

Neues Verbraucherrecht: Pflichten zur Werbung mit Garantien

✘ Am 13. Juni 2014 tritt das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt gelten für alle Online-Händler neue, strengere Regelungen, sofern Garantien für bestimmte Produkte oder Dienstleistungen bestehen. Werden diese nicht eingehalten, können Händler hierfür abgemahnt werden.

Lesen Sie mehr über die neuen Pflichten.

Welche Angaben bei einer Werbung mit Garantien gemacht werden müssen, war schon häufig Gegenstand gerichtlicher Entscheidungen bis hin zum BGH.

Grundsätzlich gilt nach aktuellem Recht:

Handelt es sich bei der Produktpräsentation um eine sog. invitatio ad offerendum (wie in den meisten Online-Shops, sofern keine Sofort-Zahl-Methoden angeboten werden), müssen keine näheren Angaben zu Garantien gemacht werden. Ist die Produktpräsentation dagegen bereits das rechtlich verbindliche Angebot (wie bei eBay), müssen Angaben zu den Bedingungen der Garantie gemacht und weitere Informationen erteilt werden.

Diese Unterscheidung gibt es zukünftig nicht mehr.

Pflichten beim Angebot von Garantien

Gemäß Art. 246a § 1 Abs. 1 Nr. 9 EGBGB muss der Händler dem Verbraucher gegebenenfalls über das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und **Garantien** informieren. Diese Informationen müssen dem Kunden vor Abgabe seiner Bestellung mitgeteilt werden.

Das bedeutet also, dass die Garantiebedingungen zu einer angebotenen Garantie bereits im Online-Shop abrufbar sein müssen, unabhängig davon, ob das Angebot des Händlers verbindlich ist oder lediglich eine invitatio ad offerendum ist.

Sofern keine Garantien angeboten werden, muss darüber nicht gesondert informiert werden.

Garantiebedingungen

Zunächst muss der Verbraucher also darüber informiert werden, in welchen Fällen die Garantie überhaupt greift, also wann ein Leistungsfall vorliegt.

Zu den Bedingungen einer Garantie gehören auch Fristen, an die sich der Verbraucher zur Geltendmachung seiner Rechte aus der Garantie halten muss. Ebenso dazu gehören Adressen, an die sich der Verbraucher wenden muss, um seine Ansprüche geltend zu machen.

Dazu zählen auch weitere Voraussetzungen wie z.B. das Einreichen bestimmter Nachweise und Belege oder auch der Ausschluss von bestimmten Defekten von der Garantie. Überhaupt muss der Verbraucher darüber informiert werden, in welcher Form (Schriftform oder E-Mail) er seine Ansprüche geltend machen kann.

Handelt es sich um eine Garantie, die der Hersteller auf seine Produkte gibt, bietet es sich an, die Garantiebedingungen des Herstellers direkt auf der Produktseite mit zu nennen oder entsprechend zu verlinken.

Artikelreihe zum neuen Verbraucherrecht

Artikelreihe zum neuen Verbraucherrecht
Die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Europa
Die Ausübung des Widerrufsrecht – Weiterhin keine Begründung nötig
Hin- und Rücksendekosten nach dem Widerruf
Muss man künftig einen Liefertermin angeben?
Form und Zeitpunkt der Informationserteilung
Telefonnummer wird Pflichtinformation
Information zu Gewährleistungsrechten
Information über Lieferbeschränkungen und Zahlungsarten
Ausnahmen vom Widerrufsrecht
Kosten der Zahlungsart

Kostenlose Whitepaper zum Download

Whitepaper: Neue Widerrufsbelehrung 2014 für Online-Shops
Erlöschen des Widerrufsrechts bei Dienstleistungen (inkl. Whitepaper mit Mustern)
Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten

Veranstaltungen zum neuen Verbraucherrecht

IHK Trier: Info-Veranstaltung zum neuen Verbraucherrecht
Info-Veranstaltung der IHK Rhein-Neckar zum neuen Verbraucherrecht
Info-Veranstaltungen der IHK Region Stuttgart zur Umsetzung der VRRl
IHK Karlsruhe: Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie im Online-Shop
IHK Ostwürttemberg: Infoveranstaltung zum neuen Verbraucherrecht