



Industrie- und Handelskammer  
zu Schwerin

# Gewährleistung und Garantie

**Wichtige Tipps  
für Unternehmer und Existenzgründer**

**April 2019**

Industrie- und Handelskammer zu Schwerin  
Graf-Schack-Allee 12, 19053 Schwerin  
Telefon: 0385 5103-206  
Telefax: 0385 5103-9206  
[www.ihkzuschwerin.de](http://www.ihkzuschwerin.de)  
© IHK zu Schwerin 2019



**1. Was ist der Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie?** Die Gewährleistung ist vom Gesetz vorgeschrieben: Der Verkäufer einer Sache haftet zwei Jahre dafür, dass die Sache beim Gefahrübergang (in der Regel bei Übergabe der Sache) keinen Mangel hat. Die Gewährleistung kann vom gewerblichen Verkäufer gegenüber Verbrauchern auch nicht einfach vertraglich ausgeschlossen werden.

Garantie ist dagegen ein vom Verkäufer oder Hersteller freiwillig gegebenes Haltbarkeits- oder Funktionsversprechen, das typischerweise über die gesetzliche Gewährleistung hinausgeht, da es auch Mängel erfasst, die erst nach Gefahrübergang entstanden sind. Die Garantie ersetzt die Gewährleistung nicht, sondern ergänzt oder erweitert sie. Gibt der Hersteller z. B. eine Haltbarkeitsgarantie von drei Jahren, erhält der Kunde dadurch zusätzliche Ansprüche gegen den Hersteller. In den ersten zwei Jahren kann er jedoch, soweit die grundsätzlich strengeren Voraussetzungen der gesetzlichen Gewährleistung auch vorliegen, wahlweise auch diese gegenüber dem Händler geltend machen. Die Rechtsstellung des Kunden wird durch eine Garantie also grundsätzlich verbessert.

Vorsicht: Garantien gelten auch, wenn sie nur mündlich gegeben werden. Als Händler sollte man daher im Verkaufsgespräch nicht „zu viel“ versprechen.

**2. Was ist ein Mangel?**

Einen Mangel der Kaufsache liegt vor, wenn sie nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat oder wenn sie sich nicht für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet oder wenn sie sich nicht für die gewöhnliche Verwendung eignet oder nicht die übliche Beschaffenheit aufweist.

Der Händler haftet für den Mangel dann, wenn er schon bei Gefahrübergang (in der Regel bei der Übergabe der Sache) vorhanden war. Ob der Mangel zu diesem Zeitpunkt erkennbar war, spielt keine Rolle. Auch Material- oder Verarbeitungsfehler, die erst später zu Problemen führen, sind also Sachmängel.

Ein Mangel liegt also nicht nur dann vor, wenn die Glasur der Kaffeetasse von Anfang an einen Sprung hat, so dass die Tasse nicht dicht ist (gewöhnliche Verwendung), sondern schon bei Glasursprung (übliche Beschaffenheit), selbst wenn sie benutzbar ist. Mangelhaft ist die Tasse z. B. auch, wenn sie als spülmaschinenfest verkauft wird (vereinbarte Beschaffenheit), aber durch Spülmaschinenwäsche Glasurschäden oder Farbveränderungen erleidet, wenn die Tasse nicht die auf der Verpackung angegebene Farbe hat (vereinbarte Beschaffenheit) etc. Eine Freisprechanlage für Handys hat z. B. auch dann einen Mangel, wenn der Verkäufer fälschlicherweise sagt, sie funktioniere mit einem bestimmten Handy-Typ (nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung).

**3. Wer entscheidet, ob ich reparieren darf oder gleichwertigen Ersatz liefern muss oder gar Geld zurückgeben muss?** Der Kunde hat bei Mängeln grundsätzlich ein Wahlrecht. Zunächst kann er wählen, ob er Nachbesserung oder Ersatzlieferung wünscht. Der Händler kann die vom Kunden gewählte Form nur verweigern, wenn sie für ihn unzumutbar oder unmöglich ist. So ist der Händler z. B. nicht zur Lieferung des Nachfolgemodells verpflichtet, wenn das bemängelte Modell nicht mehr lieferbar ist. Auch kann der Händler die unverhältnismäßig teure Reparatur ablehnen.

Scheitert die Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung, kann der Kunde entweder vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern.

**4. Kann ich als Händler meinen Kunden an den Hersteller verweisen?** Bezüglich der Gewährleistung, ist immer der Händler der Ansprechpartner des Kunden, da nur er Vertragspartner ist. Dem Kunden kann es rechtlich egal sein, bei wem der Händler seine Waren bezogen hat und was dessen Lieferant zu der Reklamation sagt. Wenn der Kunde eine Zurückweisung der Reklamation nicht akzeptieren will, kann und muss er den Händler verklagen, nicht irgendeinen Vorlieferanten oder Hersteller.

Anders sieht es bei der Herstellergarantie aus. Wenn der Kunde sich auf eine Herstellergarantie beruft, muss er die Sache auch mit dem Hersteller klären.

**5. Hat der Kunde grundsätzlich ein 14-tägiges Umtauschrecht?** Im Prinzip nein. Das 14-tägige Widerrufs- oder Rückgaberecht ohne Angabe von Gründen ist vorgeschrieben bei Haustürgeschäften und Fernabsatzverträgen, d. h. wenn der Verbraucher Ware z. B. per Internet, Email, Fax oder Telefon bestellt. Es besteht aber grundsätzlich nicht, wenn der Kunde im Ladenlokal eine Ware erwirbt. Dann kommt ein Umtausch nur bei Vorliegen von Mängeln in Betracht. Darüber hinaus ist jedes Entgegenkommen des Händlers reine Kulanz.

Manche Händler räumen allerdings per Aushang ein Umtauschrecht ein, z. B. „Umtausch unbenutzter Ware binnen sieben Tagen gegen Vorlage des Kassensbons“. Dann ist der Händler an diese Zusage selbstverständlich auch gebunden. Will der Händler in solchen Fällen allerdings kein Geld zurückgeben, sondern lediglich gegen andere Ware oder einen Gutschein umtauschen, kann es sich empfehlen, deutlich darauf hinzuweisen.

**6. Ist bei reduzierter Ware der Umtausch ausgeschlossen?** Im Prinzip nein. Auch reduzierte Ware kauft der Kunde grundsätzlich als mangelfrei, sei es im Sommerschlussverkauf, bei Umbau, als Auslaufmodell oder vom Krabbeltisch. Nur dann, wenn die Ware ausdrücklich wegen des Mangels reduziert wurde, kann der Kunde gerade für diesen Mangel keine Gewähr

mehr verlangen. Er hat ja die Ware gerade in Ansehung des Mangels erworben.

Räumt der Händler z. B. per Aushang den Umtausch bei Nichtgefallen ein, kann er reduzierte Ware davon ausschließen, muss dann aber auch ausdrücklich darauf hinweisen.

**7. Muss ich bei Umtausch Geld zurückgeben? Oder nur andere Ware oder einen Gutschein?**

Bei Mängelreklamationen entscheidet zunächst der Kunde, ob er Nachbesserung oder Ersatzlieferung will oder, falls beides nicht möglich oder zumutbar ist, ob eine Minderung oder Rückgängigmachung des Kaufs vorgenommen werden soll. Gutscheine sieht das Gesetz gar nicht vor (sie können aber häufig ein guter Kompromiss sein).

Beim Umtausch aus Kulanz steht es dem Händler frei, was er dem Kunden anbietet. Wenn er zum Umtausch gar nicht verpflichtet ist, kann er ihn selbstverständlich auch auf Ersatzware oder einen Gutschein beschränken.

Räumt der Händler generell, z. B. durch Aushang, ein Umtauschrecht ein, kommt es darauf an, wie er das Recht formuliert bzw. wie ein durchschnittlicher Kunde die Zusage verstehen darf. Zur Klarstellung kann sich ein Zusatz wie „keine Barauszahlung“ o. Ä. empfehlen.

**8. Gibt es Umtausch nur gegen Vorlage des Kassenbons?**

Bei Mängelreklamationen kann der Händler vom Kunden den Beweis verlangen, dass er die Ware bei ihm erworben hat, dass der Erwerb innerhalb der Gewährleistungsfrist war, und, wenn es auf den Preis ankommt, auch zu welchem Preis er gekauft hat. Dieser Beweis ist zwar am Einfachsten durch den Kassenbon zu erbringen. Rechtlich möglich ist aber genauso zum Beispiel der Beweis durch Zeugen.

Sofern es um einen von Ihnen freiwillig eingeräumten Umtausch geht, kann man auch die Bedingungen vorher festlegen, z. B. Vorlage des Kassenbons, unbenutzte Ware, Originalverpackung etc.

**9. Gilt bei gebrauchten Waren „gekauft wie gesehen“?**

Nein. Nach Gesetz gibt es bei gebrauchten Waren ebenso zwei Jahre Gewährleistung wie bei Neuwaren. Als Händler können Sie gegenüber dem Kunden, der für sein Unternehmen kauft, die Gewährleistung hier allerdings ausschließen.

Gegenüber dem Privatkunden können Sie die Gewährleistung grundsätzlich nicht ausschließen. Hier kann die Gewährleistungsfrist aber auf ein Jahr be-

grenzt werden.

Beim Verkauf gebrauchter Waren empfiehlt es sich dringend, den Zustand der Ware so genau wie möglich zu beschreiben. Wenn Sie belegen können, dass der Kunde z. B. die Kratzer im Lack oder den nicht auf den ersten Blick sichtbaren Schaden bei Vertragsschluss kannte, kann er deswegen natürlich nicht mehr reklamieren.

**10. Handelt es sich bei B-Ware um gebrauchte Ware?**

Die Rechtsprechung setzt die sog. B-Ware nicht mit Gebrauchtware gleich. Die Gewährleistungsfrist kann oftmals daher nicht auf ein Jahr verkürzt werden. Jedenfalls dann nicht, wenn die Ware einmalig ausgepackt und vorgeführt wurde – dieses habe keine „gebrauchte“ Eigenschaft zur Folge, so das OLG Hamm mit Urteil vom 16.01.2014 (Az. 4 U 102/13). Ebenfalls wird man auch noch von einer neuwertigen Ware auszugehen haben, wenn im Rahmen einer Retour die Ware zum Händler zurückgeschickt wurde.

**11. Entfällt bei Auktionen das Gewährleistungsrecht? Was ist mit Online-Plattformen?**

Zwar gibt es bei echten Versteigerungen kein Gewährleistungsrecht, doch haben die Gerichte eindeutig entschieden, dass die typischen Internet-Auktionen keine echten Versteigerungen sind, sondern ein Verkauf gegen Höchstgebot. Daher gelten bei eBay etc. alle Vorschriften über den Verkauf von Waren, also auch die Gewährleistungsrechte.

Zusätzlich sind die Regelungen über Fernabsatzverträge zu beachten, da der Vertrag mittels sog. Fernkommunikationsmitteln zustande gekommen ist. Unter Fernkommunikationsmitteln versteht der Gesetzgeber alle Kommunikationsmittel, wie Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über den Mobilfunkdienst versendete Nachrichten (SMS) sowie Rundfunk und Telemedien, die zur Anbahnung oder zum Abschluss eines Vertrages eingesetzt werden, ohne dass die Vertragsparteien körperlich anwesend sind (siehe § 312c BGB). § 312g BGB schreibt in diesen Fällen vor, dass dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht. Das Widerrufsrecht ist in § 355 BGB geregelt und gewährt dem Verbraucher das Recht, innerhalb von 14 Tagen den Vertrag zu widerrufen, ohne hierfür einen Grund angeben zu müssen. Über das Widerrufsrecht muss der Verkäufer den Verbraucher belehren, ansonsten beginnt die 14 Tage Frist nicht zu laufen und der Verbraucher kann den Vertrag noch bis spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss widerrufen.

Über weitere Details bezüglich des Widerrufsrechts, insbesondere in welcher Form über das Widerrufsrecht belehrt werden muss und welche Ausnahmen es gibt, können Sie sich bei Ihrer IHK informieren.

**Wo ist das Gewährleistungsrecht geregelt?**

Das Gewährleistungsrecht ist im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt. Die Grundregeln zur Mängelgewährleistung beim Kauf finden Sie in den §§ 434 bis 447. Der Verbraucher genießt als Käufer gegen-

über dem gewerblichen Verkäufer einen besonderen Schutz nach den §§ 474 bis 477. Bei vorformulierten Verträgen (AGB) gelten zusätzlich die Pflichten aus den §§ 305 bis 310. Online-Händler müssen aufgrund der Fernabsatzregelungen auch noch die §§ 312b bis 312i besonders beachten.

Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) finden Sie im Buchhandel oder auch kostenfrei im Internet unter <http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/>.

### **Ihre IHK-Ansprechpartner**

Kristin Just  
Geschäftsbereich Standortpolitik, International  
Fachberatung Handel und Tourismus  
Tel.0385 5103-206  
E-Mail: [just@schwerin.ihk.de](mailto:just@schwerin.ihk.de)

Thilo Krüger, Ass. iur.  
Geschäftsbereich Recht, Steuern, Zentrale Dienste  
Fachberatung Recht und Steuern  
Tel.0385 5103-514  
E-Mail: [krueger@schwerin.ihk.de](mailto:krueger@schwerin.ihk.de)

Hinweis: Trotz sorgfältiger Prüfung können wir für die Richtigkeit der Angaben keine Gewähr übernehmen. Stand: April 2019.