

## Zusammenfassung: Gewährleistung und Garantien

Hauptquellen:

“Verbrauchsgüterkaufrichtlinie” 1994/44/EG und “Verbraucherrechte-Richtlinie” 2011/83/EU, nationale Umsetzungen

GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG	
<b>Definition des Mangelbegriffs</b>	Ein Produkt ist mangelhaft, wenn es nicht die vereinbarte Beschaffenheit aufweist oder sich nicht für die übliche oder vereinbarte Verwendung eignet. Es ist auch mangelhaft, wenn es nicht die Qualität aufweist, die ein Käufer üblicherweise erwarten darf.
<b>Verantwortlichkeit bei Mängeln im Rahmen der GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNG</b>	Immer der <b>Verkäufer</b> .
<b>Laufzeit der gesetzlichen Gewährleistung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 Jahre</b> in der Mehrheit der Länder (<b>Österreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Slowakei und Spanien</b>) sowie in <b>Island und Norwegen</b></li> <li>• <b>3 Jahre</b> in <b>Schweden</b></li> <li>• <b>5 Jahre</b> in <b>Island und Norwegen</b> bei langlebigeren Produkten</li> <li>• <b>6 Jahre</b> in <b>Irland</b></li> <li>• <b>Im Vereinigte Königreich</b> gibt es es zwei verschiedene Verjährungsfristen: 6 Jahre in England, Wales und Nordirland, 5 Jahre in Schottland.</li> <li>• In den <b>Niederlanden und Finnland</b> hängt die Laufzeit von der zu erwartenden Lebensdauer des Produktes ab.</li> </ul>
<b>Verkürzte Laufzeit</b>	In allen Ländern gibt es eine verkürzte Laufzeit für verderbliche Waren, wie Blumen, Nahrungsmittel oder Waren mit einem Verfallsdatum (Konservennahrung, Medikamente). In <b>Rumänien</b> wird z. B. eine verkürzte Gewährleistungsfrist für kurzlebige Produkte gesetzlich vorgeschrieben.
<b>Laufzeit bei gebrauchter Ware</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Keine Laufzeitverkürzung</b> ist vorgesehen in: <b>Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Island, Irland, Lettland, Litauen, Malta, Niederlande, Norwegen, Spanien, Schweden und dem Vereinigten Königreich.</b></li> <li>• In <b>Österreich, Belgien, Kroatien, Zypern, der Tschechischen Republik, Deutschland, Ungarn, Italien, Luxemburg, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien und in der Slowakei</b> kann die Verjährungsfrist verkürzt werden. Sie muss aber mindestens 1 Jahr betragen. In <b>Österreich und Portugal</b> muss der Verbraucher ausdrücklich und im Einzelfall seine Zustimmung zu einer Verkürzung geben.</li> </ul>

<p><b>Frist für die Meldung des Mangels gegenüber dem Verkäufer</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2 Monate ab Kenntnis des Mangels in:</b> Bulgarien, Kroatien, Zypern, Estland, Italien, Lettland, Malta, Polen (bis 25.12.2014), Portugal, Rumänien, Slowenien und Spanien.</li> <li>• <b>Innerhalb einer angemessenen Frist nach Entdeckung des Mangels in:</b> Österreich, Belgien (der Verkäufer kann jedoch eine zweimonatige Frist festsetzen), der Tschechischen Republik, Dänemark, Finnland, Griechenland, Island, Irland, Litauen, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Slowakei, Schweden und im Vereinigten Königreich.</li> <li>• <b>Nicht unter 2 Monaten in:</b> Finnland, Island, Norwegen.</li> <li>• In Dänemark, den Niederlanden und Schweden ist eine <b>Anzeige innerhalb von 2 Monaten immer rechtzeitig.</b></li> <li>• In Ungarn muss die Anzeige unverzüglich erfolgen. Eine Anzeige innerhalb von 2 Monaten gilt als unverzüglich erfolgt.</li> <li>• In Deutschland und Frankreich gibt es <b>keine Anzeigefrist.</b> Es gilt die gesetzliche Verjährungsfrist von 2 Jahren.</li> </ul>
<p><b>Beweislastumkehr: Es wird vermutet, dass ein Mangel vorliegt</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alle Mitgliedstaaten</b> haben die Beweislastumkehr zu Gunsten des Verbrauchers in nationales Recht umgesetzt. In fünf Ländern beträgt diese sogar mehr als 6 Monate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>1 Jahr</b> in der Slowakei und Polen,</li> <li>• <b>2 Jahre</b> in Portugal und ab 2016 auch in Frankreich,</li> <li>• <b>2 Jahre</b> in Schweden für Bauteile, die einen wesentlichen Teil einer Ein- oder Zweifamilienunterkunft ausmachen</li> </ul> </li> <li>• In der <b>Slowakei</b> muss der Verkäufer während der Beweislastumkehr, durch Sachverständigen-gutachten und auf eigene Kosten nachweisen, dass kein Sachmangel vorliegt.</li> <li>• In <b>Spanien</b> gilt die Beweislastumkehr von sechs Monaten auch für im Rahmen der Gewährleistung reparierte oder ausgetauschte Waren, beginnend mit dem Zeitpunkt in dem er die Ware (zurück-) erhält.</li> </ul>

**Gibt es eine Sachverständigenstelle, die den Verbrauchern helfen kann, einen Sachmangel zu beweisen?**

In den meisten Ländern können Verbraucher jeden beliebigen Fachmann oder jede Reparaturwerkstatt um eine Expertenmeinung bitten. Ob diese vom Verkäufer akzeptiert wird, ist eine andere Frage. Kommt es zum Gerichtsprozess kann der Richter Expertenmeinung folgen oder ein eigenes Gutachten einholen.

- **Dänemark:** Die meisten Schlichtungsstellen haben eigene Gutachter, die bei Bedarf um Rat gefragt werden können.
- **Polen:** Verbraucher können Hilfe bei der örtlichen Gewerbeaufsicht erhalten.
- **Handel:** Diese verfügen - wie auch die Gerichte - über Gutachterlisten.
- **Malta:** Das „Consumer Claims Tribunal“ kann einen Gutachter benennen.
- **Tschechische Republik, Ungar, Slowenien:** Das jeweilige Justizministerium gibt eine offizielle Liste unabhängiger Gutachter heraus, sowohl für Verbraucher als auch Unternehmer.
- **Bulgarien:** Bei einem Gerichtsprozess ernennt das Gericht einen Gutachter aus einer Liste.
- **Lettland:** Verbraucher können ein unabhängiges Gutachten verlangen, wenn der Verkäufer ihre Forderung ablehnt. Nach einer Kabinettsbestimmung kann der Verbraucher einen Gutachter aus der Datenbank des lettischen Verbraucherschutzzentrums (<http://www.ptac.gov.lv/en>) auswählen.
- **Litauen:** Nationale Institutionen können bei der Beweisgewinnung zur Seite stehen (z.B. die Staatliche Aufsichtsbehörde für Nicht-Lebensmittelprodukte (<http://www.vnmpi.lt/en/about-inspectorate.html>))
- **Vereinigtes Königreich:** Hier gibt es einige spezialisierte Schlichtungsstellen (z.B. „The Furniture Ombudsman“), die solche Gutachten erstellen können. Für die Gutachten können hohe Kosten anfallen, die der Verbraucher unter Umständen vorstrecken muss, wobei am Schluss i.d.R. die unterlegene Partei die Kosten zu tragen hat. .

<p style="text-align: center;"><b>Rangfolge der Mängelbeseitigungsansprüche</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>In den meisten Ländern: Reparatur oder Austausch. Nur wenn dies unmöglich ist oder nicht innerhalb einer bestimmten Zeit oder nur mit erheblichen Unannehmlichkeiten für den Verbraucher erreicht werden kann: Minderung oder Erstattung des Kaufpreises.</b></li> <li>• <b>Griechenland, Portugal, Slowenien:</b> keine vorgesehene Rangfolge.</li> <li>• <b>Irland:</b> Es gibt zwei verschiedene Möglichkeiten. Nach nationalem Recht können Verbraucher Erstattung, Ersatz oder Reparatur verlangen. Nach den in Irland umgesetzten EU-Vorschriften kann zunächst nur Reparatur oder Austausch verlangt werden und in einem zweiten Schritt schließlich Minderung bzw. Erstattung des Kaufpreises.</li> <li>• <b>Vereinigtes Königreich:</b> Verbraucher können die Ware komplett ablehnen, wenn sie noch nicht angenommen ist. Andernfalls muss dem Verkäufer die Möglichkeit gegeben werden, sie zu reparieren oder auszutauschen. Verbraucher können in diesem Fall nur dann Minderung oder Erstattung verlangen, wenn Reparatur oder Austausch zu lange brauchen oder ihnen dadurch beträchtliche Unannehmlichkeiten entstehen. Sie müssen aber Wertersatz leisten für die Zeit, in der sie die Ware nutzen konnten. Unternehmer können auch sofort eine Erstattung anbieten, wenn die Reparatur oder der Austausch unmöglich oder unverhältnismäßig ist.</li> <li>• <b>Dänemark:</b> Bei bedeutsamen Mängeln können Verbraucher direkt Erstattung des Kaufpreises verlangen. Nicht jedoch, wenn der Verkäufer Reparatur oder Ersatz des Produkts anbietet.</li> <li>• <b>Lettland:</b> Bis Sommer 2015 können Verbraucher in den ersten sechs Monaten Reparatur, Austausch, Kaufpreiserstattung oder Minderung verlangen). Danach müssen Verbraucher zunächst Reparatur bzw. Ersatz verlangen. Ist dies nicht möglich oder dauert dies zu lange, kann schließlich Minderung oder Kaufpreiserstattung verlangt werden.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Frist zur Mängelbeseitigung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>In den meisten Länder:</b> Reparatur oder Austausch müssen kostenlos innerhalb eines angemessenen Zeitraums stattfinden (Österreich, Belgien, Kroatien, Zypern, Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Island, Italien, Litauen, Malta, Niederlande, Norwegen, Polen, Rumänien, Spanien, Schweden und das Vereinigte Königreich).</li> <li>• <b>Bulgarien, Frankreich, Luxemburg:</b> Innerhalb eines Monats.</li> <li>• <b>Ungarn:</b> Der Verkäufer muss versuchen, innerhalb von 15 Tagen die defekte Ware auszutauschen oder zu reparieren.</li> <li>• <b>Rumänien:</b> Verkäufer oder Reparaturwerkstatt haben 15 Tage Zeit den Mangel zu beheben, nachdem der Verbraucher den Mangel angezeigt hat. Wird die Frist nicht eingehalten, können Verbraucher vom Vertrag zurücktreten und ihr Geld zurück verlangen.</li> <li>• <b>Estland:</b> Dort tätige Unternehmen müssen jede schriftliche Beschwerde annehmen und diese innerhalb von 15 Tagen beantworten.</li> <li>• Der Verkäufer muss einen Teil oder den gesamten Kaufpreis erstatten, wenn die Ware nicht repariert oder ausgetauscht werden kann innerhalb einer gesetzten Frist. Die Fristen sind unterschiedlich: innerhalb eines Monats in <b>Bulgarien</b>; innerhalb einer angemessenen Frist in <b>Deutschland, Island, Litauen, Malta, Norwegen, Schweden</b>.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Frist zur Mängelbeseitigung</b></p>	<p><b>Keine Frist:</b> Österreich, Belgien, Kroatien, Zypern, Estland, Finnland, Frankreich, Ungarn, Irland, Italien, Polen, Spanien, Niederlande und Vereinigtes Königreich.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Slowenien:</b> Verkäufer haben 8 Tage Zeit, dem Verbraucherverlangen nachzukommen.</li> <li>• <b>Tschechische Republik, Lettland, Portugal, Slowakei:</b> Innerhalb von 30 Tagen muss der Mangel behoben sein. In der Slowakei wird nach Ablauf dieser Frist vermutet, dass die Ware nicht mehr repariert werden kann. Verbraucher können dann Austausch oder Kaufpreiserstattung verlangen.</li> <li>• <b>Griechenland:</b> Verkäufer oder Reparaturwerkstatt müssen den Mangel innerhalb eines gerechtfertigten Zeitraums beheben. Verbrauchern dürfen dadurch auch keine beträchtlichen Unannehmlichkeiten entstehen.</li> <li>• <b>Litauen:</b> Verkäufer müssen den Mangel in einer angemessenen Zeit beheben. Einen genauen Zeitraum bestimmt das Gesetz aber nicht. Vielmehr ist es von diversen Faktoren abhängig: der Art des Produkts, der Komplexität des Mangels und weiteren Faktoren. Verkäufer und deren Vertreter müssen Fristen einhalten, die in etwaigen Garantieunterlagen stehen oder von der Reparaturwerkstatt genannt wurden. Verlangen Verbraucher Kaufpreiserstattung muss das Geld so schnell wie möglich erstattet werden, spätestens 15 Tage nach der Rückgabe der Ware es sei denn Verbraucher und Verkäufer haben eine anderweitige Vereinbarung getroffen.</li> </ul> <p>Die Definition des „angemessenen Zeitraums“ ist von Fall zu Fall verschieden. Verbraucher sollten deshalb eine Frist zur Mängelbeseitigung setzen.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Pflicht, den Verbraucher über die Verfügbarkeit von Ersatzteilen zu informieren</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frankreich:</b> Hersteller müssen Verbraucher darüber informieren, wie lange Ersatzteile für ihr gekauftes Produkt auf dem Markt verfügbar sein werden. Dies muss vor Abschluss des Kaufvertrags geschehen.</li> <li>• <b>Slowenien:</b> Der Verkäufer muss bei bestimmten technischen Geräten bei denen eine Herstellergarantie besteht eine eigene obligatorische Garantie bei Vertragsschluss abgeben. Diese umfasst Informationen über die Zeit nach dem Ablauf der Herstellergarantie, in welcher der Hersteller weiterhin Reparaturleistungen durchführt und Ersatzteile sowie passende Zusatzgeräte vorrätig hält.</li> <li>• <b>Italien:</b> Eine Auskunftspflicht gibt es hier nicht. Der Verkäufer sollte Verbraucher informieren, wenn Produkte nicht weiter produziert werden. Dies basiert auf den Grundsätzen der allgemeinen Fairness, Transparenz und Gerechtigkeit in vertraglichen Beziehungen die als Ausdruck grundlegender Verbraucherrechte anerkannt sind.</li> </ul>

<p><b>Pflicht, dem Verkäufer oder der Reparaturwerkstatt Ersatzteile zur Verfügung zu stellen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frankreich:</b> Ab 2016 hat der Hersteller zwei Monate Zeit, Ersatzteile bereitzustellen</li> <li>• <b>Malta:</b> Bei Gütern die naturgemäß Wartung und Ersatzteile benötigen, müssen entsprechende Reparaturservices und Ersatzteile für eine angemessene Zeit nach Lieferung zur Verfügung gestellt werden. Der Hersteller oder der Verkäufer können sich von dieser Verpflichtung befreien, wenn Sie den Käufer vor Vertragsschluss schriftlich ausdrücklich darauf hinweisen</li> <li>• <b>Griechenland und Rumänien:</b> Nationales Recht sieht ebenfalls eine Bereitstellungspflicht vor. Händler (Griechenland) oder Hersteller (Rumänien) müssen für den Zeitraum der erwarteten Lebensdauer Ersatzteile vorrätig halten.</li> <li>• <b>Portugal:</b> Verbraucher haben Anspruch auf Kundendienst nach dem Kauf, insbesondere auf Versorgung mit Ersatzteilen für den Zeitraum der erwarteten Lebensdauer des Produkts.</li> <li>• <b>Slowenien:</b> In den Fällen in denen der Verkäufer eine eigene obligatorische Garantie abgeben muss (s.o), verpflichtet ihn diese 3 Jahre Wartungsleistungen und Ersatzteile zur Verfügung zu stellen.</li> </ul>
<p><b>Mängelbeseitigung im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung müssen kostenlos erbracht werden</b></p>	<p>Umfasst sind Aufwendungen für Kommunikation, Versand/Porto, Reparatur bzw. Austausch und Bearbeitungsgebühren.</p>
<p><b>Beschwerde-management mittels kostspieliger Hotlines</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotlines dürfen maximal einen Basistarif kosten, wenn Verbraucher zur Ausübung ihres gesetzlichen Gewährleistungsrechts beim Verkäufer anrufen: Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Zypern, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Irland, Italien, Lettland, Luxemburg, Niederlande, Portugal, Rumänien, Slowenien, Slowakei, Spanien, Schweden und das Vereinigte Königreich.</li> <li>• <b>Niederlande:</b> Der anzuwendende Basistarif wurde in einer Verordnung des Ministeriums festgelegt.</li> <li>• <b>Bulgarien, Litauen, Polen:</b> Die Hotline darf auch teurer sein, der Preis muss aber angezeigt werden.</li> </ul>

**Hemmung der  
gesetzlichen  
Gewährleistungsfrist  
während der  
Reparatur/des  
Austauschs**

- **Belgien, Bulgarien, Zypern, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Rumänien:** Der Lauf der Gewährleistung wird während der Reparatur bzw. dem Austausch ausgesetzt und läuft wieder an, sobald Verbraucher die reparierte/ausgetauschte Ware erhalten haben.
- **Österreich, Kroatien, Estland, Griechenland, Island:** Ab Lieferung des reparierten / ausgetauschten Artikels beginnt eine neue 2-jährige Gewährleistungsfrist.
- **Dänemark:** Auch hier beginnt mit der Lieferung der reparierten / ausgetauschten Ware erneut die 2-jährige Frist. Wird der Artikel repariert, verlängert sie sich auf 3 Jahre für den Eintritt des gleichen Fehlers.
- **Portugal, Polen, Slowakei:** Bei Austausch beginnt die Frist neu zu laufen.
- **Slowenien:** Das gleiche gilt für Slowenien für den ausgetauschten Artikel oder wichtige Teile davon – sofern keine abweichende Vereinbarung im Vertrag getroffen wurde.
- **Spanien:** Das Gesetz unterscheidet zwischen Reparatur und Austausch. Bei Reparaturen wird die Frist ausgesetzt und läuft nach der Reparatur weiter. Innerhalb der ersten sechs Monate nach Lieferung gilt dann wieder die Beweislastumkehr. Bei Austausch beginnt ab Lieferung eine neue 2-jährige Gewährleistungsperiode mit Beweislastumkehr in den ersten 6 Monaten.
- **Ungarn:** Das Bürgerliche Gesetzbuch bestimmt, dass die gesetzliche Gewährleistungsfrist unterbrochen ist, so lange die Ware repariert wird und dem Verbraucher nicht zur Verfügung steht. Wird das gesamte Produkt oder ein wesentlicher Bestandteil davon ausgetauscht oder repariert, so beginnt die Gewährleistungsfrist im Hinblick auf die ausgetauschten Teile erneut. Gleiches gilt für Mängel, die durch die Reparatur verursacht wurden.
- **Deutschland und Schweden:** Das Gesetz gibt keine konkreten Auskünfte. Deutsche Gerichte sprechen Verbrauchern im Allgemeinen einen Neubeginn der Gewährleistungsperiode für ausgetauschte Produkte oder Einzelteilen davon zu. Das hat zur Folge, dass viele Händler die Ware zwar reparieren, sich dabei aber auf Kulanz berufen und den Schaden nicht wegen der gesetzlichen Gewährleistung reparieren wollen.
- **Bulgarien:** Es gibt keine gesetzliche Regelung. Die Bulgarische Vollstreckungsbehörde ist der Ansicht, dass die gesetzliche Gewährleistung zwei Jahre ab Kaufdatum gilt. Ein Austausch sei kein Neukauf und die ursprünglichen Bedingungen gelten fort.
- **Frankreich:** Keine deutliche Gesetzeslage. Klargestellt ist dies nur für Garantien: Die Laufzeit hier wird um die Reparaturzeit verlängert, wenn das Produkt länger als sieben Tage nicht verwendet werden kann.

## Verjährung gesetzlicher Gewährleistungs- ansprüche

### Die Verjährungsfrist kann niemals kürzer sein als die gesetzliche Gewährleistungsfrist.

- **Belgien und Polen:** Die Verjährung tritt 1 Jahr nach Kenntnis des Mangels ein, aber nicht vor dem Ende der gesetzlichen Gewährleistungsfrist von 2 Jahren. Die Verjährungsfrist kann niemals weniger betragen als die gesetzliche Gewährleistungsperiode.
- **Österreich, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Lettland, Litauen, Luxemburg und Malta:** 2 Jahre ab Lieferung der Ware an den Verbraucher – wie die gesetzliche Gewährleistung.
- **Niederlande, Portugal und Slowenien:** 2 Jahre ab der Benachrichtigung des Verkäufers über den Mängel.
- **Ungarn:** 2 Jahre ab Warenlieferung. Kann der Verbraucher aus einem triftigen Grund seine Rechte nicht durchsetzen, wird diese Frist ausgesetzt. In diesem Fall kann der Verbraucher innerhalb eines Jahres nach Wegfall des Hinderungsgrunds seine Rechte geltend machen. Dies gilt auch, wenn die 2-jährige Verjährungsfrist bereits abgelaufen ist oder ohnehin weniger als 1 Jahr betrug.
- **Italien:** 26 Monate ab Lieferung der Ware.
- **Estland und Spanien:** 3 Jahre ab Lieferung.
- **Dänemark, Finnland, Rumänien:** 3 Jahre ab Kenntnis des Mangels. Die Frist beginnt auch zu laufen, wenn Verbraucher den Mangel hätten erkennen müssen.
- **Slowakei:** 3 Jahre ab Benachrichtigung des Händlers über den Mangel.
- **Tschechische Republik:** 3 Jahre ab dem Zeitpunkt, in dem Verbraucher die Beseitigung des Mangels verlangt haben.
- **Irland und das Vereinigte Königreich** (ohne Schottland): 6 Jahre ab Lieferung der Ware; in Schottland 5 Jahre.
- **Schweden:** 10 Jahre, wenn Verbraucher sich innerhalb der 3-jährigen Gewährleistungsfrist beim Händler beschwert haben.
- **Norwegen:** Grundsätzlich 3 Jahre ab Lieferung und 5 Jahre bei langlebigen Produkten. Wurde der Mangel nicht erkannt, kann diese Frist verlängert werden. Für jedes Jahr, in dem Verbraucher den Mangel nicht erkannt haben gibt es ein Jahr dazu. Dadurch kann die Frist um 10 Jahre auf insgesamt 13 Jahre verlängert werden.



**Können Verbraucher die Ware bei dem Importeur oder einem anderen in der Lieferkette, bis hin zum Hersteller reklamieren?**

Viele Länder sehen eine solche Möglichkeit nicht vor. Verbraucher können sich nur dann an den Hersteller oder Importeur wenden, wenn diese ihre eigenen Garantien anbieten.

- **Finnland:** Verbraucher haben mit wenigen Ausnahmen das Recht, sich bei Mängeln an ein Unternehmen in der Lieferkette zu wenden, welches die Produkte vorher weiterverkauft hat.
- **Schweden:** Die Situation ist ähnlich wie in Finnland. Verbraucher können sich an ein Unternehmen in der Lieferkette wenden, wenn der Händler insolvent ist, sein Geschäft nicht mehr betreibt oder nicht auffindbar ist.
- **Norwegen und Niederlande:** Verbraucher können sich an den Importeur, einen nationalen Hersteller oder den vorherigen Händler in der Lieferkette wenden.
- **Island:** Verbraucher können sich an einen Zwischenhändler wenden, wenn der Verkäufer gegen diesen Zwischenhändler ebenfalls einen Anspruch hat.
- **Frankreich:** Bei der gesetzlichen Gewährleistung für versteckte Mängel können Verbraucher sich auch an einen Zwischenhändler halten und ihre Ansprüche ihm gegenüber geltend machen.
- **Spanien:** Verbraucher können sich für einen Ersatz oder eine Reparatur auch direkt an den Produzenten wenden. Dafür muss es unmöglich sein, den Händler zu erreichen oder es muss besonders mühsam sein. Unter „Produzent“ versteht man in diesem Zusammenhang den Hersteller, Importeur oder einen anderen Zwischenhändler.
- **Ungarn:** Verbraucher können sich im Rahmen der gesetzlichen Produktgarantie (deckt nur bewegliche Sachen ab) direkt an den Produzenten wenden. Unter „Produzent“ ist in diesem Zusammenhang Hersteller, Importeure oder Zwischenhändler zu verstehen. Produzenten haften in den ersten zwei Jahren nachdem sie ein Produkt in den Verkehr gebracht haben. Verbraucher müssen bei Mängeln den Produzenten ohne Verzögerung benachrichtigen. Dabei gelten 2 Monate als ohne Verzögerung. Verbraucher müssen für Schäden einstehen, die durch eine verspätete Benachrichtigung entstehen. Sie können den Produzenten auffordern, das Produkt zu reparieren. Das Produkt kann ausgetauscht werden, wenn die Reparatur nicht innerhalb einer angemessenen Zeit und nur mit unverhältnismäßigen Nachteilen für den Verbraucher erfolgen kann. Eine Produzentenhaftung kann ausgeschlossen sein. Das ist der Fall, wenn der Produzent beweisen kann, dass 1) er das Produkt nicht hergestellt oder vertrieben hat 2) der Mangel nach dem Stand der Wissenschaft und Technik nicht festgestellt werden konnte 3) der Mangel durch die Anwendung rechtlicher oder verpflichtender Bestimmungen entstanden ist.

**Können Verbraucher die Ware gegenüber dem Importeur reklamieren oder einem anderen in der Lieferkette, bis hin zum Hersteller?**

- **Slowenien:** Verbraucher können sich im Rahmen der 1-jährigen verpflichtenden Gewährleistung (s.o.) für bestimmte technische Waren an jeden Zwischenhändler in der Lieferkette wenden.
- **Irland:** Eine Regelung in Sektion 19(1) des Gesetzes "Sale of Goods and Supply of Services Act 1980" sieht für Garantien ein Recht des Verbrauchers vor, sich an Andere in der Lieferkette zu wenden: "Der Käufer kann Rechte geltend machen gegen den Produzenten oder andere Lieferanten, welche eine Garantiebedingung verletzen, als ob dieser Produzent oder Lieferant die Ware an den Käufer verkauft und die Garantie verletzt hätte. Das Gericht kann dem Produzenten oder Lieferanten diejenigen Maßnahmen auferlegen, die zur Wiederherstellung der Garantiebedingungen erforderlich sind oder dem Käufer Schadensersatz zusprechen. In diesem Unterkapitel umfasst der Begriff „Käufer“ alle Personen, die innerhalb der Garantiezeit Eigentümer der Ware geworden sind und der Begriff „Produzent“ umfasst bei Warenimport auch Importeure."
- **Vereinigtes Königreich:** Ansprüche gegen den Hersteller bestehen in aller Regel nur aus Produkthaftung (inkl. Ansprüche bei Verletzung von Körper und Gesundheit), wegen fehlerhafter oder unsicherer Produkte. In Einzelfällen ist ein Anspruch auf Gewährleistung denkbar, wird aber regelmäßig durch entsprechende vertragliche Klauseln ausgeschlossen.
- **Portugal:** Verbraucher haben das Recht, vom Produzenten oder örtlichen Repräsentanten Reparatur oder Austausch zu verlangen.
- **Lettland:** Verbraucher können sich an den Händler wenden. Unter dem Begriff „Händler“ versteht man in diesem Zusammenhang jede natürliche oder juristische Person (inklusive Importeure), die innerhalb ihrer wirtschaftlichen oder unternehmerischen Tätigkeit Waren an Verbraucher verkaufen oder ihnen anbieten. Umfasst werden auch Zwischenhändler, die im Namen des Händlers tätig werden.

Daneben kann auch ein Anspruch auf Entschädigung gegen den Produzenten bei wirtschaftlichen oder körperlichen Schäden aus der sog. „Produzentenhaftung“ bestehen.

# GARANTIEN

**Garantien sind in allen Mitgliedstaaten, Island und Norwegen gesetzlich geregelt.**

Garantien binden den Anbieter der Garantie.

<b>Zuständigkeit für die Anwendung von Garantien</b>	Der Garantiegeber/ Anbieter der Garantie
<b>Kosten</b>	<b>Garantien müssen in Finnland, Lettland und Slowenien kostenlos sein.</b>
<b>Zeitpunkt der Auskunft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Österreich, Belgien, Dänemark, Finnland, Ungarn, Italien, Lettland, Litauen, Rumänien, Slowenien, Spanien und Schweden:</b> vor Vertragsschluss.</li> <li>• <b>Kroatien, Tschechische Republik, Frankreich, Deutschland, Italien, Niederlande, Portugal und Slowakei:</b> vor Vertragsschluss und spätestens bei Lieferung der Ware (gilt dann als Zeitpunkt des Vertragsschlusses), wenn es keine vorvertragliche Phase gibt.</li> <li>• <b>Luxemburg:</b> Spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses.</li> <li>• <b>Frankreich:</b> Auch bei Reparatur eines Artikels kann eine Garantie angeboten werden. Die Auskunft muss dann auch vor Abschluss des Reparaturvertrags vorliegen.</li> <li>• <b>Bulgarien, Irland, Island und Ungarn</b> (bei Verkäufen im Ladengeschäft): Keine spezielle Regelung getroffen. Es gelten aber die allgemeinen Regeln zur vorvertraglichen Auskunftspflicht.</li> <li>• <b>Vereinigtes Königreich:</b> Verbraucher können erwarten über ihre Verbraucherrechte aufgeklärt zu werden, dass der Erwerb einer Garantie optional ist und diese auch von anderen Unternehmen angeboten werden kann oder ein gesetzlicher Anspruch besteht. Diese vorvertragliche Auskunftspflicht sollte nach den allgemeinen Regeln erfüllt werden.</li> <li>• <b>Polen:</b> Verkäufer müssen nicht darüber informieren, dass es Garantien gibt. Sie müssen dem Verbraucher aber alle Unterlagen zum gekauften Produkt aushändigen. Dazu zählen auch Garantiebedingungen, soweit vorhanden.</li> </ul>
<b>Formelle Anforderungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Österreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Tschechische Republik, Estland, Frankreich, Griechenland, Island, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Portugal, Rumänien, Slowenien, Slowakei, Spanien und Schweden:</b> Normalerweise wird ein <b>schriftliches Garantiedokument</b> verlangt. Das gilt für Verkäufe innerhalb und außerhalb von Geschäftsräumen.</li> <li>• <b>Österreich, Belgien, Bulgarien, Tschechische Republik, Estland, Finnland, Deutschland, Griechenland, Island, Irland, Italien, Luxemburg, Ungarn, Niederlande, Portugal, Slowenien, Slowakei, Spanien, Schweden und das Vereinigte Königreich:</b> Die Garantiebedingungen müssen auf einem dauerhaften Datenträger vorliegen, wenn Verbraucher dies verlangen. In Schweden gilt dies nur für Verkäufe außerhalb von Geschäftsräumen. Innerhalb von Geschäftsräumen und bei Fernabsatzgeschäften muss das Dokument darüber hinaus lesbar sein.</li> <li>• <b>Deutschland und Ungarn:</b> Nur bei Verkäufen außerhalb der Geschäftsräume und bei Fernabsatzgeschäften muss das Garantiedokument schriftlich vorgelegt werden.</li> <li>• <b>Tschechische Republik, Estland, Finnland, Island und Litauen:</b> Ein schriftliches Dokument muss nur ausgehändigt werden, wenn der Verbraucher danach fragt.</li> <li>• In <b>Zypern, Norwegen</b> und <b>Polen</b> besteht keine gesetzliche Verpflichtung für den Verkäufer die Garantiebedingungen schriftlich auszuhändigen.</li> </ul>

<p><b>Sprachliche Anforderungen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Österreich, Belgien, Zypern, Tschechische Republik, Estland, Finnland, Deutschland, Italien, Luxemburg, Malta, Niederlande, Rumänien, Slowenien, Schweden und das Vereinigte Königreich:</b> Die Garantiebedingungen müssen, einfach und klar verständlich abgefasst sein. <b>Frankreich, Griechenland, Litauen, Luxemburg, Malta, Portugal, Slowenien und das Vereinigte Königreich:</b> Die Garantie muss in der Amtssprache verfasst sein. In <b>Luxemburg</b> können sich Verbraucher zwischen Französisch und Deutsch entscheiden; auf <b>Malta</b> muss die Garantie in mindestens einer der Amtssprachen (z.B. Englisch oder Maltesisch) und in Belgien in mindestens einer der offiziellen Sprachen der Region, in der das Produkt zum Kauf angeboten wird, verfasst sein.</li> </ul>
<p><b>Hinweis auf die gesetzliche Gewährleistung</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Österreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Spanien, Schweden und das Vereinigte Königreich:</b> Es muss darauf hingewiesen werden dass neben der Garantie auch die gesetzliche Gewährleistung besteht und die Garantie keinen Einfluss auf die gesetzlichen Gewährleistungsrechte hat.</li> <li>• <b>Frankreich:</b> Verbraucher müssen auf die gesetzliche Gewährleistung und die gesetzliche Gewährleistung für versteckte Mängel hingewiesen werden.</li> </ul>
<p><b>Informationen über Garantiegeber, Umfang, Zeitraum, geografische Abdeckung und Preis</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Österreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Estland, Finnland, Frankreich, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Rumänien, Slowenien, Spanien und das Vereinigte Königreich.</b></li> <li>• <b>Portugal:</b> Die geografische Abdeckung wird nicht ausdrücklich genannt.</li> <li>• <b>Schweden:</b> Informationen zum Inhalt der Garantie müssen vorliegen. Welche Informationen das genau sind, wird vom Gesetz nicht näher bezeichnet.</li> </ul>
<p><b>Information über die Art und Weise der Geltendmachung von Garantieansprüchen (Beschwerdeverfahren, Kundendienst)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Österreich, Belgien, Bulgarien, Kroatien, Zypern, Estland, Finnland, Frankreich, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Rumänien, Slowenien und das Vereinigte Königreich.</b></li> <li>• <b>Schweden:</b> Verbraucher müssen alle Informationen erhalten, die sie zur Durchsetzung ihrer Rechte aus der Garantie benötigen. Das Gesetz erläutert dabei nicht, welche Informationen das genau sind.</li> </ul>

Die Europäischen Verbraucherzentren beraten Verbraucher kostenlos und individuell. Sie helfen Verbrauchern, gütliche Lösungen in grenzüberschreitenden Rechtsstreitigkeiten mit Händlern in den 30 Ländern des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) herbeizuführen, entweder indem der betroffene Händler direkt kontaktiert wird oder indem die Fälle an Schlichtungseinrichtungen übermittelt werden.

Falls eine außergerichtliche Lösung nicht herbeizuführen ist, beraten die Europäischen Verbraucherzentren über weiterführende Maßnahmen, z.B. das Europäische Verfahren über geringfügige Forderungen oder den Mahnbescheid.

Das ECC-Net informiert über die nationale und EU-Gesetzgebung, vertritt Verbraucherschutzaspekte im Rahmen von nationalen und EU-Gesetzgebungsverfahren und –initiativen und arbeitet eng mit anderen EU-Netzwerken und Unternehmen zusammen, um eine bessere Vertretung von Verbraucherinteressen zu gewährleisten.

**Das Europäische Verbraucherzentrum Frankreich hat dieses Projekt in enger Zusammenarbeit mit den Europäischen Verbraucherzentren Belgien, Dänemark und Deutschland geführt, welche die Arbeitsgruppe dieses Projekts gebildet haben. An der Zusammenstellung des Berichts haben alle 30 Europäischen Verbraucherzentren mitgewirkt.**

Dieses Dokument soll die Gesetzgebung und Situation im Hinblick auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht und Garantien in den verschiedenen Europäischen Ländern zum Zeitpunkt der Veröffentlichung widerspiegeln und dies auf eine möglichst benutzerfreundliche Weise. Der Bericht ist rechtlich nicht bindend und die Arbeitsgruppe haftet nicht für etwaige Verluste oder Kosten, welche dadurch entstanden ist, dass jemand die Informationen aus diesem Dokument verwendet oder sich hierauf verlassen hat. Die dargestellte Kurzversion ist ein Auszug aus dem vollständigen Bericht. Sie erhebt deshalb keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

*This report is part of the action 670505 — ECC-Net FR FPA which has received funding under a grant for an ECC action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020). The content of this report represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.*