

Gewährleistungsrecht

Wichtige Änderungen für Verbrauchergeschäfte

Die **EU-Richtlinie 2019/771** enthält wichtige Neuerungen zur Regelung der Gewährleistung beim Warenkauf. In Italien erfolgte die Umsetzung mit dem **gesetzesvertretenden Dekret 170/2021**, welches die **Artikel 128 bis 135-septies** des **Verbraucherkodex** (Codice del Consumo) abänderte.



Inhalt

1. Anwendungsbereich
2. Definition Waren mit digitalen Elementen
3. Subjektive und objektive Anforderungen an die Ware
4. Die Haftung des Verkäufers
5. Die Rechte des Käufers
6. Vertragliche Garantien



1. Anwendungsbereich

Die neuen Vorschriften gelten für Kaufverträge, die nach dem 1. Januar 2022 zwischen einem Unternehmen und einem Verbraucher (sogenannte **Verbrauchergeschäfte**, auch Business to Consumer (b2c) genannt) abgeschlossen werden und den **Verkauf von Waren** betreffen, darunter auch **Waren mit digitalen Elementen** und **lebende Tiere**, sowie für **Verträge über die Lieferung von digitalen Inhalten oder Dienstleistungen**, wenn sie in die Waren eingebaut oder mit ihnen verbunden sind und zusammen mit den Waren geliefert werden. Dem Kaufvertrag gleichgestellt ist der **Werkvertrag** (z. B. Verträge mit Handwerkern).



2. Definition Waren mit digitalen Elementen

Waren mit digitalen Elementen sind bewegliche Waren, die ohne digitale Inhalte (z. B. Software) nicht oder nicht einwandfrei funktionieren. Dazu gehören beispielsweise Smartphone, Smartwatch, internetfähige Fernseher, interaktive Spielsachen.

Achtung: Für Kaufverträge, die bis zum 31. Dezember 2021 abgeschlossen wurden, gelten noch die alten gesetzlichen Regelungen des Verbraucherkodex (https://www.euroconsumatori.org/de/gewaehrleistung_und_garantie).

Das Gewährleistungsrecht regelt die Rechtsansprüche, die der Käufer gegenüber dem Verkäufer bei einer nicht vertragsgemäßen (mangelhaften) Ware geltend machen kann.



3. Subjektive und objektive Anforderungen an die Ware

Das Unternehmen ist verpflichtet, dem Verbraucher eine vertragsgemäße Ware zu liefern; sie muss also **subjektive und objektive Anforderungen** erfüllen.

Was sind die subjektiven und objektiven Anforderungen?

Subjektive Anforderungen

Die Ware muss:

- der **Beschreibung**, dem **Typ**, der **Menge** und der **Qualität** entsprechen und die im Kaufvertrag **vorgesehenen Eigenschaften** aufweisen;
- für einen bestimmten vom Verbraucher **angestrebten Zweck geeignet** sein, auf den er den Verkäufer spätestens beim Abschluss des Kaufvertrags hingewiesen und den der Verkäufer akzeptiert hat;
- -mit sämtlichem **Zubehör** und allen **Anleitungen**, einschließlich jener zur Installation, geliefert werden, die im Kaufvertrag vorgesehen sind;
- mit den im Kaufvertrag vorgesehenen **Aktualisierungen (Updates)** geliefert werden.

Objektive Anforderungen

Die Ware muss:

- für die **Zwecke** geeignet sein, für die Güter der gleichen Art normalerweise gebraucht werden;
- die **Qualität** haben und der **Beschreibung eines Musters oder Modells** entsprechen, das der Verkäufer dem Verbraucher vor Abschluss des Vertrags zur Verfügung gestellt hat;
- mit **Zubehör** geliefert werden, einschließlich Verpackung, Montageanleitung oder sonstiger Anweisungen, deren Erhalt der Verbraucher erwarten kann;
- die **Menge** und die **Eigenschaften** und **sonstigen Merkmale** aufweisen, einschließlich Haltbarkeit, Funktionalität, Kompatibilität und Sicherheit, die normalerweise Waren derselben Art haben und die der Verbraucher erwarten kann, unter Berücksichtigung der Beschaffenheit der Ware und der öffentlichen Äußerungen vom oder im Namen des Verkäufers oder von anderen Personen, einschließlich des Herstellers, insbesondere in der Werbung oder bei der Etikettierung.

Bei **Waren mit digitalen Elementen** ist der Verkäufer verpflichtet, den Verbraucher über **Aktualisierungen** (Sicherheitsupdates eingeschlossen) zu informieren und ihm diese zu beschaffen, und zwar:

- bei **einereinmaligen Bereitstellung des digitalen Inhalts oder der digitalen Dienstleistung** während des Zeitraums, den der Verbraucher aufgrund der Art und des Zwecks der Ware und der digitalen Elemente sowie der Art des Vertrags vernünftigerweise erwarten kann (das sind zumindest zwei Jahre), oder...
- bei einer **fortlaufenden Bereitstellung des digitalen Inhalts oder der digitalen Dienstleistung** während des Zeitraums von zwei Jahren ab Lieferung der Ware oder des im Kaufvertrag vorgesehenen Zeitraums (dieser Zeitraum kann länger als zwei Jahre aber auch kürzer sein).

Installiert der Verbraucher allerdings die zur Verfügung gestellten Updates nicht innerhalb einer angemessenen Frist, **haftet der Verkäufer nicht für Mängel**, die auf das Fehlen der Aktualisierung zurückzuführen sind. Damit die Unternehmerhaftung ausgeschlossen ist, muss er den Verbraucher über die Verfügbarkeit der Updates und die Folgen der Nichtinstallierung informiert haben und die nicht erfolgte oder unsachgemäße Installierung der Updates darf nicht auf eine mangelhafte Installationsanleitung zurückzuführen sein.

4. Die Haftung des Verkäufers

Der Verkäufer haftet für Mängel, die **innerhalb von zwei Jahren ab Übergabe der Ware** auftreten. Dies gilt auch für Waren mit digitalen Elementen.

Wichtige Neuerung: Die Frist von zwei Monaten zur Mitteilung des Mangels ab seiner Entdeckung wurde abgeschafft.

Die Mitteilung des Defekts sollte aus Beweisgründen immer **schriftlich** erfolgen (E-Mail, Fax, oder Brief).

Bei **Waren mit digitalen Elementen** gilt: Sieht der Vertrag eine **fortlaufende Bereitstellung des digitalen Inhalts oder der digitalen Dienstleistung über einen Zeitraum** hinweg vor, so haftet der Verkäufer für jede Vertragswidrigkeit des digitalen Inhalts, die innerhalb von 2 Jahren ab der Lieferung der Ware eintritt. Ist im Vertrag eine **fortlaufende Bereitstellung des digitalen Inhalts oder der digitalen Dienstleistung über einen Zeitraum von mehr als 2 Jahren** vorgesehen, so haftet der Verkäufer für jede Vertragswidrigkeit, die innerhalb des Zeitraums auftritt, in dem der digitale Inhalt oder die digitale Dienstleistung im

Rahmen des Kaufvertrags bereitgestellt werden muss. Dies bedeutet, dass der Käufer in diesem Fall in Bezug auf den digitalen Inhalt einen Gewährleistungsanspruch von mehr als 2 Jahren hat.

Beim **Kauf von gebrauchten Waren** kann die Mindestdauer der Gewährleistung auf **ein Jahr** gesenkt werden, sofern dies die Parteien so vereinbaren; dies ist normalerweise der Fall.

Die Klage zur Geltendmachung der vom Verkäufer nicht arglistig verschwiegenen Mängel verjährt innerhalb von **26 Monaten** ab Übergabe der Ware. Bei **gebrauchten Waren** kann die Verjährung auf **ein Jahr** reduziert werden.

Wichtig: Der Kassenbon oder der Kartenbeleg (bei Bezahlung mit Bankomat- oder Kreditkarte) sollte mindestens 26 Monate aufbewahrt werden, da es ansonsten schwierig wird, das Datum und den Ort des Kaufes zu beweisen.

Beweislast

Die gesetzlichen Neuerungen haben die **Beweislast des Verkäufers** von sechs Monaten auf **ein Jahr** verlängert. Tritt also der Mangel innerhalb eines Jahres nach der Lieferung auf, wird – bis zum Beweis des Gegenteils – vermutet, dass das Produkt schon zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft war, außer dies ist mit der Art der Sache oder des Defektes unvereinbar.

Danach muss der Käufer beweisen, dass der Defekt nicht durch einen unsachgemäßen oder falschen Gebrauch entstanden ist (**Umkehr der Beweislast**). Dieser Beweis ist in der Regel nur schwer zu erbringen, meist ist dafür ein Sachverständigengutachten notwendig, welches erhebliche Kosten mit sich bringt.

Bei **Waren mit digitalen Elementen**, bei denen der Kaufvertrag die **fortlaufende Bereitstellung des digitalen Inhalts oder der digitalen Dienstleistung** über einen Zeitraum vorsieht, trägt bei einem Mangel, der innerhalb von zwei Jahren auftritt, der Verkäufer die Beweislast dafür, dass der digitale Inhalt oder die digitale Dienstleistung innerhalb der zwei Jahre vertragsgemäß war. Hier besteht also keine Beweislastumkehr zu Lasten des Verbrauchers.

Ist der Mangel durch ein Verschulden des Verbrauchers entstanden, besteht kein Recht auf Gewährleistung!



5. Die Rechte des Käufers

Der Verbraucher hat Anspruch auf die Reparatur oder den **Austausch** der Ware, auf eine **angemessene Minderung des Preises** oder die **Auflösung des Vertrages**.

Der Käufer kann grundsätzlich selbst entscheiden, ob er die Ware repariert oder ersetzt haben möchte, es sei denn, das gewählte Mittel ist unmöglich oder verursacht unverhältnismäßig hohe Kosten im Vergleich zum anderen.

Die italienische Rechtspraxis sieht vor, dass der Käufer dem Unternehmen zuerst zweimal die Möglichkeit geben muss, die Ware zu reparieren, bevor er vom Verkäufer den Ersatz der Ware verlangen kann.

Der Verkäufer kann Reparatur und Austausch ablehnen, wenn diese unmöglich sind oder unverhältnismäßig hohe Kosten verursachen würden.

Reparatur oder Austausch

Die Reparatur oder **der Austausch** müssen **kostenlos** sein, innerhalb einer **angemessenen Frist** und **ohne erhebliche Unannehmlichkeiten** für den Verbraucher erfolgen.

Da der Gesetzgeber nicht genau spezifiziert, was als „angemessen“ gilt, sollte ein Rückgabetermin oder ein Termin für den Austausch schriftlich eingefordert werden.

Erfolgt die Behebung der Mängel durch Reparatur oder Austausch, muss der Verbraucher dem Verkäufer die Ware zur Verfügung zu stellen. Die Kosten dafür trägt der Verkäufer. In der Praxis ist dies jedoch im grenzüberschreitenden Handel oft nur sehr schwer durchsetzbar.

Wichtige Neuerung: Der Verbraucher kann nun die **Zahlung eines Teils des Preises** so lange **verweigern**, bis das Unternehmen seinen Verpflichtungen im Rahmen der Gewährleistung (z. B. zur Reparatur oder zum Austausch) nachgekommen ist.

Preisminderung oder Auflösung des Vertrages

In folgenden Situationen hat der Verbraucher Anspruch auf eine **angemessene Preisminderung** oder **die Auflösung des Kaufvertrages**:

- der Verkäufer hat die Reparatur oder den Austausch nicht durchgeführt oder sich geweigert, diese durchzuführen;
- ein Mangel tritt trotz der Reparatur oder des Austausches durch den Verkäufer, auf;

- der Mangel ist so schwerwiegend, dass er die sofortige Preisminderung oder Auflösung des Kaufvertrags rechtfertigt;
- der Verkäufer kann den Mangel der Ware nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder nicht ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher herstellen.

Achtung: Bei einem **geringfügigen Mangel** kann der Verbraucher keine Vertragsauflösung verlangen. Dies zu beweisen, obliegt dem Verkäufer.

Die Preisminderung wird proportional zur Wertminderung der gelieferten Ware bemessen, also im Vergleich zu dem Wert, den sie gehabt hätte, wenn sie konform gewesen wäre.

Die **Auflösung des gesamten oder eines Teils des Kaufvertrages** erfolgt durch eine Mitteilung des Käufers (aus Beweisgründen sollte diese schriftlich erfolgen) an den Verkäufer. Danach gibt der Verbraucher dem Verkäufer die Ware zurück, wobei der Verkäufer die entsprechenden Kosten trägt. Der Verkäufer erstattet den gezahlten Preis, sobald er die Ware erhält oder der Verbraucher beweist, dass er die Ware zurückgesandt hat.

Bei einem Kaufvertrag, der mehrere Sachen umfasst, gilt: Ist nur ein Teil der gelieferten Sachen mangelhaft, so kann

der Verbraucher den Kauf entweder nur bezüglich der defekten Waren auflösen (und er behält die mangelfreien Sachen) oder er kann den gesamten Kauf auflösen, wenn ihm nicht zugemutet werden kann, dass er nur die mangelfreien Sachen behält.

Für Produkte, die im **Ausverkauf** gekauft wurden, gelten dieselben Gewährleistungsrechte.

Achtung: Die Möglichkeit des Warenumtausches darf nicht mit der Gewährleistung verwechselt werden: **Die Gewährleistung ist ein Recht, der Umtausch nicht!** Der Verbraucher hat kein Recht eine mangelfreie Ware umzutauschen, die in einem Geschäftslokal erworben wurde. Dies hängt einzig und allein vom Wohlwollen des Händlers ab.



6. Vertragliche Garantien

Die vertragliche Garantie ist für den Garantiegeber verbindlich zu den in der **Garantieerklärung** und in der **Werbung** angegebenen Bedingungen.

Die Garantieerklärung muss dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger spätestens bei der Lieferung der Ware zur Verfügung gestellt werden. Die Garantieerklärung auf der Webseite des Unternehmens ist nicht ausreichend, da diese geändert werden kann. Sie muss in italienischer Sprache verfasst sein und in einer einfachen und verständlichen Sprache folgende Informationen enthalten:

- dass die gesetzliche Gewährleistungspflicht zwischen Käufer und Verkäufer dadurch nicht eingeschränkt wird;
- Name und Adresse des Garantiegebers;
- das Verfahren für die Geltendmachung der vertraglichen Garantie;
- die Benennung der Waren, auf die sie sich bezieht, und
- die Bedingungen der vertraglichen Garantie.

Wichtig: Alle Vereinbarungen, die die Gewährleistungsrechte des Verbrauchers einschränken oder ausschließen, sind nichtig.

Finanziert von der Europäischen Union. Die zum Ausdruck gebrachten Ansichten und Meinungen sind jene des Autors und spiegeln nicht notwendigerweise den Standpunkt der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für den Innovationsrat und für KMU (EISMEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EISMEA können für diese verantwortlich gemacht werden.

Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhaltenen Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden

Rat und Hilfe für
Verbraucher
in Europa



Herausgegeben vom
Europäischen Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen
Brennerstraße 3
I-39100 Bozen
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239 www.euroconsumatori.org
info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen
Verbraucherzentrums Italien
ECC-Net Italy
Centro Europeo Consumatori
Via G. M. Lancisi, 31
00161 Roma – ITALIA
Tel. 06 44238090 - 06 44290734
Fax. 06 44118348
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-net.it

GEFÖRDERT DURCH



Ministerium für
Unternehmen und
Made in Italy



Finanziell unterstützt
durch die Europäische
Union



Autonome Provinz
Bozen

STAND: SEPTEMBER 2023