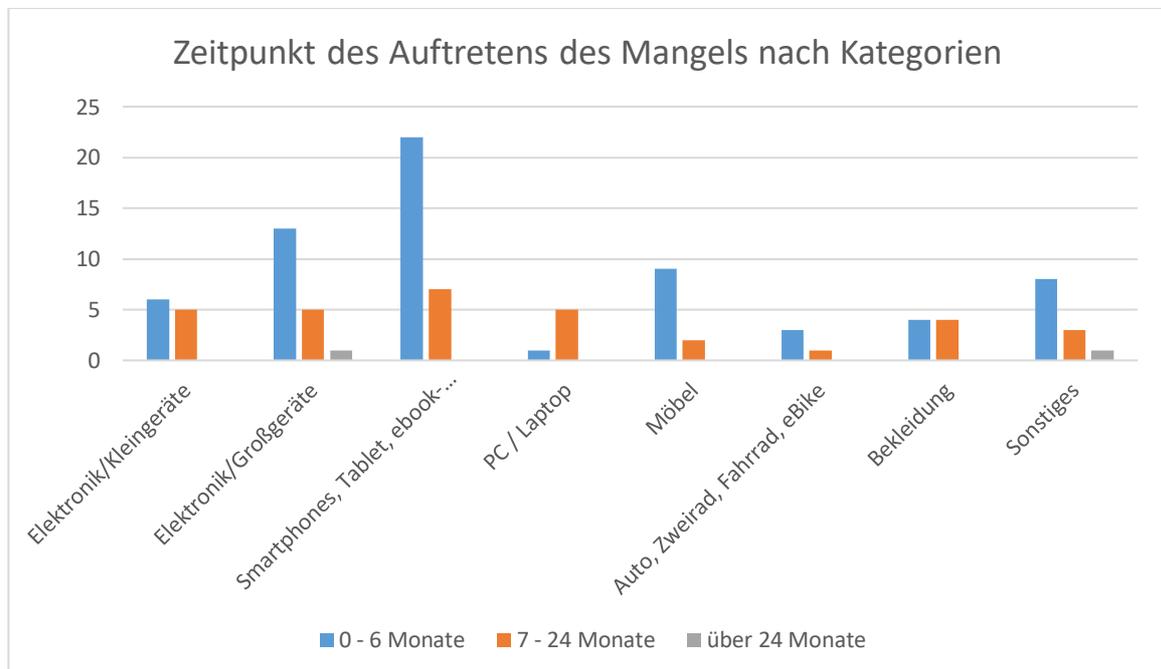
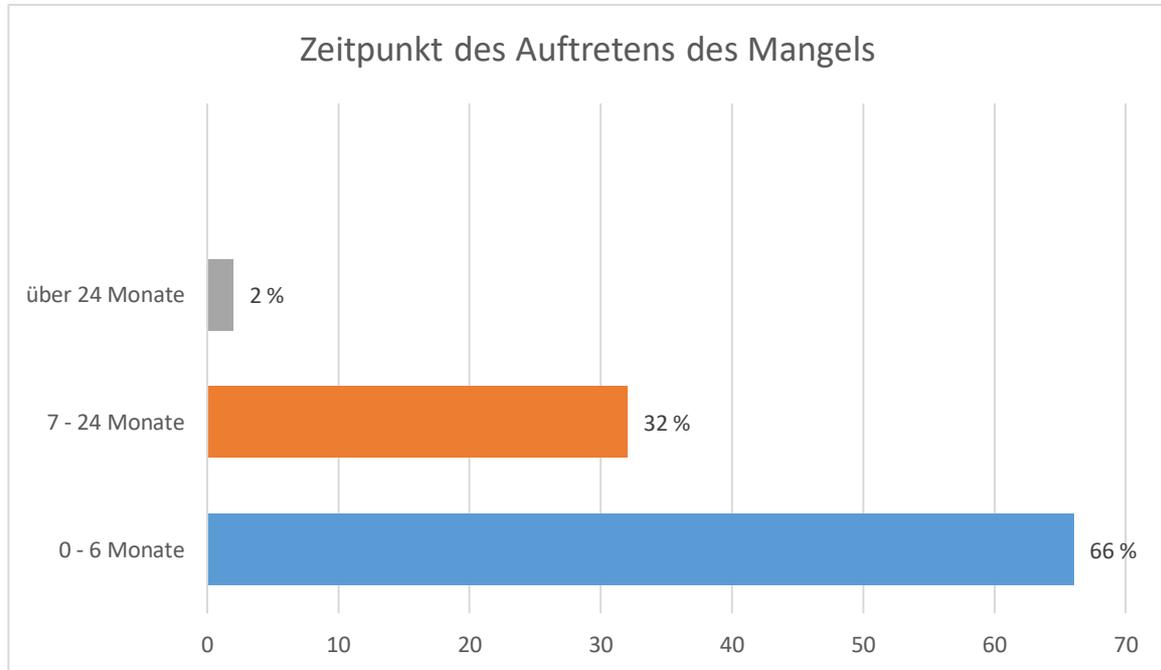
3.1 Art der Produkte

Die drei größten untersuchten Fallgruppen betreffen mit 44 % der Fälle Elektronikprodukte (Großgeräte 19 %, Kleingeräte 11 %, Smartphone/ Tablet/ E-Book-Reader 8%, PC/Laptop 6 %), 29% Möbel, sowie 11 % Fahrzeuge (Auto, Zweirad, Fahrrad, E-Bike).



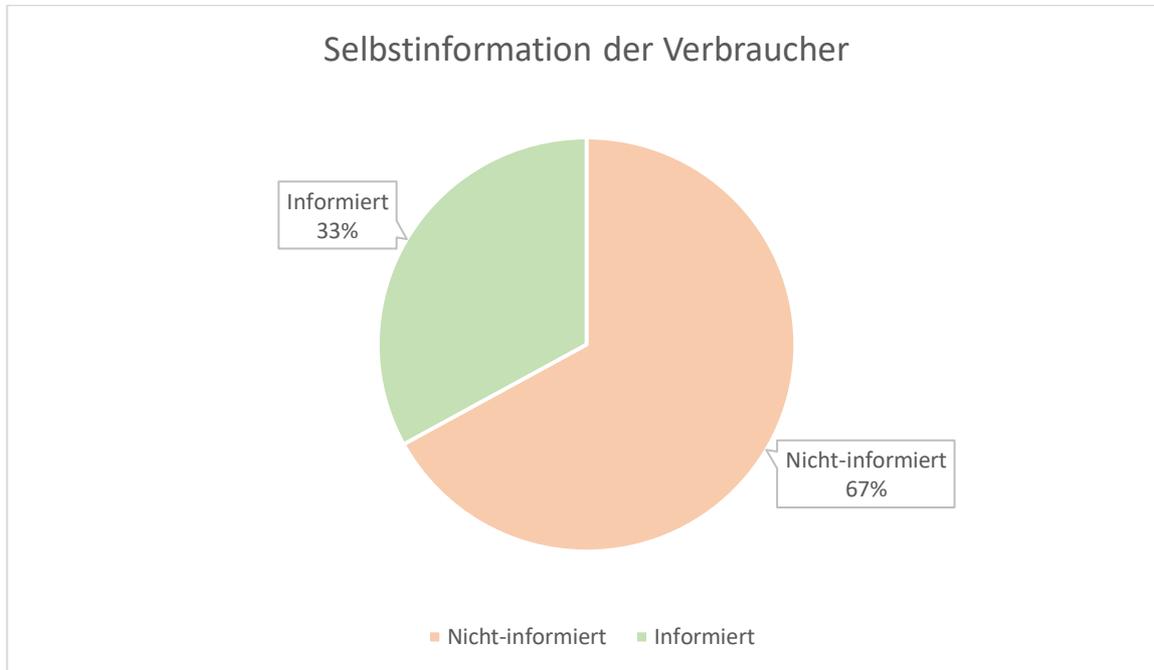
3.2 Zeitraum des auftretenden Defekts

Zwei Drittel der untersuchten Beratungsfälle (66 %) betraf die Konstellation, dass der Mangel innerhalb der ersten sechs Monate auftrat, 32 % der Fälle wenn sich der Mangel zwischen sieben und 24 Monaten zeigte und in 2 % der Fälle nach 24 Monaten.



3.3 Informiertheit von Verbrauchern

Rund ein Drittel der Verbraucher gab an, sich nach Auftreten des Problems selbst über ihre Gewährleistungsrechte informiert zu haben. 17 % der Verbraucher besorgten sich vor einer Beratung Informationen im Internet und 15 % der Verbraucher bei der Verbraucherzentrale (per Flyer, Internet, Erstberatung). [Mehrfachnennungen möglich]



3.4 Abschluss einer Zusatzgarantie

16 % der Verbraucher hatten eine Zusatzgarantie erworben. Die Garantie besteht zusätzlich zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten. Die Garantiebedingungen (Leistung, Umfang, Dauer) legt der Anbieter fest. Die Garantie muss den Hinweis enthalten, dass die gesetzlichen Rechte dadurch nicht eingeschränkt werden.

In manchen Fällen sind diese Garantien jedoch wertlos, wenn sie meist nur ein Jahr Garantie umfassen, die gesetzliche Gewährleistungszeit aber zwei Jahre beträgt. Gerade bei Großgeräten wurde teilweise eine kostenpflichtige Garantieverlängerung von fünf bis zehn Jahren vereinbart, bei Heizungen sogar Funktionsgarantien bis zu 30 Jahren.

3.5 Gründe für Ablehnung

Die Gründe, die den Verbraucherinnen und Verbraucher für die Ablehnung der Gewährleistungsrechte genannt wurden, sind sehr vielschichtig.

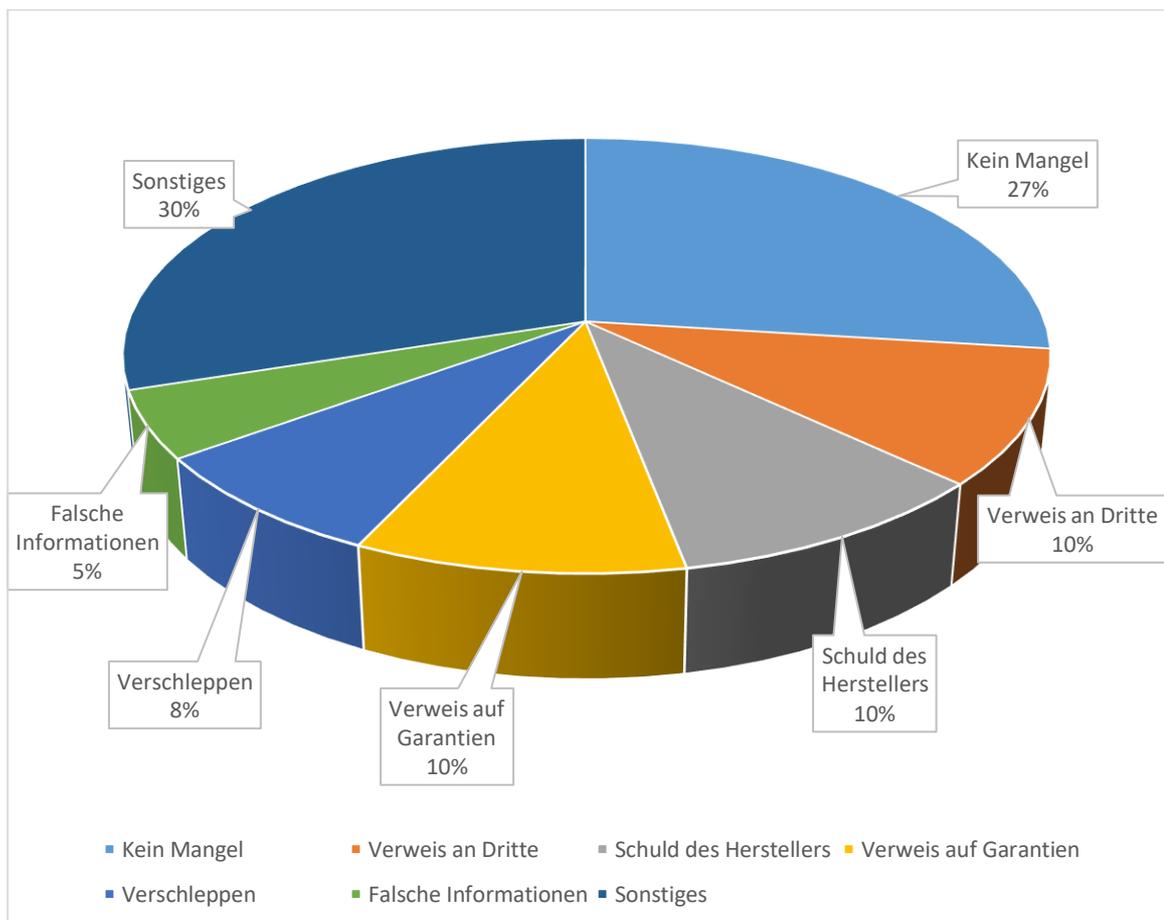
Bei knapp einem Viertel aller untersuchten Fälle behauptete der Verkäufer, dass kein Mangel vorliegen würde (insgesamt 24 %, davon 14 % im Zeitraum bis 6 Monate und 10 % im Zeitraum 7 - 24 Monate nach Erwerb des Produktes). In 15 % aller Fälle (10 % der Fälle im Zeitraum 0 - 6 Monate nach Kauf und 5 % der Fälle im Zeitraum 7 - 24 Monate nach Kauf) wurden die Gewährleistungsrechte verweigert und ein Eigenverschulden des Verbrauchers unterstellt.

Daneben wurden 10 % der Verbraucher von den Händlern an den Hersteller oder Serviceabteilungen/ Reparaturdienste verwiesen. In 10 % der Fälle wurde händlerseitig

mitgeteilt, dass es für das Produkt keine Ersatzteile mehr gäbe oder aber der Hersteller nicht mehr liefern kann bzw. liefern möchte. Ebenfalls verwiesen 10 % der Händler auf „abgelaufene Garantien“. Dabei wurde sowohl behauptet, dass die „6-Monats-Garantie“ oder die „12-Monats-Garantie“ abgelaufen sei oder der Kunde überhaupt keine Gewährleistungsrechte habe, obwohl Verbrauchern nach Gesetz eine zweijährige Gewährleistungszeit zusteht.

In einer Vielzahl der Fälle wurden Verbraucher unter anderem auch hinsichtlich der Bearbeitung des Gewährleistungsfalls vertröstet und Vorgänge verschleppt (8%) oder falsche Informationen über die bestehenden Rechte gegeben (5%) und Selbstbeteiligungskosten (4%) verlangt.

Verhalten der Händler



3.6 Erschwerende Maßnahmen der Händler

In 48 % aller untersuchten Fälle waren Kunden zusätzlichen Hürden ausgesetzt. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist es schwer ihre Rechte durchzusetzen, wenn Händler falsche Behauptungen über die tatsächlich zustehenden Gewährleistungsrechte aufstellen.

Daneben wurde häufig versucht, Kunden die Durchsetzung ihrer Rechte zu erschweren, indem die Bearbeitung verschleppt oder Kunden vertröstet wurden, Händler sich überhaupt nicht mehr meldeten oder anstelle eigener Verpflichtungen zur Mangelbehebung pauschal an Servicestellen verwiesen und hier sogar noch falsche Kontaktdaten genannt wurden.

Ein häufig anzutreffendes Problem war der Verweis an den Hersteller oder den Werkskundendienst, obwohl der Händler für die Beseitigung des Mangels verantwortlich gewesen wäre. Dabei kam es dann wiederum vor, dass Hersteller oder Kundendienste entweder wieder an den Händler verwiesen, oder Kosten für die Reparatur oder den Kostenvoranschlag forderten.

Teilweise wurden von Kunden besondere Mitwirkungspflichten gefordert: So waren Sonderformulare auszufüllen oder Protokolle und Fotos anzufertigen, obwohl Mitarbeiter bereits alles dokumentiert hatten. Einige gaben an, dass eine Reklamation vor Ort nie möglich sei, sondern nur schriftlich mit beifügten Fotos. Auch müsse erst die Entscheidung des Herstellers abgewartet werden. Ferner wurde von Kunden verlangt, das Gerät selbst auseinanderzubauen und bestimmte Teile an den Hersteller zu schicken. Die Konsequenz wäre dann jedoch, dass Verbraucher ihre Gewährleistungsrechte verwirken würden.

Bei notwendigen Montagen kam es teilweise zu unterschiedlichen Aussagen von Monteuren und Händlern, die es dem Kunden erschwerten, Mängel nachzuweisen. Oft kam es auch zu mangelhaften Ausführungen der Monteure oder Lieferungen, die sich Händler nicht zurechnen lassen wollten. Auch wurden Verbraucher getäuscht, indem ihnen ein vermeintliches Formular zur Gewährleistungsabwicklung vorgelegt wurde, Verbraucher damit aber der Übernahme eines kostenpflichtigen Voranschlags oder der Übernahme der Reparaturkosten zusagten.

Für Kunden war die Durchsetzung ihrer Rechte generell sehr schwierig, wenn Händler nur bestimmte Gewährleistungsrechte gelten lassen wollten (bspw. nur Nachbesserung statt Minderung) oder die Gewährleistungsrechte gänzlich verweigerten. Selbst wenn Händler den Mangel grundsätzlich bejahten, wurde Kunden bei einem Rücktritt manchmal nur ein Teilbetrag erstattet oder sie erhielten statt Bargeld nur einen Gutschein (teilweise auch mit Abschlägen).

3.7 Verstoß

In der Untersuchung der 100 Beratungsfälle wurde in 92 % der Fälle ein Verstoß gegen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte festgestellt.

3.8 Hilfestellung durch Verbraucherzentrale

In den meisten Fällen konnte Verbrauchern durch eine genaue Darstellung der Rechtslage und Erklärung des weiteren Vorgehens Hilfe geleistet werden, so dass diese selbständig den Sachverhalt mit dem Händler klären konnten (38 %). Weiteren 17 % wurde neben der Erklärung auch eine Formulierungshilfe oder ein Musterbrief erstellt. In 9 % der untersuchten Fälle stand die Verbraucherzentrale mit den Händlern im direkten Kontakt, in 3 % der Fälle erfolgte eine Abmahnung der Händler.

IV. FAZIT

Die Auswertung der 100 Beratungsfälle zeigt, dass viele Verbraucher Probleme bei der Durchsetzung ihrer Gewährleistungsrechte haben. Obwohl es klare gesetzliche Regelungen gibt, verweigern viele Händler zu Unrecht Verbrauchern ihre Rechte. Das Hauptproblem bei der Durchsetzung der Verbraucherrechte lag meist am Nachweis: Verbraucher sollten belegen, den Mangel nicht selbst verschuldet zu haben. Sehr häufig verweigerten Händler die Durchsetzung

der Gewährleistungsrechte pauschal mit dem Hinweis, dass Verbraucher selbst den Mangel verursacht hätten. Gerade bei Elektroprodukten ist es jedoch für Verbraucher meist sehr schwer nachzuweisen, dass der Mangel nicht durch sie verursacht wurde.

Daneben hatten Verbraucher oft damit zu kämpfen, dass Händler entweder pauschal an den Hersteller verwiesen oder aber für den Kunden gar nicht oder nur schwer erreichbar waren. Dieses „Abtauchen“ seitens der Händler führte zu einer Verzögerungstaktik, um Kunden von der Geltendmachung ihrer Rechte abzuhalten.

Hierbei geben viele Händler falsche Informationen hinsichtlich Gewährleistung (gesetzliche Vorgabe) und Garantie (freiwillige Leistung des Händlers/Herstellers).

Auch ist es für viele Käufer oft unwirtschaftlich den Mangel zu beweisen. Daneben gestaltet sich die Durchsetzung der Rechte oft schwierig, wenn der Verkäufer im Ausland sitzt. Der Kunde sitzt somit meist am „kürzeren Hebel“.

Im Wesentlichen gibt es drei Problembereiche, die bei der Untersuchung aufgefallen sind: Händler, Verbraucher und gesetzlicher Rahmen.

Die juristischen Rahmenbedingungen zur Durchsetzung der Gewährleistungsrechte sind für Verbraucher sehr komplex und teilweise undurchsichtig. Dies machen sich Händler zu Nutzen und verweigern mit falschen Aussagen die Gewährleistung.

Beispielsweise wird über die Gewährleistungsrechte falsch informiert („nur 1 Jahr Garantie“, „verantwortlich ist immer der Hersteller“, „bei der Reparatur muss eine Selbstbeteiligung/Begutachtungsgebühr erhoben werden“) oder die entsprechenden Rechte werden gänzlich versagt („es gibt keine Gewährleistung“, „das ist Eigenverschulden“).

Wenn sich Händler generell der Durchsetzung von Gewährleistungsrechten verwehren, so steckt der Käufer dennoch in einem Dilemma: Entweder er akzeptiert die Unrentabilität einer Rechtsdurchsetzung, oder ist einem unsicheren und gegebenenfalls kostspieligen Verfahren ausgesetzt.

Die Untersuchung wurde im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz durchgeführt

V. ANHANG

Qualitativer Marktcheck „Gewährleistung“

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

QUALITATIVER MARKTCHECK

„GEWÄHRLEISTUNG“

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Die AG Gewährleistung des WVS wird im Zeitraum von **Juni bis 30. September 2018** einen qualitativen Marktcheck zum Thema „Gewährleistung“ durchführen. Wir sind auf der Suche nach Fällen, in denen Verbrauchern die Geltendmachung ihrer Gewährleistungsrechte erschwert oder unmöglich gemacht wurden.

Wir bitten um ihre Erfahrung aus der Beratungspraxis.

Bitte füllen Sie daher beigefügten Bogen vollständig aus und fügen Sie bei ausführlicheren Schilderungen zusätzliche Blätter bei. Für den Marktcheck benötigen wir keine Unterlagen oder persönlichen Daten des Verbrauchers, sondern lediglich Ihre Ausführung, warum der Verbraucher ein Problem mit der Durchsetzung seiner Gewährleistungsrechte hat.

Mit dem Marktcheck wollen wir das Problem an sich besser erfassen und Gründe in Erfahrung bringen, wie Anbieter die Gewährleistungsrechte erschweren und wie Sie (als Berater der Verbraucherzentrale) hier das Problem angegangen sind.

Nachfolgende Fragen dienen als Anhaltspunkt für die Auswertung. Wenn Sie darüber hinaus wichtige Informationen zu Ihrem Verbraucherfall haben, so fügen Sie diese auf einem Zusatzblatt bei.

Die ausgefüllten Bögen schicken Sie bis zum Ende der Erhebung bitte laufend an buttler@vz-bw.de.

Für Fragen zur Umfrage steht Ihnen Oliver Buttler von der VZ Baden-Württemberg unter der genannten E-Mail-Adresse zur Verfügung.

1. UM WELCHES PRODUKT HANDELT ES SICH? KATEGORIE?

(Bitte definieren Sie detailliert, um welches Produkt es sich aus welcher Warenkategorie handelt; nicht nur „Elektronikartikel“, sondern genaue Bezeichnung „Smartphone Samsung S 8, 64 GB“)

Produkt:

Warenkategorie:

Sonstiges:

2. WANN WURDE DAS PRODUKT GEKAUFT?

(genaues Kaufdatum, ggfs. Übergabedatum)

Kaufdatum:

3. WANN TRITT DER MANGEL AUF? INNERHALB VON 6 MONATEN? INNERHALB VON 7–24 MONATEN? NACH 24 MONATEN?

Auftreten des Mangels

Von 0–6 Monaten

Von 7–24 Monaten

Nach 24 Monaten

Wenn nach 24 Monaten, wann

4. WANN KAM DER VERBRAUCHER ZU IHNEN IN DIE BERATUNG?

(genaues Beratungsdatum)

Datum:

verbraucherzentrale

5. HAT DER VERBRAUCHER SICH ZUVOR ANDERWEITIG RECHTLICH INFORMIERT?

(Bsp.: Internetseite, Fachzeitung, ...)

Internet:

Zeitung:

Sonstige Literatur:

Verbraucherzentrale:

Anwalt:

Sonstige Beratung:

Sonstiges:

6. BESTEHT EINE ZUSATZGARANTIE?

(Wenn ja, mit welchem Inhalt. Hier bitte genau hinterfragen, für welchen Zeitraum die Garantie mit welchem Inhalt gelten soll)

Ja

Nein

Wenn ja, Inhalt Zusatzgarantie:

7. MIT WELCHER BEGRÜNDUNG LEHNT DER VERKÄUFER EINE REPARATUR AB?

(Beispiel: Hersteller wäre zuständig, Zusatzgarantie müsste Kosten übernehmen, Gewährleistungszeit wäre nur 6 Monate)

Ablehnung: Ja Nein

Garantie gilt bis:

Gründe für Ablehnung:

8. ERSCHWERENDE MASSNAHMEN DES VERKÄUFERS BEI ABWICKLUNG DES GEWÄHRLEISTUNGSFALLES

(Beispiel: Vorkasse/Selbstbeteiligung, Ausfüllen von Serviceformularen/Sachverhaltsschilderung, lange Reparaturzeiten).

Ja

Nein

Ausführungen:

**9. WELCHER VERSTOSS LIEGT IN IHREN AUGEN VOR?
WAS IST DAS KERNPROBLEM DES FALLES?**

(hier den Verstoß aus Ihrer Sicht schildern.)

Beispiel 1: Das Fahrzeug weist den Mangel XY nach 25 Monaten auf = kein Fall der Gewährleistung;
aber es besteht eine 5 Jahresgarantie, die der Händler verweigert.

Beispiel 2: Mangel eines Smartphones zeigt sich nach 5 Monaten nach Übergabe.
Händler fordert nun den Nachweis des Kunden; Verstoß gegen Beweislastumkehr.

Ausführungen Verstoß:

Ausführungen Kernproblem:

10. KONNTEN SIE ABHILFE SCHAFFEN?

Ja

Nein

WENN JA, WIE?

Ausführungen:

11. WELCHE BESONDERHEITEN AN DIESEM FALL SIND IHNEN SONST AUFGEFALLEN?

Wichtig ist, dass Sie als Berater den Fall detailliert hinterfragen. Für uns ist von Interesse, wie der Vertrag entstanden ist und welche Probleme dann im Gewährleistungsfall auftreten. Dabei wollen wir genau in Erfahrung bringen, woran die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen scheitert bzw. wie diese erschwert wird.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

verbraucherzentrale