Handel in der EU: Kennen Sie die Gewährleistungsrechte Ihrer Kunden?

Durch die Verbraucherrechterichtlinie wurden zwei wichtige Bereiche des Online-Handels harmonisiert: Die Informationspflichten und das Widerrufsrecht. Andere Rechte der Verbraucher dagegen blieben unberührt, wie z.B. das Gewährleistungsrecht. Hierbei gelten in den verschiedenen Staaten unterschiedliche Regelungen, die Sie beim internationalen Handel beachten müssen.

Die deutschen Regelungen zum Gewährleistungsrecht sind schon sehr kompliziert:

Dem Verbraucher steht grundsätzlich zwei Jahre ab Übergabe der Ware ein Gewährleistungsrecht zu, wenn die Ware zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft ist. Innerhalb der ersten sechs Monate nach Übergabe wird bei Auftreten eines Mangels vermutet, dass dieser bereits bei Gefahrübergang vorgelegen hat, wobei es von dieser Vermutung auch Ausnahmen gibt.

Bei gebrauchter Ware kann die 2-Jahres-Frist auf eine 1-Jahres-Frist verkürzt werden.

Der Verbraucher – NICHT der Händler – hat bei Geltendmachung die Wahl, ob er Reparatur oder Neulieferung einer mangelfreien Ware möchte. Dieses Wahlrecht kann in AGB nicht eingeschränkt werden. Hinzu kommt, dass die Rechtsprechung die Rechte des Verbrauchers weiter konkretisiert und Detail-Fragen klärt, wie z.B. die Aufforderung zur Nacherfüllung durch den Verbraucher.

Das sind einmal die allerwichtigsten Basics. Aber wie sieht das in anderen EU-Ländern aus und warum ist das Recht in den anderen Ländern für einen deutschen Online-Händler überhaupt von Bedeutung?

Welches Recht gilt?

Beim internationalen Handel mit Verbrauchern gilt grundsätzlich das Recht des Staates, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, wenn der Unternehmer seine Tätigkeit auf diesen Staat ausrichtet (z.B. Versandkosten für dieses Land angibt, das Land im Bestellprozess als Lieferland auswählbar ist etc.). Von dieser Grundregel kann nur sehr eingeschränkt in AGB abgewichen werden, mit einer sog. Rechtswahl.

Diese Rechtswahl darf aber nicht dazu führen, dass dem Verbraucher der Schutz entzogen wird, der ihm durch diejenigen Bestimmungen gewährt wird, von denen nach dem Recht des Verbraucherstaates nicht durch Vereinbarung abgewichen werden darf.

Das bedeutet also: Gilt im Recht des Verbraucherstaates z.B. eine 5-jährige Gewährleistungsfrist, dann gilt diese auch für den Verbraucher aus diesem Staat, wenn er bei einem deutschen Online-Händler einkauft.

Einfach zu schreiben “Es gilt deutsches Recht” wäre in diesem Fall unzulässig (und kann auch abgemahnt werden), weil diese Rechtswahl dazu führen würde, dass für diesen Verbraucher ebenfalls nur eine zweijährige Gewährleistungsfrist gilt, was jedoch nach seinem Heimatrecht nicht zulässig wäre.

Länder im Detail

Die Regelungen für einige europäische Länder haben wir detailliert in eigenen Beiträgen dargestellt. Weitere werden noch dazu kommen:

Vergleich zwischen deutschen und polnischen Regelungen
Besonderheiten in Spanien
Gewährleistungsrecht in UK
Gewährleistungsrecht in Italien

Gewährleistungsfristen in den EU-Staaten

Aufgrund dieser Regelung macht es durchaus Sinn, sich mit den einzelnen Regelungen der EU-Mitgliedstaaten einmal näher zu beschäftigen. Hier eine Übersicht über die “Standard-Fristen”:

> ***2 Jahre***
>
> *Österreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Griechenland, Ungarn, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Slowakei und Spanien*
>
> ***3 Jahre***
>
> *Schweden*
>
> ***5 Jahre***
>
> *Schottland*
>
> ***6 Jahre***
>
> *Irland, England, Wales, Nordirland*
>
> *In Finnland und den Niederlanden gibt es keine solche feste Frist, vielmehr hängt die Gewährleistungsfrist von der Lebensdauer des Produktes ab.*

Gewährleistungsfrist für gebrauchte Ware

Eine Verkürzung der Gewährleistungsfristen für gebrauchte Waren ist in Deutschland durchaus üblich, im EU-Ausland aber nicht unbedingt möglich. Keine solche Verkürzungsmöglichkeit sehen folgende Länder vor:

> *Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Island, Irland, Lettland, Litauen, Malta, Niederlande, Spanien, Schweden und das Vereinigte Königreich.*

Andere Länder sehen besondere Voraussetzungen vor, wie zum Beispiel die Zustimmung des Verbrauchers (in Österreich und Portugal).

Frist zur Mangelbeseitigung

Fordert ein deutscher Verbraucher von einem deutschen Online-Händler Nacherfüllung (also Nachlieferung oder Reparatur), so muss der Händler diese innerhalb einer angemessenen Frist erfüllen. Was angemessen ist, ist eine Frage des Einzelfalls. Aber dies ist nicht in allen Ländern so.

> *Für die angemessene Frist haben sich folgende Länder entschieden:*
>
> *Österreich, Belgien, Kroatien, Zypern, Dänemark, Estland, Finnland, Italien, Litauen, Malta, Niederlande, Norwegen, Polen (im Bereich B2B, im B2C-Handel gelten 14 Tage Rückmeldefrist), Rumänien, Spanien, Schweden und das Vereinigte Königreich*
>
> *In folgenden Ländern muss der Mangel **innerhalb eines Monats** beseitigt werden:*
>
> *Bulgarien, Frankreich, Luxemburg*
>
> *Nur **15 Tage** haben Sie bei einem Verbraucher aus Ungarn oder Rumänien Zeit.*

Kosten im Gewährleistungsfall

Wer die Kosten im Gewährleistungsfall zu tragen hat, ist dagegen einheitlich geregelt: Der Händler.

Das betrifft alle Kosten für den Transport (vom Verbraucher zurück zum Händler wie auch den erneuten Transport vom Händler zum Verbraucher), die eigentliche Reparatur (Ersatzteile, Arbeitsleistung etc.) und auch evtl. anfallende Kosten für die Kommunikation.

Pflichtinformation über gesetzliche Gewährleistungsrechte

Als wäre das noch nicht alles, spielt in dieses Thema jetzt noch eine neue Pflichtinformation aus der Verbraucherrechterichtlinie hinein:

Online-Händler sind verpflichtet, den Verbraucher über das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistungsansprüche zu informieren.

Der Satz "Es bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche" dürfte nach dem Wortlaut der Richtlinie die Pflicht eigentlich in allen Staaten erfüllen.

Aber zum Beispiel in Frankreich gibt es ein spezielles Gesetz zur Erfüllung der Informationspflichten zum Thema Gewährleistung und Garantien. Dieses Gesetz legt bestimmte Anforderungen an diese Information, wobei fraglich ist, ob dieses Gesetz europarechtskonform ist, weil es strenger als die VRRL ist. Einen detaillierten Bericht zu diesem Gesetz finden Sie in unserem französichen Blog.

Auch in Polen gelten erweiterte Informationspflichten. So müssen Sie in Polen nicht nur auf das Bestehen des gesetzlichen Mängelhaftungsrechtes hinweisen, sondern zusätzlich das Verfahren zum Umgang mit Reklamationen beschreiben.

Empfehlung der EU für Informationserteilung

Da diese Pflicht, den Verbraucher über das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistungsrechte neu ist, hat die EU-Kommission auch hierzu eine Empfehlung zur Erfüllung dieser Pflicht in ihrem – nicht verbindlichen – Leitfaden gegeben. Es heißt dort:

> *"Under the obligation to remind the consumer of the legal guarantee, the seller should specify that, under EU law, he is liable for any lack of conformity that becomes apparent within a minimum of two years from delivery of the goods and that national laws may give the consumer additional rights."*

Der Hinweis müsste dann also lauten:

> *"Wir haften für jede Vertragswidrigkeit, die binnen zwei Jahren nach der Lieferung des Verbrauchsgutes offenbar wird, allerdings haben Sie womöglich noch darüber hinausgehende Rechte gemäß Ihren jeweiligen nationalen Gesetzen."*

Ob ein solcher Hinweis aber vor deutschen Gerichten, die an den EU-Leitfaden nicht gebunden sind, Bestand hätte, kann nicht mit Sicherheit gesagt werden. Die polnischen und französischen Informationspflichten werden mit diesem Hinweis auf keinen Fall erfüllt.

Unzulässige Klauseln

Bei der Formulierung der Klausel in den AGB muss man vorsichtig sein, oft sind Gewährleistungsklauseln falsch, weil sie von den gesetzlichen Vorgaben abweichen. So bestätigte das OLG Düsseldorf (Urt. v. 21.8.2014, I-2 U 33/14), dass die "Anweisung" an den Kunden:

> *"Reklamationen sind unmittelbar nach Feststellung zu melden, dem defekten Produkt ist in jedem Fall eine Kaufquittung beizufügen, dem defekten Produkt sind in jedem Fall Unterlagen mit Gerätebezeichnung/Typ/Marke beizufügen …"*

klar wettbewerbswidrig seien, da sie den Eindruck vermitteln, der Kunde verliere seine Gewährleistungsrechte, wenn er sich nicht an diese Vorgaben hält. Da diese Vorgaben aber nicht gesetzlich normiert sind, muss sich der Verbraucher auch nicht an diese halten.

Auch sog. Rügefristen sind unzulässig. Meist lauten diese

> *"Der Käufer ist verpflichtet, die Ware nach Erhalt unverzüglich auf Transportschäden zu untersuchen und auffallende Mängel unverzüglich zu rügen."*

Eine solche Rügefrist kennt das Gesetz beim Handel mit Verbrauchern nicht. Die Klausel ist daher unwirksam.

Ein weit verbreiteter Irrtum ist, dass diese Klauseln im B2B-Handel aber ohne Weiteres wirksam wären. Das ist falsch. Denn derartige Rügefristen kennt das HGB nur in § 377. Dort heißt es:

> *"Ist der Kauf für beide Teile ein Handelsgeschäft, so hat der Käufer die Ware unverzüglich nach der Ablieferung durch den Verkäufer, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgang tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, dem Verkäufer unverzüglich Anzeige zu machen."*

Auf den ersten Teil dieser Vorschrift kommt es an. Ist der Verkäufer ein Einzelunternehmer, so sind die Verträge, die er schließt niemals Handelsgeschäfte für ihn, weil ein Handelsgeschäft nur dann vorliegt, wenn ein ins Handelsregister eingetragener Kaufmann beteiligt ist. Voraussetzung des § 377 HGB ist sogar, dass beide Parteien, also Käufer und Verkäufer ins Handelsregister eingetragen sein müssen. Andernfalls greift diese Vorschrift nicht.

Fazit

Die Gewährleistungsrechte seiner Kunden zu kennen, macht nicht nur aus wettbewerbsrechtlicher Sicht einen Sinn, sondern auch aus dem Blickwinkel der Kundenfreundlichkeit. Verweigern Sie als deutscher Händler beispielsweise einem Verbraucher aus Irland sein Gewährleistungsrecht, wenn der Verbraucher dieses 4 Jahre nach der Lieferung geltend macht, wird dieses Verhalten das Vertrauen des Kunden sicher erschüttern. Kennen Sie dagegen die Rechte des Kunden und wickeln einen Gewährleistungsfall ordnungsgemäß ab, steigert dies sicherlich das Vertrauen des Verbrauchers in Ihren Shop, sodass Sie auch im Ausland weiterhin sicher und erfolgreich verkaufen können. (mr)

Lesen Sie die weiteren Beiträge zum internationalen Handel:

Wann gilt ausländisches Recht? Können Shopbetreiber im Ausland verklagt werden?
Verbraucherschlichtungsverfahren in Italien
Abmahnungen in Polen – Derzeit und ab 17. April 2016!
Wie bezahlen Briten, Polen, Italiener und Spanier am liebsten?
Wichtige AGB-Regeln beim Verkauf nach Polen

Internationalisierung geplant? Beginnen Sie mit UK!
Das rechtliche Umfeld in Spanien
Gibt es Abmahnungen in Italien? Nein, aber…
Verkauf nach Polen: 5 Tipps für Ihre Internationalisierung
Alkohol nach UK verkaufen