

## Garantie (Gewährleistung)

**Neu gekauft und schon defekt? Wer ein Produkt mit Mängeln erwisch hat, kann sich auf die Garantie berufen. Was heisst das genau?**

Das Obligationenrecht (OR) hält die Pflicht des Verkäufers fest: Er haftet dafür, dass eine Sache keine Mängel hat. Sie muss also den allgemeinen Qualitätsansprüchen genügen und funktionstüchtig sein. Zudem muss sie den zugesicherten Eigenschaften entsprechen – Eigenschaften, die man beim Kauf mündlich oder schriftlich vereinbart hat (OR 197 Abs. 1).

Ein Beispiel: Die Möbelverkäuferin verspricht, dass die Polstergruppe strapazierfähig ist – sie sichert eine Eigenschaft zu. Weisen die Polster trotzdem schon nach kurzem normalem Gebrauch Schadstellen auf, ist dies ein Mangel.

Das Gesetz nennt diese Haftung «Gewährleistung»; im Alltag spricht man von der Garantie.

### Was ist ein Mangel?

Ein Mangel liegt vor, wenn der Kaufgegenstand nicht funktioniert. Drei Beispiele: Aus der Kaffeemaschine läuft nur Wasser statt Kaffee, das Handy lässt sich nicht starten, die Outdoor-Jacke ist nicht wie versprochen wasserdicht.

Die im Gesetz festgelegte Haftung der Verkäuferin bezieht sich auf Produktemängel, die schon zum Zeitpunkt des Kaufs respektive bei der Übergabe der Kaufsache bestanden haben, also auf Material- oder Fabrikationsfehler.

Für eigenes Fehlverhalten (Videokamera falsch bedient, Handy fallengelassen) kann die Garantie nicht in Anspruch genommen werden. Sie gilt auch nicht bei Schäden durch normale Abnutzung und in der Regel auch dann nicht, wenn Verschleisssteile kaputt gehen.

Den Beweis, dass eine Kaufsache mangelhaft ist, muss der Käufer erbringen.

### Garantiefrist: 2 Jahre

Die Garantiefrist beträgt 2 Jahre (OR 210 Abs. 1). Eine 5-jährige Garantiefrist gilt für eine Sache, die in ein unbewegliches Werk integriert worden ist und dessen Mangelhaftigkeit verursacht hat (OR 210 Abs. 2).

Im Konsumentenvertrag – also dann, wenn eine Verkäuferin im Rahmen ihrer gewerblichen Tätigkeit verkauft und ein Käufer für sich privat kauft – darf die 2-jährige Frist nicht verkürzt werden (bei gebrauchten Sachen nicht auf weniger als 1 Jahr, OR 210 Abs. 4). Der Verkäufer darf sie aber ganz ausschliessen!

Privatpersonen, die unter sich kaufen und verkaufen, sind an keine gesetzlichen Vorgaben gebunden. Sie können die Garantiefrist frei vereinbaren, ebenso Privatpersonen, die an einen gewerblichen Anbieter verkaufen.

### Mangel: Die Rechte des Käufers nach Gesetz

Käuferinnen und Käufer haben 3 Möglichkeiten, wenn ein Produkt Mängel aufweist oder nicht den zugesicherten Eigenschaften entspricht:

1. Wandelung: Bei einem erheblichen Mangel kann die Käuferin das Produkt zurückgeben, also vom Vertrag zurücktreten, und den bezahlten Kaufpreis zurückverlangen (OR 205 Abs. 1).

Wenn ihr durch die mangelhafte Kaufsache ein Schaden entstanden ist, hat sie überdies Anspruch auf Schadenersatz. Beispiel: Ein Geschirrspüler läuft wegen eines Garantiemangels aus, wodurch Möbel, Teppiche und Boden beschädigt werden. Für solche Mangelfolgeschäden haftet der Verkäufer (OR 208 Abs. 2).

2. Minderung: Bei einem nicht erheblichen Mangel (die Sache ist brauchbar), kann der Käufer Ersatz für den Minderwert, also eine Reduktion des Kaufpreises verlangen (OR 205 Abs. 1). Beispiel: Das Gehäuse des Toasters ist zerkratzt, aber er funktioniert.

3. Ersatz: Sofern vorhanden, können Kundinnen und Kunden auch eine Ersatzlieferung verlan-

gen, also das defekte gegen ein einwandfreies Produkt derselben Art umtauschen (OR 206 Abs. 1).

Wenn das Verkaufsgeschäft rasch einen einwandfreien Ersatz für das mangelhafte Produkt liefern kann, muss der Käufer dies akzeptieren und kann das Geld nicht zurückfordern (OR 206 Abs. 2).

Soweit die gesetzlichen Mängelrechte. Der Teufel steckt aber im Detail: Diese Käuferrechte sind «dispositiv». Das heisst, sie können vertraglich abgeändert werden – sowohl zugunsten des Käufers (z.B. längere Garantiefrist) wie zugunsten des Anbieters (siehe unten).

In der Praxis passieren Einschränkungen in den Allgemeinen Geschäfts- oder Garantiebestimmungen (AGB); folgende Beispiele dazu:

- Bei Defekten gewährt der Verkäufer nur ein Recht auf Reparatur und schliesst eine Rückgabe aus. Die Formulierung dazu lautet etwa: «Bei Mängeln haben Sie Anspruch auf eine kostenlose Reparatur. Wandelung und Minderung sind ausgeschlossen.»
- Die AGB schliessen bestimmte Materialien oder Teile aus. Beispiele: Die 3-jährige Garantie fürs Notebook klammert den Bildschirm aus und gewährt für ihn bloss 2 Jahre. Oder bei Geräten wird Verbrauchsmaterial wie Akku, Adapter, Netzkabel oder Batterie von der Garantie ausgeschlossen.
- Bei der Reparatur deckt die Garantie nur die Ersatzteile, nicht aber die Arbeit und allfällige Transportkosten.
- Der Verkäufer schliesst die Haftung für weitere Schäden (sogenannte Mangelfolgeschäden, siehe oben) aus.

Manchmal sind Garantieansprüche sogar vollständig ausgeschlossen. Zudem gibt es insbesondere Online-shops, die in ihren AGB notieren, dass sie ihre Gewährleistungspflicht ausschliessen und die Käuferin/den Käufer für sämtliche Garantieansprüche an den Hersteller verweisen.

### **AGB haben Vorrang vor dem Gesetz**

All das ist zulässig, weil besondere Abmachungen, eben zum Beispiel AGB, Vorrang vor dem (dispositiven) Gesetz haben. Einzige Ausnahme: Die 2-jährige Verjährungsfrist darf nicht verkürzt werden (siehe oben).

Aber: Damit AGB gelten, müssen Verkäufer ihre Kundschaft vor dem Kauf auf diese hinweisen. Entweder ausdrücklich oder mit einem Anschlag im Geschäft, der deutlich auf ihre Verkaufsbedingungen aufmerksam macht, die auch aufliegen müssen. Oder sie weisen auf dem Bestellformular oder Kaufvertrag oder – im Onlineshop – neben dem Bestellknopf auf ihre AGB hin, etwa so: «Mit Ihrer Bestellung akzeptieren Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.»

Sobald eine Käuferin einschränkende Garantiebestimmungen, die korrekt kommuniziert wurden, akzeptiert hat, sind diese verbindlich – auch wenn sie sie nicht gelesen hat.

Wenn Verkäuferin und Käufer jedoch zur Garantie nichts Spezielles abgemacht haben, gelten die oben ausgeführten OR-Bestimmungen zu Wandelung, Minderung, Ersatz.

Sollte das Geschäft erst bei der Reklamation einschränkende AGB hervorziehen, hat es das Nachsehen: Diese sind nicht gültig, weil sie dem Kunden beim Vertragsabschluss nicht bekannt waren.

Dasselbe gilt, wenn Garantiebestimmungen lediglich auf der Quittung stehen. Eine Quittung ist nie Bestandteil eines Vertrags, sondern gilt nur als Beleg, dass der Kunde bezahlt hat. Da in solchen Fällen die Geschäftsbedingungen keine Anwendung finden, kann sich die Kundin auf die gesetzlichen Garantierechte berufen.

### **Eine rasche Mängelrüge ist nötig**

Will die Käuferin ihre Rechte wahren, muss sie festgestellte Mängel sofort beanstanden (OR 201 Abs. 1). Am besten schickt man eine Mängelrüge

mit einem eingeschriebenen Brief und beschreibt detailliert, wie der Mangel beschaffen ist. Die rasche Mängelrüge setzt voraus, dass man die Ware sofort nach Erhalt prüft.

Unterlässt man dies, kann man Mängel, die von Anfang an bestanden haben, nicht mehr geltend machen. Wenn Mängel nicht sofort gemeldet werden, gilt die Ware als genehmigt (OR 201 Abs. 2). Auch Mängel, die später auftreten («versteckte Mängel»), muss man unverzüglich nach Entdecken rügen. Beispiel: Die im Sommer gekaufte Skibindung kann man erst im folgenden Winter testen und allfällige Mängel feststellen.

Wenn jedoch die Garantiefrist abgelaufen ist, haftet der Verkäufer nicht einmal mehr für Mängel, die zunächst nicht erkennbar waren oder für die man einen Fabrikationsfehler sogar nachweisen kann.

### **Garantiefrist unterbrechen**

Dringender Handlungsbedarf besteht, wenn sich die Garantiefrist dem Ende zuneigt: Die Frist kann zwar unterbrochen werden und beginnt danach erneut zu laufen. Doch dafür genügt ein Mängelrügebrief nicht. Nötig ist eine Betreibung oder die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens.

Die Verjährung wird auch unterbrochen, wenn das Verkaufsgeschäft die Beanstandung anerkennt – indem es den Garantiemangel schriftlich bestätigt oder indem es den defekten Gegenstand anstandslos zurücknimmt.

### **Ausnahme: Absichtliche Täuschung**

Die Beschränkung der Garantiefrist ist aufgehoben, wenn der Verkäufer den Käufer absichtlich getäuscht hat (OR 210 Abs. 6). Allerdings muss der Käufer die absichtliche Täuschung beweisen – was meistens schwierig ist. Eine Täuschung kann man längstens innerhalb von 10 Jahren geltend machen.

### **Garantie nach Ersatz oder Reparatur**

Wie verhält es sich mit der Garantie nach einem Ersatz? Gemäss dem Gesetz beginnt mit der Ablieferung des Ersatzprodukts wieder eine 2-jährige Garantiefrist zu laufen.

Das gilt grundsätzlich auch bei einer Reparatur während der Garantiezeit für die ausgeführte Reparatur. Es gibt allerdings Anbieter, die in ihren AGB eine neue Garantiefrist ausschliessen oder darin festlegen, dass die alte Garantiefrist weiterläuft.

### **Tipps vor dem Kauf**

- Wenn zu den Garantirechten nichts Spezielles vereinbart wird, gelten die gesetzlichen Garantiebestimmungen, was für den Käufer oft vorteilhafter ist als eine Verkäufergarantie.
- Als Käuferin und damit auch Vertragspartnerin müssen Sie einschränkende, kundenunfreundliche Klauseln in vorformulierten AGB nicht akzeptieren. Vor Vertragsabschluss können Sie mit dem Verkäufer andere Regeln aushandeln. Nutzen Sie dieses Verhandlungsrecht.
- Machen Sie es sich deshalb zur Gewohnheit, bei teureren Anschaffungen nicht nur die Preise, sondern auch die Garantieleistungen zu vergleichen.
- Kontrollieren Sie, ob bestimmte Teile oder Materialien von der Garantie ausgeschlossen sind.
- Lesen Sie die Garantiebestimmungen vor Vertragsabschluss genau durch, damit Sie Ihre Rechte nicht unbedacht einschränken. Halten Sie eine mit dem Verkäufer ausgehandelte Spezialabmachung schriftlich fest; es genügt, die diskutierte AGB-Klausel zu streichen oder handschriftlich abzuändern.
- Akzeptieren Sie vor allem keine Klausel, bei welcher der Verkäufer seine Haftung für Mängel ganz wegbedingt. Wenn er zu keiner kundenfreundlicheren Regelung bereit ist, kaufen Sie besser anderswo.
- Wenn Sie auf eine Eigenschaft besonderen Wert legen, notieren Sie diese beim Kauf am

besten gleich auf dem Vertrag oder Bestellformular. Das stärkt Ihre Position bei einer allfälligen späteren Reklamation: Mit dem schriftlichen Beleg können Sie die ausdrücklich zugesicherte Eigenschaft leichter einfordern.

### Tipps nach dem Kauf

- Bewahren Sie den Kassenbon, die Kaufquittung oder den Lieferschein auf.
- Prüfen Sie die gekaufte Sache sofort nach Erhalt, und rügen Sie auch allfällige Mängel sofort.

### Mängel richtig rügen

- Am besten machen Sie die Mängelrüge schriftlich mit eingeschriebenem Brief, damit Sie im Streitfall nicht in Beweisschwierigkeiten kommen. Beschreiben Sie darin den Mangel genau.
- Ansprechpartner für die Garantie ist grundsätzlich der Verkäufer. Prüfen Sie dabei, ob die AGB keine anders lautende Bestimmung enthalten (z.B. Verweis an den Hersteller, siehe oben).
- Wenn die mangelhafte Ware noch nicht (vollständig) bezahlt ist, kann es sich lohnen, mit der Zahlung zuzuwarten – mit entsprechender Information an den Verkäufer. Voraussetzung ist jedoch, dass Sie den Mangel sofort rügen. Mit dem Rückbehalt befindet man sich als Konsument in einer besseren Verhandlungsposition, als wenn man schon alles bezahlt hat.
- Bei einer Wandelung oder Minderung müssen Sie keinen Gutschein akzeptieren, sondern haben Anspruch auf eine Geldrückerstattung in bar – ausser die AGB halten etwas anderes fest.
- Wenn die Wandelung nach einer gewissen Gebrauchszeit erfolgt, können Sie nicht mehr den vollen Kaufpreis zurückverlangen, sondern müssen sich die Nutzung des Kaufgegenstandes anrechnen lassen (OR 208 Abs 1).

- Bei einer Reparatur müssen Sie keine endlosen Nachbesserungsversuche akzeptieren. Gelingt nach zwei, drei Versuchen die Reparatur nicht, leben die gesetzlichen Rechte wieder auf – dann können Sie am Ende doch vom Vertrag zurücktreten. Am besten weisen Sie das Verkaufsgeschäft spätestens beim dritten Reparaturversuch darauf hin, dass Sie keinen weiteren mehr akzeptieren werden und das Geld zurückwollen, falls diese Reparatur wieder fehlschlägt.
- Ein Anspruch auf ein Ersatzgerät während der Reparatur besteht nicht. Es gibt aber Anbieter, die solche Leihgeräte bereithalten.