

ABSCHLUSSBERICHT

Bundesweite Aktion zu Gewährleistungsrechten beim Kauf

1.	Einleitung	2
1.1.	Hintergrund der Aktion	2
1.2.	Zielsetzung	2
2.	Maßnahmen und Vorgehensweise	3
2.1.	Aufklärung und Information	3
2.2.	Erfassung der Verbraucherbeschwerden	4
3.	Rechtliche Ausgangssituation	5
4.	Auswertung der erfassten Beschwerden	7
4.1.	Darstellung der Beschwerdeprobleme – Übersicht	8
4.2.	Darstellung der Beschwerdeprobleme - Beispiele „Verweigert“ und „Abwicklungsprobleme“	10
5.	Fazit und Schlussfolgerungen	18

1. Einleitung

Im Rahmen des auf Grund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Projekts „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ wurde 2013 eine bundesweite Aktion der Verbraucherzentralen zum Thema Gewährleistungsrechte durchgeführt. Im Zeitraum vom 30.04.2013 bis zum 30.09.2013 wurden in allen Verbraucherzentralen der Bundesländer die Verbraucherbeschwerden detailliert erfasst und Maßnahmen zur Aufklärung und Beratung der Verbraucher zu ihren Gewährleistungsrechten beim Kauf durchgeführt.

1.1. Hintergrund der Aktion

Im Beratungsalltag der Verbraucherzentralen wurden in der Vergangenheit vermehrt Verbraucheranfragen zur gesetzlichen Gewährleistung beim Kauf festgestellt, denen sehr unterschiedliche Aspekte zugrunde lagen.

Einerseits wurden von Seiten der Unternehmer die Gewährleistungsrechte der Verbraucher häufig eingeschränkt. Beispielsweise verweigerten Verkäufer Ansprüche der Verbraucher mit dem Argument, der Schaden sei vom Käufer selbst verursacht worden oder verwiesen zur Mängelbeseitigung direkt an den Hersteller. Aber auch die Finanzierung etwaiger Ein- und Ausbaurkosten im Rahmen der Nacherfüllung war vermehrt Inhalt der Beschwerden. Waren die ersten sechs Monate der Gewährleistungsfrist bereits verstrichen, war für viele betroffene Verbraucher die Durchsetzung ihrer Reklamationen zunehmend erschwert.

Andererseits zeigte sich ein Informationsdefizit der Verbraucher zu ihren Rechten wie zum Beispiel bei der Differenzierung zwischen Gewährleistung und Garantie oder bei der konkreten Ausgestaltung ihres Nacherfüllungsanspruchs. Diese Unwissenheit führte in vielen Fällen dazu, dass Verbraucher zu großes Vertrauen in die Äußerungen der Unternehmer legten und damit letztlich oft auf berechnete Ansprüche verzichteten.

Zudem rückte auch das Thema geplanter Obsoleszenzen durch die mediale Berichterstattung wieder mehr in das Blickfeld der Öffentlichkeit. Den Verbrauchern blieben jedoch sowohl der Begriff als auch die dahinter stehende Taktik der bewussten Herstellung kurzlebiger Produkte häufig verborgen. Aber in jedem Fall deutlich wurde der Ärger der Verbraucher über die mangelhafte bzw. defekte Ware.

1.2. Zielsetzung

Durch die Aktion der Verbraucherzentralen sollen die Probleme der Verbraucher bei der Durchsetzung von Gewährleistungsrechten beim Kauf aufgezeigt und die Schwachstellen deutlich gemacht werden. Hierzu waren nicht nur konkrete Anhaltspunkte über die maßgeblich betroffenen Konsumgüter, sondern auch die unterschiedlichen Argumentationen beziehungsweise Gründe von Interesse, mit welchen die Händler berechnete Ansprüche der Verbraucher ablehnten.

Zudem sollten Verbraucher durch eine breite Informationskampagne bessere Kenntnisse über ihre Gewährleistungsansprüche erlangen. Durch Informationsgespräche, in persönlichen, telefonischen und schriftlichen Kontakten wurden Rat suchende Verbraucher in der Durchsetzung ihrer Rechte unterstützt und begleitet, damit sie nicht auf berechnete Ansprüche verzichteten.

In besonderen Fällen sollte durch gezielte kollektivrechtliche Maßnahmen der Verbraucherzentralen breiter Verbraucherschutz erzielt werden.

Die Verbraucherzentralen beabsichtigen, mit den durch die Aktion erworbenen fundierten Kenntnissen über die Probleme bei der Durchsetzung berechtigter Ansprüche sowie vorhandene Informations- und Wissensdefizite die Interessen der Verbraucher in politische und gesetzgeberische Aktivitäten umzusetzen und gegebenenfalls Gesetzesinitiativen zur Änderung kaufrechtlicher Vorschriften zu initiieren bzw. zu begleiten.

2. Maßnahmen und Vorgehensweise

Die Aktion beinhaltete im Wesentlichen die Aufklärung und Information zu den Gewährleistungsrechten beim Kauf sowie Verbraucherinformationsgespräche. Zur Auswertung wurden auch die Daten und Informationen, die im Rahmen der institutionell geförderten Beratungstätigkeit der Verbraucherzentralen ohnehin anfielen genutzt. Daneben standen auch kollektivrechtliche Maßnahmen im Fokus.

2.1. Aufklärung und Information

Zunächst klärt das Faltblatt „**Wie reklamiere ich richtig?** - So kommen Sie zu Ihrem Recht, wenn Sie als Kunde nicht mehr König sind.“ Verbraucher zu ihren wichtigsten Gewährleistungsrechten auf. Darin werden prägnant die wichtigsten Elemente der Gewährleistung und Tipps zum richtigen Vorgehen in einem Gewährleistungsfall beschrieben. Es beinhaltet eine Reklamations-Checkliste, mit der Verbraucher eine schnelle Übersicht über alle wesentlichen Punkte erhalten. Um die Aufmerksamkeit der Verbraucher auf konkrete Beratungsangebote zu lenken, wurde ein dazu passendes Plakat entworfen.



Vortragsfolien mit dem Thema „**Kauf und Reklamation - Ihre Rechte als König Kunde**“ wurden erarbeitet, um für Verbraucher wichtige Informationen zur gesetzlichen Gewährleistung in Anlehnung an das oben genannte Faltblatt leicht verständlich zusammenzufassen. Im Rahmen des etwa

einstündigen Vortrages sollen Verbraucher darüber aufgeklärt werden, in welchen konkreten Fällen ihnen welche Rechte zustehen. Darüber hinaus erhalten sie auch Tipps zum richtigen Vorgehen im Gewährleistungsfall.



Im Zeitraum vom 03.06. bis 07.06.2013 fand eine **bundesweite Aktionswoche** statt, in welcher die Verbraucher an bestimmten **Aktionstagen** über ihre Rechte aufgeklärt wurden. So wurden zum Beispiel Informationsstände in Einkaufszentren oder -passagen organisiert und durchgeführt und das oben genannte Faltblatt verteilt. Darüber hinaus wurden Vorträge für Verbraucher angeboten. Begleitend veröffentlichten die Verbraucherzentralen gemeinschaftliche sowie regionale **Pressemitteilungen** und beantworteten zahlreiche Presseanfragen.

Gleichzeitig wurde im Aktionszeitraum auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen ein **Kaufrechte-Quiz** geschaltet. Anhand von 18 Fragen aus dem Beratungsalltag konnten Interessierte ihr Wissen testen und erhielten darüber hinaus weitere nützliche Informationen zum Thema.



2.2. Erfassung der Verbraucherbeschwerden

Begleitend wurden Rat suchende Verbraucher sowohl **vor Ort** in den Beratungsstellen als auch **schriftlich** wie mit E-Mail zu ihren Gewährleistungsrechten beim Kauf informiert. Einzelne Verbraucherzentralen verstärkten dieses Angebot kurzzeitig durch eine **Hotline**.

Ergänzend wurden alle vorhandenen **Musterbriefe** gebündelt, überarbeitet und allen Verbraucherzentralen zur Verfügung gestellt. Verbraucher erhielten diese nicht nur im Rahmen eines persönlichen Kontaktes, sondern diese standen zudem als Download auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen bereit.

Die **Beschwerdehinweise** und zahlreichen Schilderungen der Reklamationsbegehren wurden im Rahmen der Vorgangserfassung detailliert **erfasst**, um ein zutreffendes Bild über die unterschiedlichen Abwicklungsprobleme und Ablehnungsgründe zu erhalten. Ziel der Erfassung war es auch, eine Auswertung nach Branchen, Produkten und Anbietern vornehmen zu können. Hierzu wurde die Struktur der von der überwiegenden Anzahl der Verbraucherzentralen genutzten Vorgangserfassung BASIS „Beratungs-Auswertungs-Statistik-Informationen-System“ entsprechend ergänzt. Dadurch war es möglich, eine eindeutige Kategorisierung der Beschwerden vorzunehmen, um eine bundesweite Auswertung gezielt durchführen zu können.

Anhand der Verbraucherbeschwerden wurden außerdem gesetzeswidrige Geschäftspraktiken beim Umgang mit Gewährleistungsrechten **kollektivrechtlich** geprüft. So wurden Allgemeine Geschäftsbedingungen auf ihre Zulässigkeit hin überprüft und gegebenenfalls abgemahnt. Über die Wahrnehmung der Verbandsklagebefugnis kann eine Marktberreinigung erzielt werden, welche für eine Vielzahl von Verbrauchern bei der Durchsetzung berechtigter Ansprüche von Vorteil sein kann.

3. Rechtliche Ausgangssituation

Welche Rechte hat ein Käufer, der ein defektes Produkt erworben hat? Wie geht der Käufer in diesen Fällen am besten vor? Im Folgenden wurden die wichtigsten gesetzlichen Regelungen rund um das Thema Reklamation zusammengestellt:

Im Rahmen eines Kaufvertrages haftet der Verkäufer dafür, dass die Kaufsache zum Zeitpunkt der Übergabe an den Käufer frei von Mängeln ist. Ist dies nicht der Fall, ist die Sache also mangelhaft, kann der Käufer innerhalb von zwei Jahren (gerechnet ab dem Zeitpunkt der Übergabe der Sache) seine Gewährleistungsrechte geltend machen. Ausgangspunkt ist also immer die Frage, ob ein Mangel an der Kaufsache vorliegt oder nicht.

Die Frage, ob eine Sache mangelhaft ist, ist in der Praxis in vielen Fällen nicht einfach zu beantworten und führt oft zum Streit zwischen Käufer und Verkäufer. Ganz grob kann man sagen, dass eine Sache dann mangelfrei ist, wenn sie die im Kaufvertrag vereinbarte Beschaffenheit aufweist oder (wenn nichts vereinbart ist) sie eine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen der gleichen Art üblich sind. Nicht darunter fallen also zum Beispiel Fälle des normalen Verschleißes einer Sache, den der Käufer erwarten musste oder die Fälle, in denen der Defekt auf ein Verhalten des Käufers zurückzuführen ist.

Grundsätzlich muss der Käufer beweisen, dass die Sache vom „Normalen“ abweicht und somit mangelhaft ist. In der Praxis kann dies für den Käufer sehr schwer sein. So müsste zum Beispiel der Käufer eines Computers, dessen Bildschirm nach einer gewissen Zeit schwarz bleibt, beweisen, dass dieser Defekt auf einem Fehler beruht, der bereits zum Kaufzeitpunkt vorlag. Gerade bei komplizierten technischen Geräten wird dies dem Käufer kaum gelingen. Das Gesetz sieht deshalb in § 476 BGB eine sehr wichtige Regelung vor, die diesen Grundsatz zu Gunsten des Käufers umdreht. Hiernach gilt: Zeigt sich der Mangel innerhalb der ersten sechs Monate, so wird vermutet, dass die Sache bereits zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft war. Nach Ablauf der sechs Monate liegt es jedoch wieder beim Käufer zu beweisen, dass der Verkäufer ihm eine mangelhafte Sache verkauft hat.

Wichtig: Diese Regelung gilt nur für die Fälle, in denen der Käufer ein Verbraucher ist (der Vertrag wird seitens des Käufers zu privaten Zwecken abgeschlossen) und bei einem Unternehmer einkauft. Bei Rechtsgeschäften zwischen Privaten oder zwischen Unternehmen gilt diese Beweislastumkehr nicht. Liegt somit ein Sachmangel vor, eröffnen sich für den Käufer die so genannten **Gewährleistungsrechte**. Diese sind im Bürgerlichen Gesetzbuch unter den §§ 434 ff. geregelt.

Zunächst geben die Gewährleistungsrechte dem Käufer das Recht, beim Verkäufer eine Reparatur oder die Lieferung einer neuen, mangelfreien Sache zu verlangen (die so genannte **Nacherfüllung**). Eine sofortige Rückzahlung des Kaufpreises ist - entgegen einer weit verbreiteten Ansicht - im ersten Schritt noch nicht möglich. Hinsichtlich der Frage, ob eine Reparatur oder eine Neulieferung erfolgt, hat der Käufer ein Wahlrecht. Ist jedoch die gewählte Alternative für den Verkäufer mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden, kann er

die gewählte Art der Nacherfüllung ablehnen. In diesem Fall muss der Verkäufer dann jedoch die andere Art der Nacherfüllung, zum Beispiel eine Reparatur der defekten Sache, anbieten.

Erst in einem zweiten Schritt kann der Käufer weitere Rechte geltend machen, wie zum Beispiel bei erheblichen Mängeln vom Kaufvertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen oder den Kaufpreis mindern. Grundsätzlich ist hierfür erforderlich, dass der Käufer dem Verkäufer eine Frist zur Nacherfüllung gesetzt hat und diese erfolglos abgelaufen ist. Deshalb ist es ratsam, wenn der Käufer sein Nacherfüllungsbegehren gleich zu Beginn an mit einer Fristsetzung verbindet (z. B. „Bitte reparieren Sie den defekten Fernseher bis zum 01.01.2014“). Angemessen wird hier meistens eine Frist von ein bis zwei Wochen sein. Aus Beweisgründen sollte dies am besten schriftlich erfolgen.

In einigen Fällen kann auch ohne eine vorherige Fristsetzung vom Rücktritts- oder Minderungsrecht Gebrauch gemacht werden. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn der Verkäufer die Nacherfüllung (Reparatur oder Neulieferung) verweigert. Ein anderer Fall ist der, dass die Nacherfüllungsversuche des Verkäufers fehlgeschlagen sind, so zum Beispiel wenn die gelieferte Ersatzsache erneut mangelhaft ist. Bei einer Reparatur ist zu beachten, dass sie im Regelfall erst nach dem zweiten erfolglosen Versuch als fehlgeschlagen gilt.

„**Garantie**“ und „**Gewährleistung**“ Die Begriffe „Gewährleistung“ und „Garantie“ werden oft verwechselt. Dabei ergeben sich aus rechtlicher Sicht große Unterschiede.

Während die Gewährleistungsrechte im Gesetz festgeschrieben sind und das Verhältnis zwischen Käufer und Verkäufer regeln (siehe oben), handelt es sich bei Garantien um freiwillige Leistungen. Oft werden diese von den Herstellern der Produkte übernommen, teilweise werden sie aber auch von den Verkäufern als zusätzliche Leistung angeboten. In der Ausgestaltung der Garantiebestimmungen sind die Anbieter frei. Das heißt, sie können die Bedingungen, zu denen die Garantien angeboten werden, im Großen und Ganzen frei festlegen und zum Beispiel auch bestimmte Schadensfälle ausschließen. Manchmal gehen Garantien jedoch auch weiter als die gesetzliche Gewährleistung. (z. B. längere Fristen). Daher ist es wichtig, sich die Garantiebedingungen immer genau durchzulesen.

Wichtig: Besteht für ein Produkt eine Garantie, so besteht diese immer unabhängig von der gesetzlich geregelten Gewährleistung. Der Käufer einer mangelhaften Sache hat während der zweijährigen Gewährleistungszeit also immer die Wahl, sich gegenüber dem Verkäufer auf seine Gewährleistungsrechte zu berufen oder aber aus einer möglicherweise bestehenden Garantie vorzugehen. Der Käufer muss es in diesen Fällen nicht hinnehmen, wenn ihn der Verkäufer direkt an den Hersteller und eine bestehende Herstellergarantie verweist!

4. Auswertung der erfassten Beschwerden

In dem Zeitraum vom 30.04.2013 bis zum 30.09.2013 wurden von allen beteiligten 16 Verbraucherzentralen die Beschwerden dokumentiert. Insgesamt wurden von den Verbrauchern 3.880 Argumente erfasst, mit denen die Betroffenen ihre Probleme beim Reklamieren der gekauften Waren beschrieben haben.

Die Problemnennungen der Verbraucher wurden nach folgender Struktur erfasst:

- Beweislastumkehr
 - o Mangel nicht von Anbeginn an
 - o Kauf vor mehr als 6 Monaten
 - o Sonstiges
- gescheitert
 - o Rücktritt strittig
 - o Preisminderung strittig
 - o Sonstiges
- verjährt
- verweigert
 - o Verweis an Hersteller
 - o Verweis auf Garantie
 - o Behauptung, es sei kein Mangel
 - o Behauptung Gewährleistung sei ausgeschlossen
 - o keine Ansprüche bei reduzierten Preisen
 - o wegen unverhältnismäßig hoher Kosten
 - o da Originalverpackung fehlt
 - o Sonstiges
- Abwicklungsprobleme
 - o Zwang zur Nachbesserung statt Wahlrecht
 - o Verpflichtung zur Kostentragung
 - o Nutzungsentschädigung wird verlangt
 - o Streit um Schadensersatz
 - o Verkäufer verlangt mehr als 2 Nachbesserungen
 - o Verzögerte Abwicklung
 - o Sonstiges

Weiterhin erfolgte eine Zuordnung der gekauften Waren zu den Produktbereichen, wie beispielsweise:

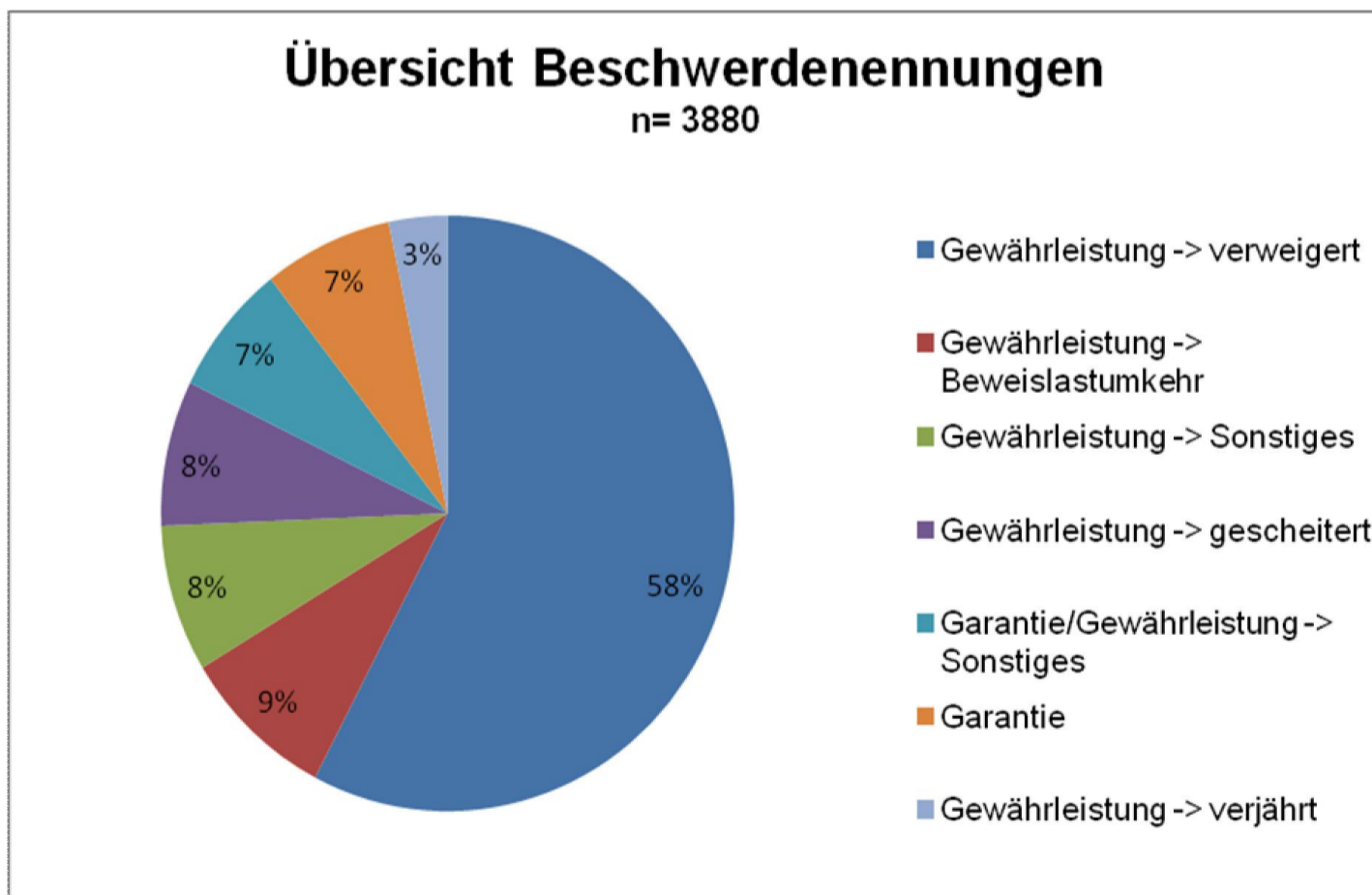
- Auto und Verkehr (Neuwagen, Gebrauchtwagen u. a.)
- Bekleidung, Schuhe, Lederwaren
- Elektro (Telefon, Computer, Unterhaltungselektronik, Foto)
- Haus und Garten (Baumaterial, Gartengeräte u. a.)
- Haushalt (Möbel und andere Einrichtungsgegenstände)
- Haushaltsgroßgeräte

In 1.158 Fällen wurden die Beschwerdenennungen auch dem jeweiligen Anbieter konkret zugerechnet.

4.1. Darstellung der Beschwerdeprobleme - Übersicht

Bei der Auswertung der Beschwerdenennungen wird deutlich, dass der größte Problembereich die Realisierung des Gewährleistungsrechtes an sich darstellt: 58 Prozent (2.236) der Schilderungen der Verbraucher bezogen sich auf die **Verweigerung** einschließlich auf die **verzögerte Abwicklung** ihres Gewährleistungsverlangens. In acht Prozent (307) der Schilderungen wurde erklärt, dass die Gewährleistung scheiterte, so blieb in jeden vierten Fall der durch die Verbraucher erklärte Rücktritt vom Kaufvertrag strittig.

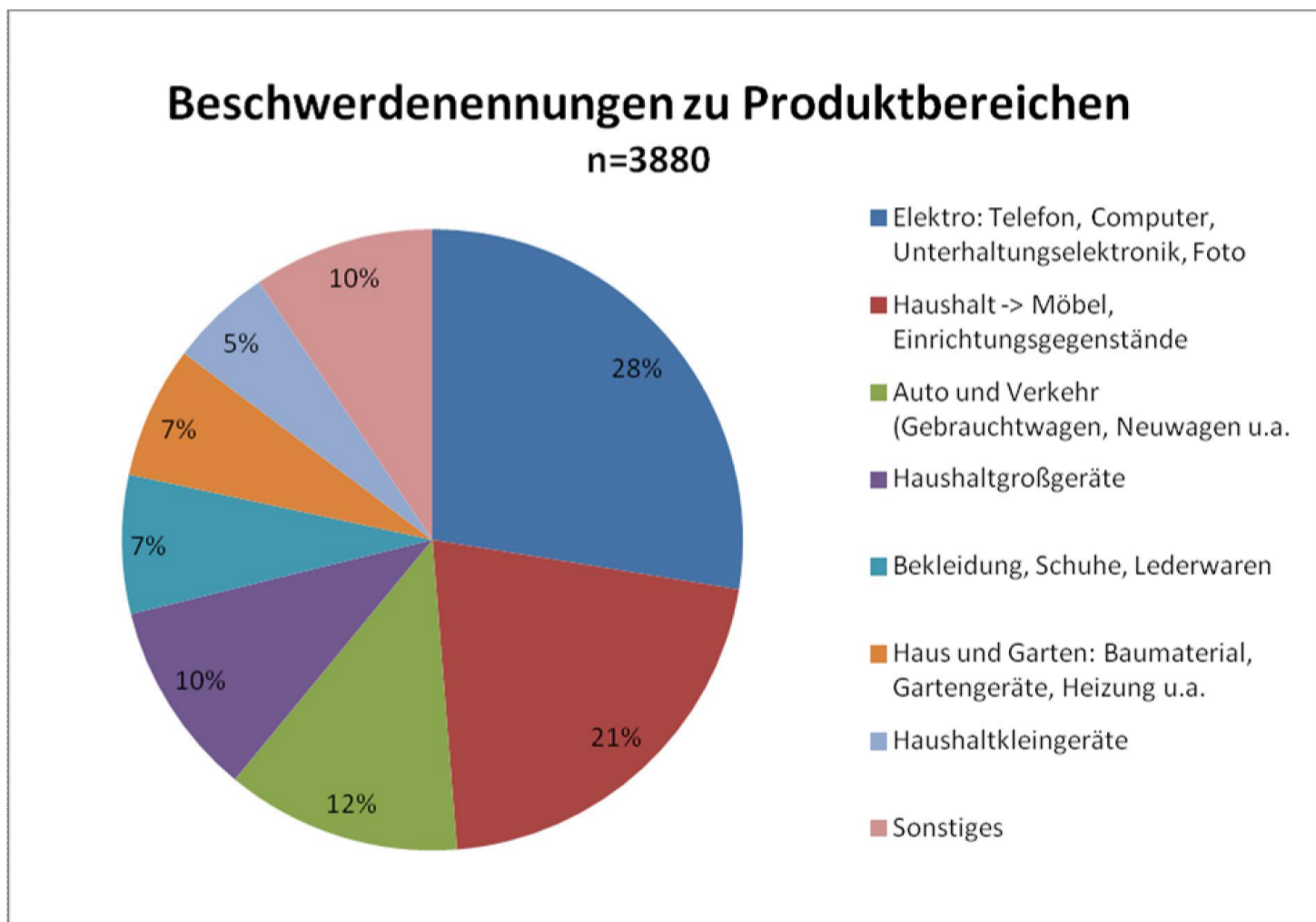
Auffällig auch, dass für viele Verbraucher die Möglichkeit ihre Gewährleistungsrechte durchzusetzen offensichtlich nach sechs Monaten endete, da die Verkäufer sich zu ihren eigenen Gunsten auf die so genannte Beweislastumkehr beriefen. So schilderten doch neun Prozent (337) der betroffenen Verbraucher, dass ihre Reklamation zurückgewiesen wurde mit den Argumenten, dass der Mangel nicht von Anbeginn - also bereits bei Übergabe der Kaufsache - vorhanden war und jeder Zweite, dass er mit dem Argument, der Kauf erfolgte vor mehr als sechs Monaten, abgewiesen wurde.



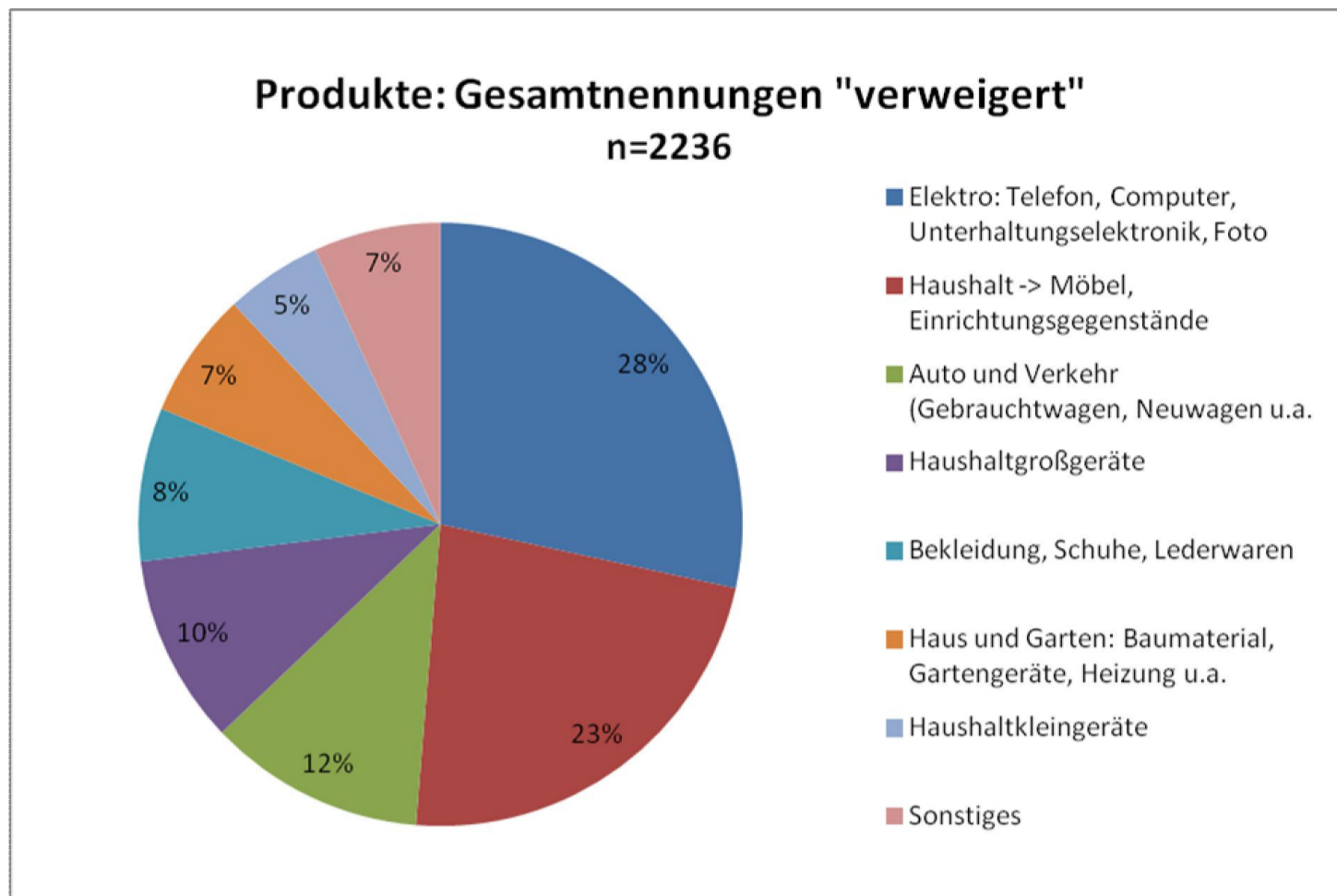
Es wurde deutlich, dass in bestimmten **Produktbereichen** eine Häufung der Beschwerden festzustellen war.

28 Prozent (1.069) der genannten Beschwerden bezog sich auf den Verkauf von Elektroartikeln. Offensichtlich haben Käufer bei der Reklamation von Telefonen, Handys, Computern, Unterhaltungselektronik, Fotoapparaten u. ä. auffällig häufiger Probleme. Auch der Kauf von Möbeln und anderer Einrichtungsgegenstände ist mit 21 Prozent (822) ein ähnlicher Problembereich. Weitere Häufungen waren beim Kauf von Gebrauchtwagen und Neuwagen (12 Prozent) und bei Haushaltsgroßgeräten (10 Prozent) festzustellen.

Damit liegen die Problemschwerpunkte offensichtlich insbesondere bei Reklamationen, die mit Technik und höheren Kaufpreisen verbunden sind.



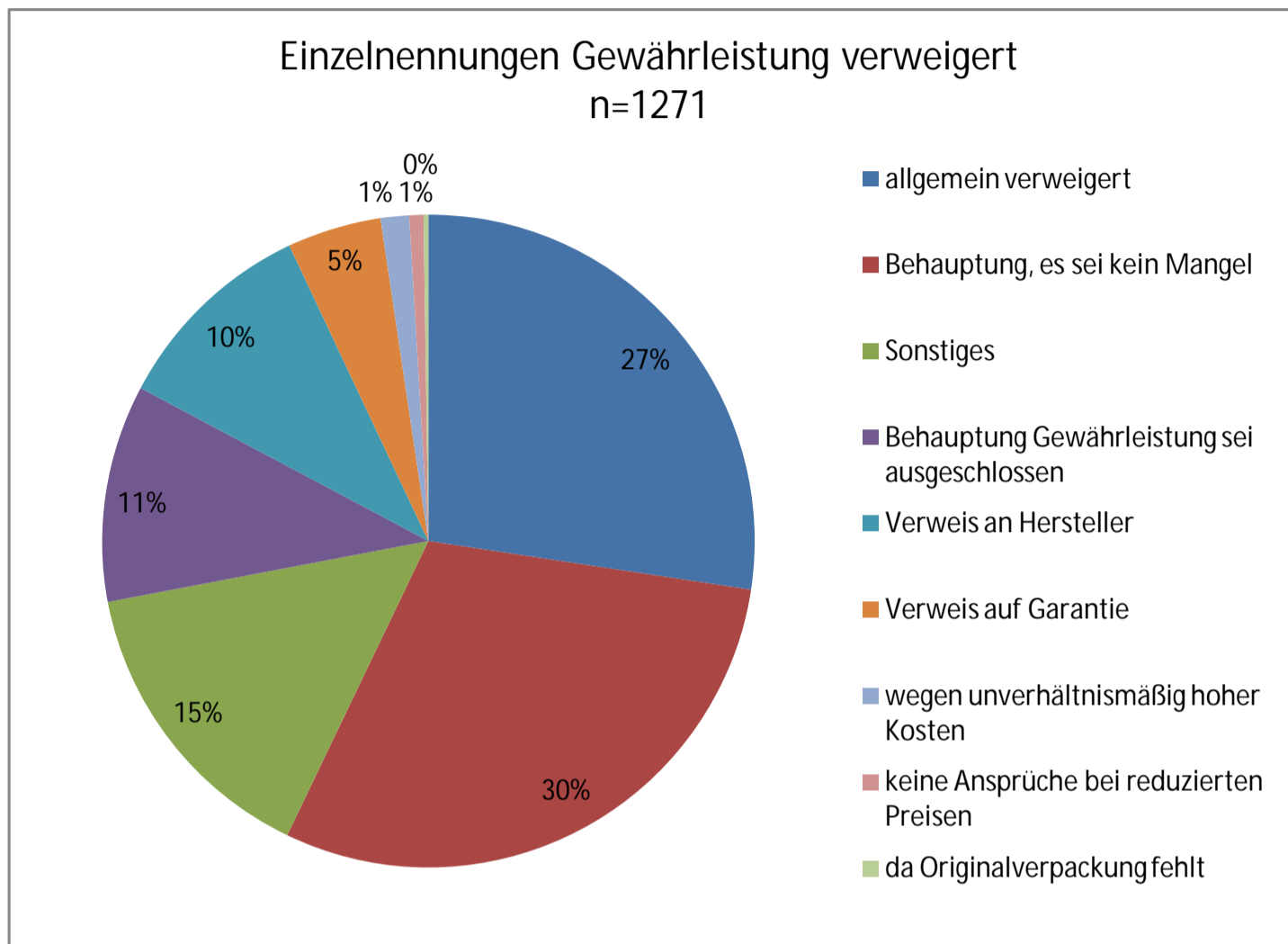
Ein analoges Bild ergibt sich auch, wenn man die Schilderungen der Verbraucher - bezogen auf die Verweigerung einschließlich auf die verzögerte Abwicklung ihres Gewährleistungsverlangens - den einzelnen Produktbereichen zuordnet. Auch hier sind die Anteile der Produkte aus dem Elektrobereich, Möbel und Autos die auffälligen Spitzenreiter.



4.2. Darstellung der Beschwerdefälle - Beispiele „Verweigert“ und „Abwicklungsprobleme“

Die Schilderungen der Verbraucher zu ihrem individuellen Gewährleistungsfall waren sehr differenziert und konnten insoweit nicht in jedem Fall detailliert im Rahmen der Untersuchung erfasst werden. In immerhin 2.236 Fällen schilderten betroffene Verbraucher im Detail, welche Probleme im Einzelnen bei der Abwicklung ihres Gewährleistungsfalles gegenüber dem Verkäufer auftraten und mit welchen Argumenten die Reklamation verweigert wurde.

4.2.1 Beschwerden „Gewährleistung verweigert“



In einer großen Anzahl dieser Schilderungen (348) wurden seitens des Verbrauchers und/oder Verkäufers keine detaillierten Gründe für die Verweigerung von Gewährleistungsrechten angegeben.

In der Gesamtbetrachtung der Schilderungen der Verbraucher - auch bezogen auf alle erfassten Produktgruppen - ist die Verweigerung von Gewährleistungsrechten durch die Verkäufer mit der **Begründung, es liege kein Mangel vor**, mit 30 Prozent der zahlenmäßig am häufigsten erfasste Verweigerungsgrund.

Letztlich verneinten die Verkäufer das Vorliegen eines Mangels im Sinne des Gewährleistungsrechtes, also eines Mangels, der bereits bei Übergabe der Kaufsache vorlag. Das stellt die betroffenen Verbraucher vor erhebliche Probleme bei der weiteren Verfolgung von aus ihrer Sicht berechtigten Gewährleistungsansprüchen. Dabei handelt es sich nicht allein um ein juristisches Problem. Sie müssen den Nachweis für die Mangelhaftigkeit seit Übergabe der Kaufsache erbringen. Hier Geld in die Hand zu nehmen für ein Gutachten eines unabhängigen Sachverständigen, ist den Verbrauchern aus Kostengründen oft nicht zuzumuten und aufgrund der Nichtverwertbarkeit vor Gericht regelmäßig nicht zu empfehlen.

In jedem zehnten Beispiel verwies der Verkäufer zur Geltendmachung von Gewährleistungsrechten an den Hersteller des Produktes. Ebenso wurde das Argument „die Gewährleistung sei ausgeschlossen“ als eine häufige Begründung des Verkäufers genannt, um die Gewährleistungsansprüche von Verbrauchern zu verweigern.

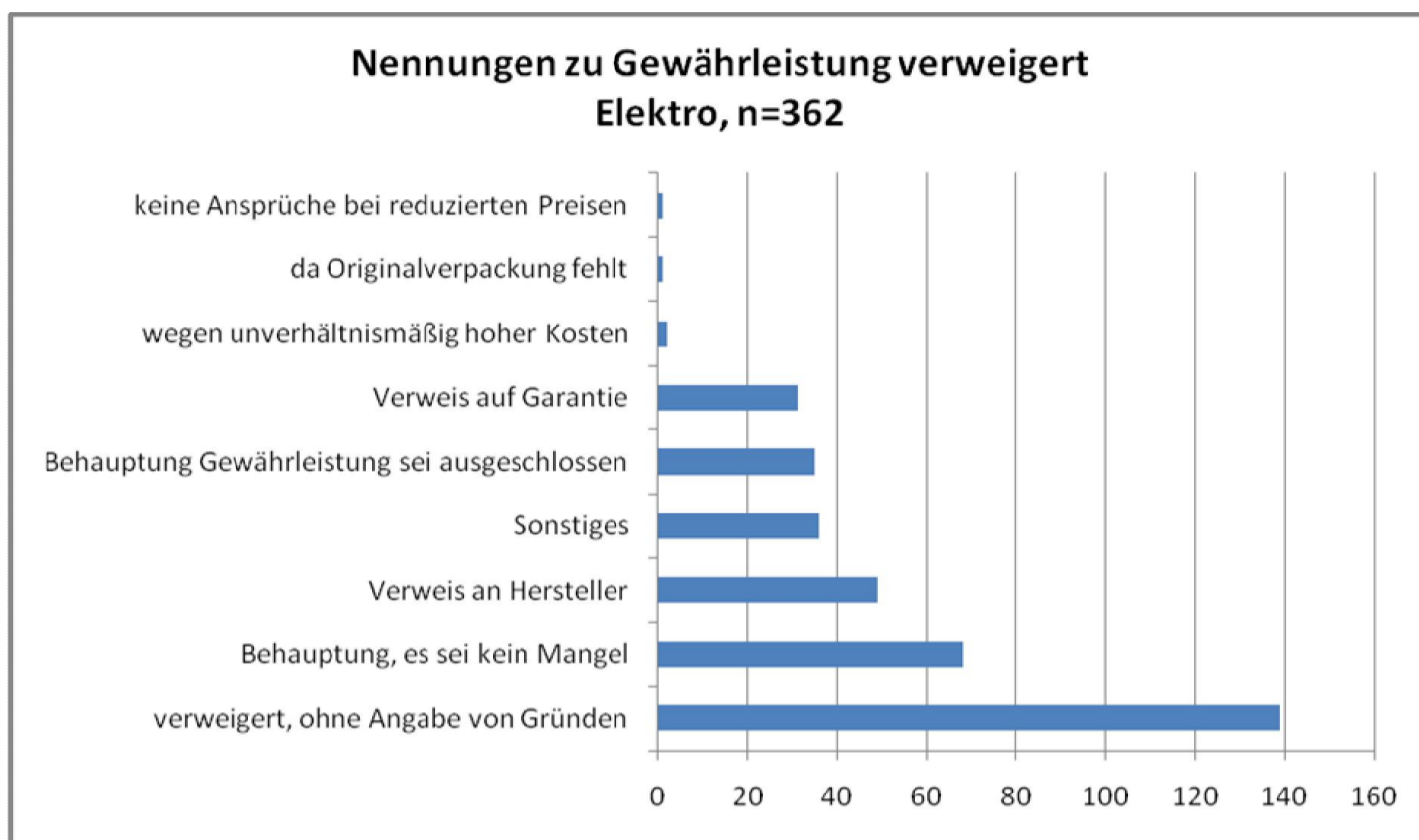
Den Verweis des Verkäufers auf die Garantie schilderten Verbraucher ebenfalls als Grund für die Ablehnung der Reklamation. Die Mitarbeiter der jeweiligen Verkäufer vermitteln mit einem sicheren Auftreten, dass der Verweis auf die Zuständigkeit des Herstellers bzw. auf die Herstellergarantie offensichtlich System hat.

Dabei ist beachtlich, dass einer Vielzahl von Verbrauchern der Unterschied zwischen Garantieleistungen des Herstellers und Gewährleistungsansprüchen gegenüber dem Verkäufer offensichtlich nach wie vor nicht bekannt ist. Hier wird auch deutlich, dass den Verbrauchern oftmals selbst nicht klar ist, dass alleinig der Verkäufer des Produktes für die Mangelfreiheit haften muss, dass Gewährleistung und Garantie zwei unterschiedliche Anspruchsgrundlagen darstellen und auch damit verschiedene Ansprechpartner verantwortlich sind. Aus Unkenntnis wird dieser Verweis an den Hersteller deshalb oftmals widerspruchslos akzeptiert und die gesetzlich verbrieften Rechte des Käufers laufen damit ins Leere.

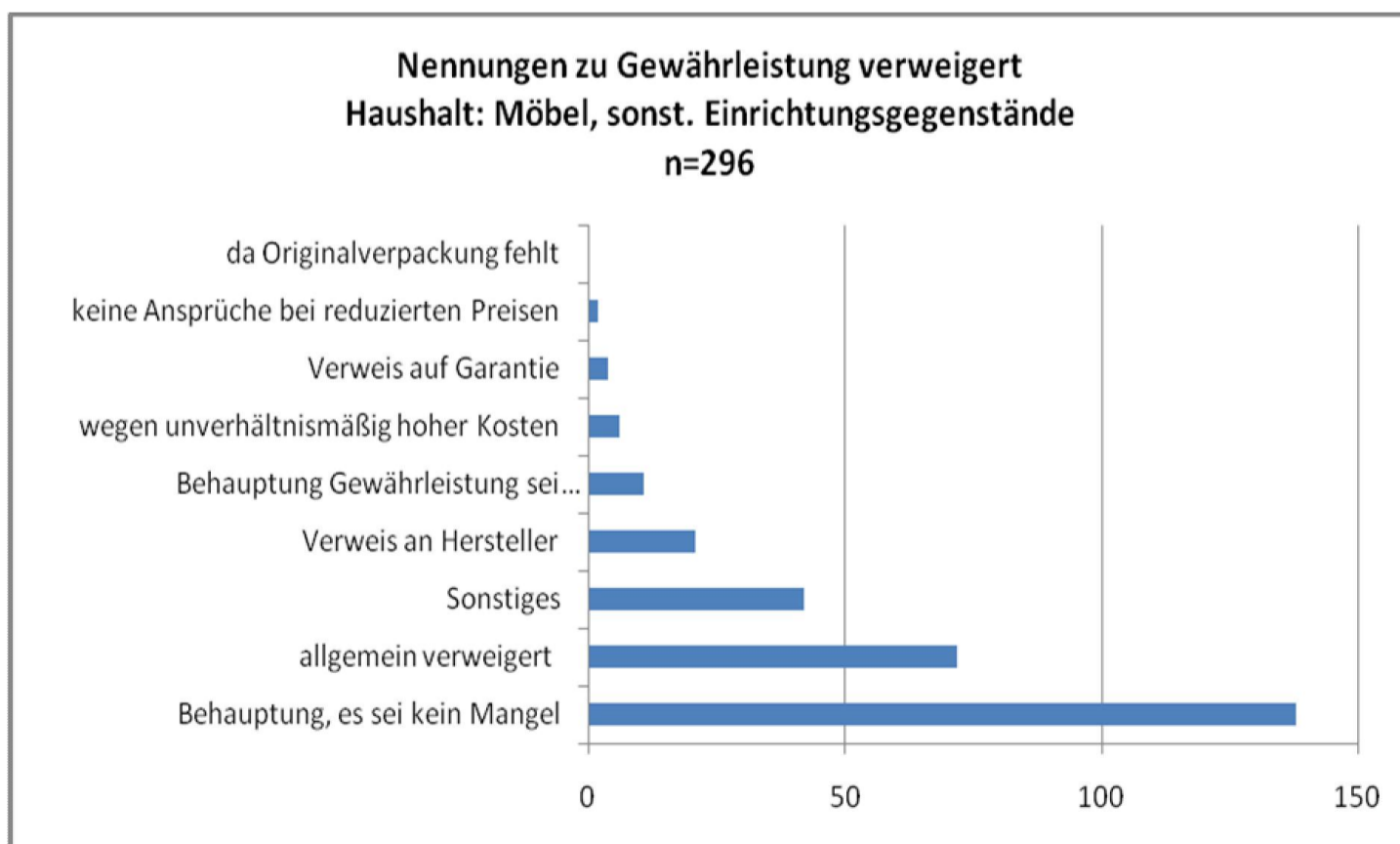
Die Verweigerung von Gewährleistungsansprüchen durch Verkäufer mit den Begründungen, die Originalverpackung fehle, es bestünden keine Ansprüche bei reduzierten Preisen oder es entstünden unverhältnismäßig hohe Kosten, spielten dagegen in der Erfassung eine untergeordnete Rolle. Diese Feststellung trifft im Übrigen für sämtliche in der Untersuchung erfassten Produktbereiche zu. Die dazu erfassten Schilderungen von Verbrauchern liegen in Summe weit unter drei Prozent der Nennungen und sind damit für die Untersuchung ohne Relevanz.

Diese vorgenannte allgemeine Einschätzung wird auch bei der Auswertung der Beschwerden zu „verweigerter Gewährleistung“ in einzelnen Produktbereichen bestätigt.

In der **Produktgruppe Elektroartikel** wurde die größte Anzahl (362) von Schilderungen der Verbraucher erfasst, deren Reklamationsverlangen seitens des Verkäufers verweigert wurde. Auch hier sahen sich die Verbraucher in fast jedem fünften Fall mit der Behauptung des Verkäufers konfrontiert, es liege kein Mangel vor. Problematisch ist dabei für die Verbraucher, diesen Mangel als einen Mangel zu beweisen, der bereits bei Übergabe der Kaufsache vorlag. Immer wieder berichten Verbraucher, dass seitens des Verkäufers gerade im Bereich der Elektroartikel - Telefon, Handy, Computer, Laptop, Tablett - auf ein Eigenverschulden des Verbrauchers durch unsachgemäßen Gebrauch verwiesen wird.



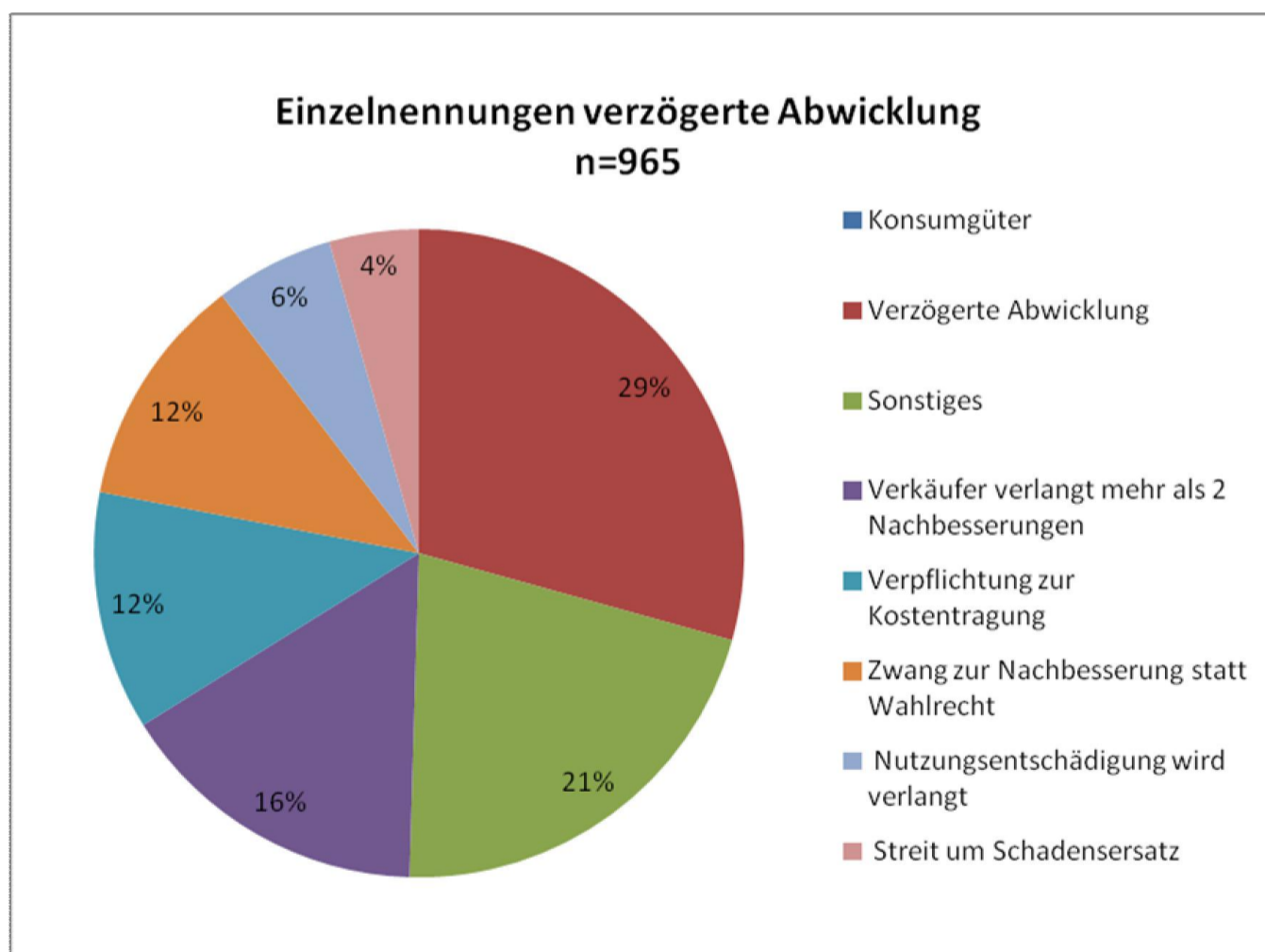
Auch im **Produktbereich Möbel und sonstige Einrichtungsgegenstände** schilderten in einer nicht unbeachtlichen Anzahl von Fällen (296) Verbraucher, dass ihnen Gewährleistungsansprüche verweigert worden sind.



In der Mehrzahl (138) dieser geschilderten Fälle gaben betroffene Verbraucher an, dass ihre Ansprüche seitens der Möbelverkäufer mit der Behauptung verweigert worden sind, es liege kein Mangel vor. Angesichts der Besonderheiten dieser Produktgruppe - etwa die Verwendung von Naturmaterialien wie Holz und Leder - kommt es nach Darlegungen der Verbraucher immer wieder zu Auseinandersetzungen über das Vorhandensein eines Mangels im Sinne des Gewährleistungsrechtes.

4.2.2 Beschwerden „Abwicklungsprobleme“

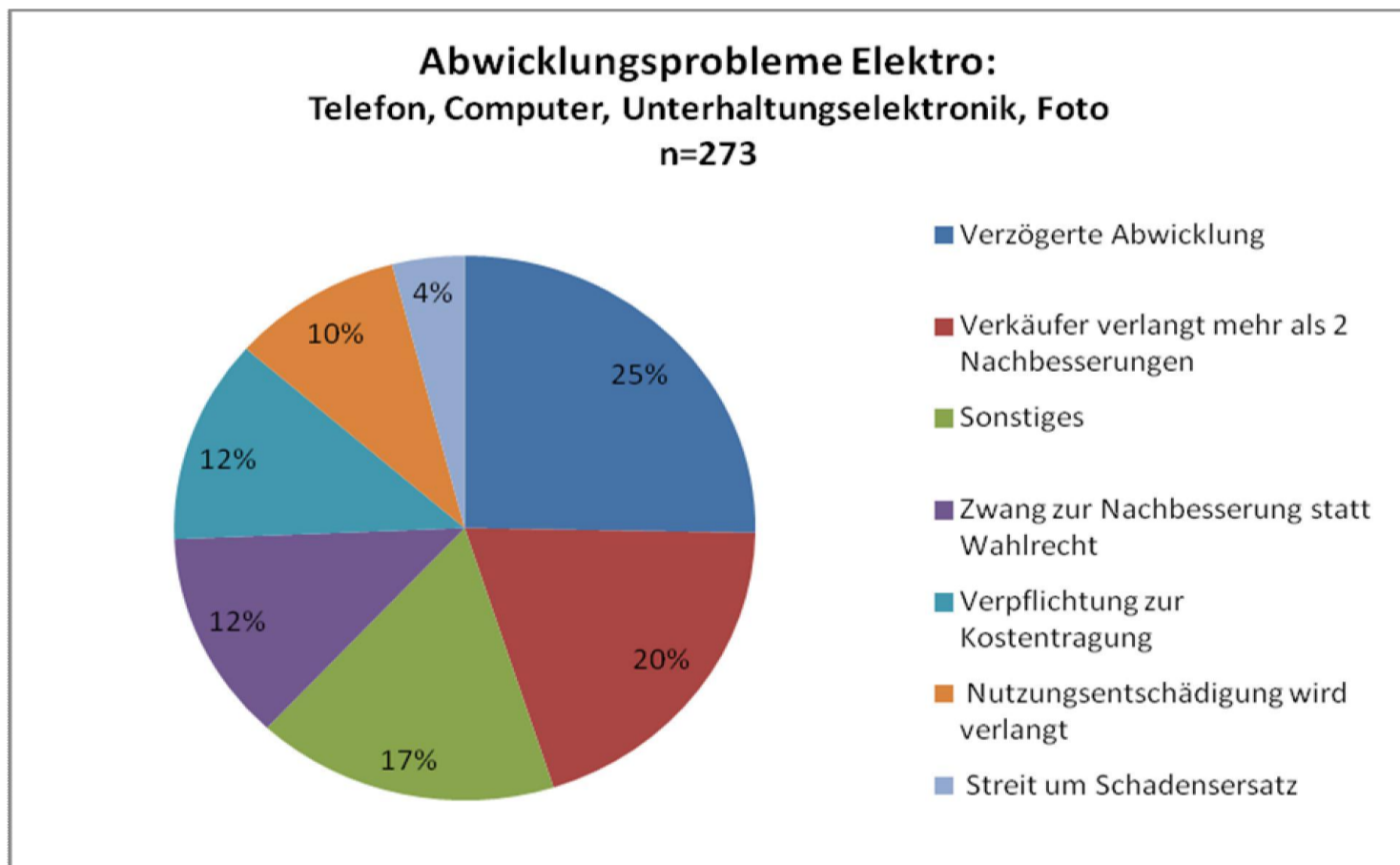
In 965 Fällen - das sind rund 25 Prozent aller erfassten Vorgänge - schilderten betroffene Verbraucher im Detail, welche Probleme im Einzelnen bei der Abwicklung ihres Gewährleistungsfalles gegenüber dem Verkäufer auftraten.



Besonders verärgert und zahlenmäßig am häufigsten anzutreffen waren Beschwerden wegen der zeitlich verzögerten Abwicklung der Reklamation seitens der Verkäufer.

Erstaunlich war auch die Feststellung, dass Verkäufer trotz eindeutiger Rechtslage dem Verbraucher mehr als zwei Nachbesserungen des mangelhaften Produktes abverlangten. Dies erscheint insoweit nicht verwunderlich, da der Nacherfüllungsanspruch in Form des Wahlrechtes des Verbrauchers zwischen Ersatzlieferung und Nachbesserung nach Darstellung der Verbraucher und Erfahrungen der Verbraucherschützer offenbar nur auf dem Papier besteht. Nicht der Verbraucher übt sein Wahlrecht aus, sondern der Verkäufer bestimmt in einer Vielzahl der Fälle die Art der Nacherfüllung.

Im Konsumgüterbereich der **Elektroartikel** - Telefon, Handy, Computer, Laptop, Tablett, Unterhaltungselektronik, Fotoausrüstung u. a. - konnten im Ergebnis der Untersuchung durch die Verbraucherzentralen die größte Anzahl der Abwicklungsprobleme bei der Durchsetzung von Gewährleistungsrechten detailliert erfasst werden.



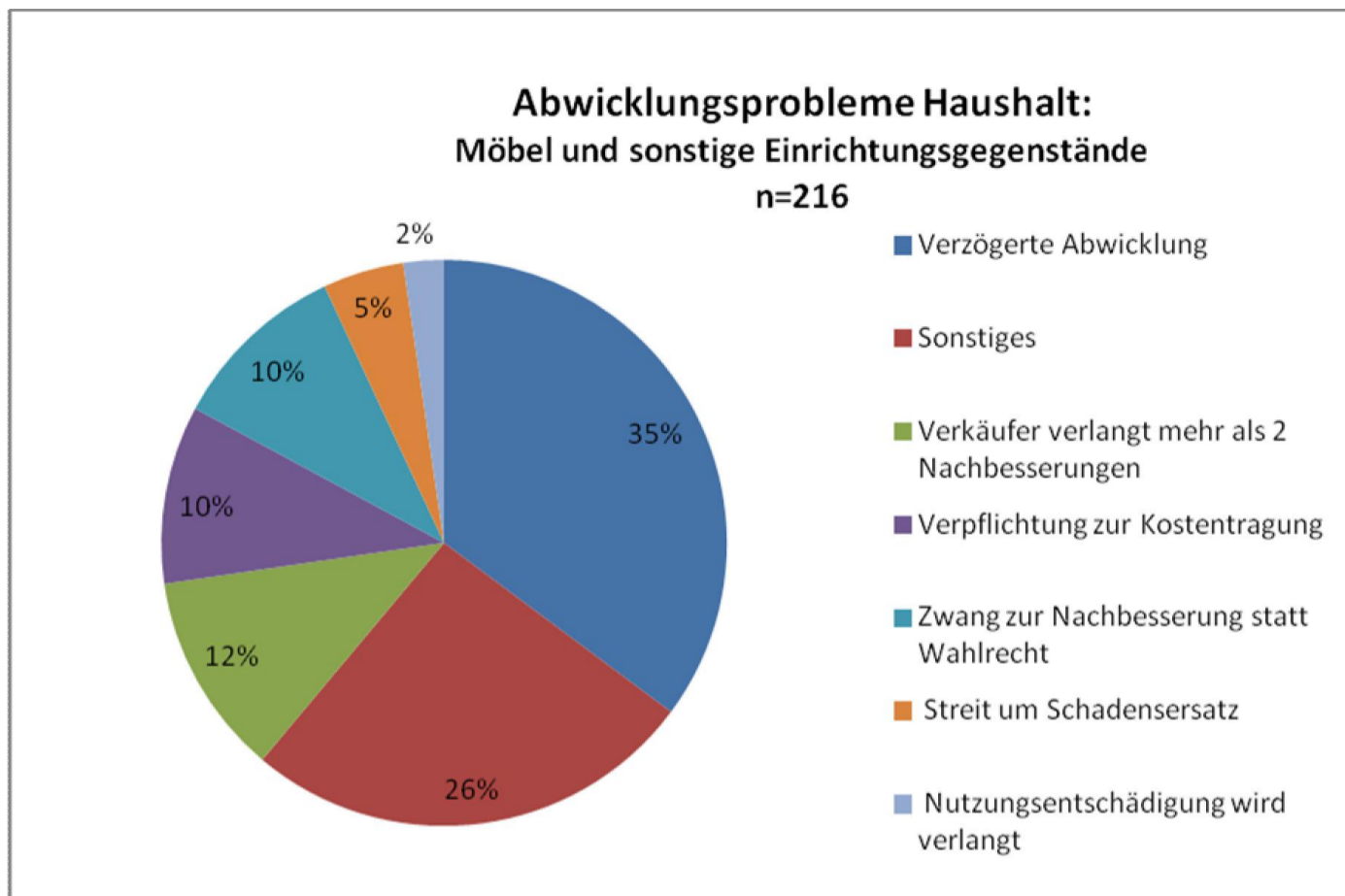
Auch hier waren die Verbraucher insbesondere wegen der **zeitlich verzögerten Abwicklung ihrer Reklamation** verärgert. Über längere Zeit auf Handy oder Computer verzichten zu müssen, ist gerade wegen der Notwendigkeit einer jederzeitigen Erreichbarkeit und Nutzung der Geräte zur ständigen Informationsgewinnung für Verbraucher schwer einsehbar.

Bei den Elektroartikeln würden Verbraucher auch häufig mit mehreren Reparaturen vertröstet. Die Ersatzlieferung ist oft die Ausnahme. Im Regelfall wird diese nur bei niedrigpreisigen Elektroartikeln wie beispielsweise Glätteisen, Wasserkocher oder Lockenstab angeboten.

Auch berichteten Verbraucher, dass Servicemitarbeiter der Verkäufer die Forderung nach einer Ersatzlieferung eines mangelfreien Produktes gänzlich ignorieren und sofort und alternativlos auf eine Reparatur verweisen. In diesem Zusammenhang wird regelmäßig auch auf den Hersteller verwiesen, der diese Vorgabe mache. Der Servicemitarbeiter des Verkäufers sieht sich in der Regel nicht in der Verantwortung für diese Entscheidung, bringt dies auch offen gegenüber dem nachfragenden Verbraucher zum Ausdruck

Auffällig waren auch Beschwerden, nach denen Verbrauchern eine Verpflichtung zur Kostentragung auferlegt wurde. Hier unterscheidet der Verbraucher offensichtlich nicht, dass mit einer derartigen Kostenzuweisung, der Gewährleistungsfall für den Verkäufer bereits abgeschlossen ist - er die Mangelhaftigkeit des Kaufgegenstandes im Sinne des Gewährleistungsrechtes verneint - und dennoch zwar die Reparatur organisiert, dann allerdings auf Kosten des Kunden. Dieser Fakt ist offensichtlich für betroffene Verbraucher nicht nachvollziehbar. Sie gehen im Regelfall immer noch davon aus, dass ein Gewährleistungsfall vorliegt, eine Verpflichtung zur Kostentragung deshalb nicht zulässig sei.

Auch beim Kauf von **Möbeln und sonstigen Einrichtungsgegenständen** wurde in der Untersuchung eine große Anzahl (216) detaillierter Schilderungen zu Abwicklungsproblemen erfasst.



Wie im Bereich der Elektroartikel war die verzögerte Abwicklung der Reklamation das größte Problem für die betroffenen Verbraucher. Hier ist die Besonderheit zu berücksichtigen, dass bereits die Lieferzeiten beim Neukauf von Möbeln im Durchschnitt bei mehr als 6 Wochen liegen und somit die Geduld der Verbraucher - wenn dann auch noch ein mangelhaftes Produkt geliefert wird - ziemlich schnell aufgebraucht ist. Wird der Mangel nicht bereits bei Lieferung, sondern erst im Zuge der Nutzung des Möbelstücks festgestellt, wird nach Schilderung betroffener Verbraucher seitens der Verkäufer erst eine Mängelbewertung durch einen so genannten Gutachter veranlasst, die einer Terminvereinbarung bedarf. Da viele Verbraucher, nach eigener Darstellung ihre Rechte meist nur telefonisch und im seltensten Fall schriftlich unter konkreter Fristsetzung geltend machen, verzögert sich der Prozess der Abwicklung weiter.

In vielen Fällen schilderten betroffene Verbraucher, von den Möbelverkäufern zur, auch teilweisen Kostentragung verpflichtet worden zu sein. Die so genannten Gutachten im Auftrag der Möbelverkäufer fallen regelmäßig Verkäufer freundlich aus, d. h. die Mangelhaftigkeit des Produktes bei Übergabe der Ware wird verneint. Nach Darstellung von Verbrauchern werden aus Kulanz Reparaturvorschläge unterbreitet, deren Kosten der Verbraucher ganz oder teilweise übernehmen muss. In diesen Situationen entscheiden sich Betroffene angesichts eines hohen Prozessrisikos regelmäßig gegen eine weitere Verfolgung möglicher Gewährleistungsansprüche.

Bei der Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen waren auch die Beschwerdeangaben der Verbraucher im Zusammenhang mit dem Kauf von **Kraftfahrzeugen** und **Haushalts Großgeräten** nicht unbeachtlich. Bei beiden Produktgruppen liegt die Mehrzahl der detailliert erfassten Verbraucherbeschwerden ebenfalls bei der verzögerten Abwicklung der Reklamation. Der Zwang zur Nachbesserung statt der Ausübung des Wahlrechtes durch den Verbraucher hinsichtlich des Nacherfüllungsanspruches zeigte bei der Produktgruppe Haushalts Großgeräte eine Vielzahl von Verbrauchern an. Im Zusammenhang mit der Reklamation von Kraftfahrzeugen werden dagegen die Reparaturen als Lösung akzeptiert.

4.2.3 Von den Beschwerden betroffene Anbieter

Bei der Auswertung der Beschwerden wurde deutlich, dass einzelne Produktbereiche besonders betroffen sind. Diese Häufungen finden sich auch bei den betroffenen Verkäufern wieder. 1.158 Beschwerden (30 Prozent) wurden konkret einem Unternehmen zugeordnet.

5. Fazit und Schlussfolgerungen

Die Auswertung der Verbraucherbeschwerden hat die Eindrücke aus dem Beratungsalltag bestätigt.

Zum einen lässt sich festhalten, dass bestimmte Händler die Durchsetzung von Gewährleistungsrechten mit unterschiedlichsten Argumenten vereiteln bzw. erschweren. Auffällig ist, dass sich die Beschwerden in bestimmten Branchen wie dem Elektro- und Möbelbereich häufen.

Darüber hinaus hat sich gezeigt, dass die Verbraucher häufig in Unkenntnis ihrer tatsächlichen Rechte agieren. Dieses Defizit führt dazu, dass der Verbraucher letztlich nicht zu seinem Recht gelangt. So ist oftmals der Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie nicht bekannt. Trotz berechtigter Reklamationsansprüche erfolgt durch den Handel häufig ein Verweis auf die Herstellergarantie oder der Verkäufer argumentiert, dass der Hersteller für das defekte Produkt verantwortlich sei. Mit dem Verweis an den Garantie gebenden Hersteller laufen die dem Käufer zustehenden gesetzlichen Gewährleistungsrechte oftmals ins Leere.

Dieses Ergebnis bestätigt auch das Fazit eines im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) durchgeführten Praxistestes im Jahr 2012, bei dem der Umgang von Einzelhändlern mit Gewährleistungsansprüchen von Verbrauchern bei Testreklamationen ausgewertet wurde (<http://www.vzbv.de/cps/rde/xbcr/vzbv/Testreklamationen-Ergebnisse-Praxistest-2012.pdf>).

Betrachtet man die Gründe, weshalb die Durchführung der Gewährleistung abgelehnt wurde, fällt auf, dass auch der Zeitpunkt der Reklamation - also der Geltendmachung der Gewährleistungsrechte - eine relevante Rolle spielt. Die Argumente „es läge kein Mangel vor“ bzw. „der Mangel sei nicht von Anbeginn, also mit Übergabe der Kaufsache gegeben“ führen in der Praxis dazu, dass der Käufer seine vermeintlichen Rechte nicht weiter verfolgt. Mögliche teure Sachverständigengutachten sind keine geeigneten Alternative, um die Beweise für den Mangel zu erbringen. Die hierfür erforderlichen Kosten sind in der Regel unverhältnismäßig hoch und schrecken den Käufer ab. Letztendlich kann in vielen Fällen faktisch nicht von einem zweijährigen Gewährleistungsrecht ausgegangen werden, allenfalls haben Verbraucher nur in den ersten sechs Monaten höhere Chancen, ihre Rechte wahrzunehmen, so sie sich auf das Argument der gesetzlichen Regelung zur Beweislastumkehr berufen können.

Aber auch in jenen Fällen, in denen das Vorhandensein des Mangel unbestritten als Mangel im Sinne des Gewährleistungsrechts akzeptiert wurde, beriefen sich die Händler beim Umsetzen der Gewährleistung immer wieder auf falsche Argumente. Beispielsweise wurde das Wahlrecht des Käufers zwischen Reparatur und Umtausch negiert, die Nachbesserung sollte mehr als zwei Mal erfolgen oder häufig wurden Nutzungsentschädigungen und Kostenübernahmen verlangt.

Häufig bemängelten die Verbraucher insbesondere auch die lange Dauer der Abwicklung der Reklamationen bzw. von Reparaturmaßnahmen und damit die fehlende Nutzbarkeit des Konsumgutes.

Aus der Auswertung der Beschwerden und der Ergebnisse zum durchgeführten Kaufrechtsquiz ergeben sich folgende **Schlussfolgerungen**:

- Bestehende gesetzliche Gewährleistungsrechte bieten den Verbrauchern häufig nur einen theoretischen Schutz.
- Verbraucher haben regelmäßig vom Inhalt ihrer Rechte keine ausreichende Kenntnis und erleiden dadurch letztlich einen Rechtsverlust.
- Verkäufer verwehren den Verbrauchern häufig die Erfüllung der bestehenden Gewährleistungsrechte.
- Der Verweis der Verkäufer auf den Hersteller bzw. die Herstellergarantie ist für die Käufer irreführend und führt bei den Verbrauchern zu Nachteilen bis hin zum Rechtsverlust.
- Die gesetzlich festgeschriebene Beweislastumkehr (§ 476 BGB), wonach der Verkäufer beweisen muss, dass die Ware dem Verbraucher in einem einwandfreien Zustand übergeben wurde, ist weitgehend Makulatur, wenn der Verbraucher dieses Recht aus Unkenntnis nicht einfordert bzw. durchsetzt.

- Für die Verbraucher vorteilhaft wäre demgegenüber eine echte Beweislastumkehr mit der Folge, dass dem Händler der volle Beweis für die Fehlerlosigkeit der Sache obliegt. Der Händler muss dann darlegen und beweisen, dass die Kaufsache bei Übergabe vertragsgemäß war. Eine Erschütterung der gesetzlichen Vermutung reicht nicht aus.
- Das derzeit bestehende Gewährleistungsrecht, insbesondere die darin enthaltenen Fristen, müssen auf den Prüfstand gestellt werden. In bestimmten Branchen besteht faktisch kein zweijähriges Gewährleistungsrecht. Vor allem in Technik lastigen Bereichen, in denen der Beweis des Mangels und des Zeitpunkts des Entstehens dieses Mangels kaum geführt werden kann, ist nach Ablauf der Beweislastumkehr eine weitere Rechtsverfolgung praktisch kaum möglich.
- Verkäufer/Händler müssen ihren Beitrag an der Beseitigung des Informationsdefizits der Käufer/Kunden leisten. So dürfen beispielsweise ihre Mitarbeiter keine Falschinformationen an die Kunden geben, die diese dann von der Geltendmachung ihrer Gewährleistungsansprüche abhalten werden. Zugleich sollte geprüft werden, ob Defizite in der Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter bestehen.
- Verbraucher können ihre Rechte nur durchsetzen, wenn sie diese kennen. Notwendig ist daher, die Kenntnisse der Verbraucherrechte nachhaltig zu verbessern. Ohne eine intensive Verbraucherbildung - auch in diesem Themenbereich - entspricht das Leitbild des selbstbewussten und aufgeklärten Verbrauchers nicht der Realität.
- Die Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie führt zu nicht unerheblichen Änderungen im Schuldrecht nach dem Inkrafttreten am 14.06.2014. Gesetzlich festgelegte Informationspflichten zu Gewährleistung und Garantie auch für den stationären Handel, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses führen allein nicht zum Abbau der Wissensdefizite bei den Verbrauchern.
- Wenn Verkäufer durch fehlerhafte Aussagen Verbraucher über ihre Rechte täuschen oder durch benachteiligende Vertragsbedingungen Verbraucher in ihren Gewährleistungsrechten beschränken, werden die Verbraucherzentralen verstärkt mit Maßnahmen des kollektiven Rechtsschutzes dem entgegenwirken müssen.

Der Bericht wurde von der Arbeitsgruppe „Aktion Gewährleistung“ der Verbraucherzentralen gefertigt:

Verbraucherzentrale Bayern e.V.

Mozartstraße 9
80336 München
info@vzbayern.de
www.verbraucherzentrale-bayern.de

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.

Templiner Straße 21
14473 Potsdam
info@vzb.de
www.vzb.de

Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern e. V.

Strandstraße 98
18055 Rostock
info@nvzmv.de
www.nvzmv.de

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Herrenstraße 14
30159 Hannover 1
info@vzniedersachsen.de
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
vz.nrw@vz-nrw.de
www.vz-nrw.de

Verbraucherzentrale Sachsen e.V.

Katharinenstraße 17
04109 Leipzig
vzs@vzs.de
www.verbraucherzentrale-sachsen.de

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Steinbockgasse 1
06108 Halle
vzsa@vzsa.de
www.vzsa.de

Verbraucherzentrale Thüringen e.V.

Eugen-Richter-Straße 45
99085 Erfurt
info@vzth.de
www.vzth.de