

# GARANTIE – SIND SIE IHR GELD WIRKLICH WERT?

## ZUSAMMENFASSUNG



**Studie zu  
Garantien und  
Gewährleistung bei  
Konsumgütern in  
der EU, Island und  
Norwegen**



Co-funded by  
the European Union

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa



*Diese Studie wurde durchgeführt vom Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren unter Leitung des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland. Diese Zusammenfassung ist eine Übersetzung der englischen Originalfassung, die maßgebend ist.*



© pexels.com

*Das gesetzliche Gewährleistungsrecht ist verpflichtend in der EU. Garantien hingegen sind ein freiwilliges Angebot von Händlern und Herstellern, manchmal auch von Dritten wie Versicherungsanbietern. Dabei ist zu beachten, dass Garantien keine Auswirkung auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht von Verbrauchern in der EU haben kann. Garantien sollen vielmehr wie ein zusätzlicher Schutz wirken und die Rechte der Verbraucher erweitern. So können etwa Situationen abgedeckt werden, die von der gesetzlichen Gewährleistung nicht umfasst sind, wie beispielsweise eine Reparatur zu Hause.*

## Ziel des gemeinsamen Projekts des ECC-Net

Ziel der Studie war ein Vergleich der teilweise sehr unterschiedlichen Garantie- und Gewährleistungsarten in den 28 EU-Mitgliedstaaten, Island und Norwegen. Darauf folgte eine Analyse, ob Garantien wirklich halten, was sie versprechen und ihr Geld auch wert sind. Die Europäischen Verbraucherzentren haben für die Studie neben der juristischen Analyse auch praktische Untersuchungen durchgeführt: So wurden Internetshops und Ladengeschäfte überprüft und Verbraucherberichte studiert. Damit sollte erforscht werden, inwiefern Verbraucher durch Europäische Gesetze und/oder Garantien geschützt werden, wenn gekaufte Ware mangelhaft ist oder nicht den Erwartungen entspricht. Vom 29. Oktober bis zum 14. November 2014 hat das ECC-Net 342 Stichproben in 25 Europäischen Ländern genommen.

Gegenstand der Prüfung waren 79 Produkte aus drei verschiedenen Produktkategorien (Fotoapparate, Fernseher, Waschmaschinen) und von neun Herstellern. 104 Internetseiten wurden unter die Lupe genommen und 127 Läden kontaktiert (151 Markennamen wurden so abgedeckt, von denen einige hiervon in mehreren EU-Mitgliedstaaten vertreten sind).

Es wurden folgende Gesichtspunkte untersucht:

- die Kundenbetreuung in 72 Geschäften
- die Möglichkeit, ein unabhängiges Sachverständigengutachten zu erhalten
- die Bedeutung von Garantien in der Kaufabwicklung sowohl online als auch in Ladengeschäften
- ob und wie Verbraucher über Gewährleistungsrechte und Garantien aufgeklärt werden und ob es geografische Einschränkungen gibt
- die verwendeten Bezeichnungen für Garantien in den Mitgliedstaaten
- die Laufzeit der Garantien
- die damit verbundenen Kosten in Online-Shops und Ladengeschäften

Das ECC Belgien hat die Untersuchungen mit einer Verbraucherumfrage abgerundet, an der zwischen 15. Juli und 5. Oktober 2014 543 Verbraucher teilgenommen haben.



Jeder Verbraucher in Europa hat das Recht, gesetzliche Gewährleistungsansprüche geltend zu machen. Garantiert wird dies durch die „Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie“ (Richtlinie 1994/44/EG zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter). Sie regelt Mindeststandards für die Gewährleistung beim gewerblichen Verkauf an private Endverbraucher und berücksichtigt gleichzeitig die in den Europäischen Ländern bereits vorhandene und teilweise erweiterte Mängelhaftung. Es ist wichtig, diese nationalen Unterschiede bei grenzüberschreitenden Käufen zu verstehen. Verkäufer tendieren nämlich dazu, die Gesetzeslage ihres eigenen Landes anzuwenden.

Anders ist dies allerdings, wenn Unternehmer mit dem Onlinehandel bzw. Fernabsatz gerade bestimmte Länder erreichen wollen und deshalb eine hierauf ausgerichtete Kundenbetreuung entwickelt haben.

In den einzelnen Ländern der EU, Island und Norwegen unterscheidet sich die Umsetzung der Richtlinie 1999/44/EG hauptsächlich in folgenden Punkten, wie die Studie gezeigt hat:

#### ■ **Unmittelbare Haftung des Verkäufers:**

Häufig wurden Verbraucher vom Verkäufer an den Hersteller verwiesen, sogar bei Fällen der gesetzlichen Gewährleistung.

#### ■ **Dauer der Gewährleistung:**

Die Richtlinie garantiert ab Lieferung einen zweijährigen Zeitraum, in dem die Gewährleistungsrechte gelten. Die meisten Länder haben die Richtlinie auch entsprechend umgesetzt. Sieben Länder sehen sogar einen längeren Gewährleistungszeitraum vor, vier davon berücksichtigen die durchschnittliche Lebensdauer eines gekauften Produkts. In 14 Ländern kann beim Kauf gebrauchter Waren die Frist verkürzt werden – sie beträgt dann aber noch immer mindestens ein Jahr.

#### ■ **Meldefrist bei Mängeln:**

Mitgliedstaaten können laut Richtlinie eine Frist festlegen, in der Verbraucher die Mängel beim Verkäufer melden müssen. Diese Frist muss mindestens zwei Monate betragen. Zwölf Länder haben von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht. 18 Länder haben sich gegen eine starre Frist entschieden, 15 dieser Länder verlangen allerdings eine Benachrichtigung innerhalb einer angemessenen Frist.

#### ■ **Beweislast:**

Vereinfacht gesagt muss derjenige den Beweis erbringen, der von einem Recht Gebrauch machen möchte. Ausnahmsweise kann diese Beweislast aber umgekehrt werden. Alle Mitgliedstaaten haben zum Schutz der Verbraucher diese sogenannte Beweislastumkehr in nationales Recht umgesetzt. Fünf Staaten haben sogar den üblichen Zeitraum von sechs Monaten verlängert. In 16,98 % der Fälle lehnen Händler aber die Rücknahme der Ware und somit Re-

paratur, Austausch oder Erstattung des Kaufpreis ab - und das sogar innerhalb der ersten sechs Monate. Stattdessen wurden Verbraucher an den Hersteller verwiesen.

■ **Dauer der gesetzlichen Gewährleistung nach einer Reparatur bzw. einem Austausch:** Zwölf Länder haben sich dafür entschieden, den Gewährleistungszeitraum für die Dauer der Reparatur oder des Austausches auszusetzen. Die Frist beginnt dann erst wieder zu laufen, sobald Verbraucher die reparierte oder ausgetauschte Ware erhalten.

■ **Wertersatz für den Nutzungszeitraum vor Austausch der Ware:** Häufig benutzen Verbraucher die Produkte über einen längeren Zeitraum, bis ein Mangel auftritt. Erhalten sie dann ein völlig neues Produkt, möchte der Verkäufer möglicherweise Ersatz für die Nutzung der alten Ware. Die Richtlinie regelt diese Situation nicht. Daher können die Staaten eine eigene Regelung treffen. In acht Ländern darf der Verkäufer Wertersatz für die Zeit verlangen, in der die Ware vom Verbraucher genutzt wurde.

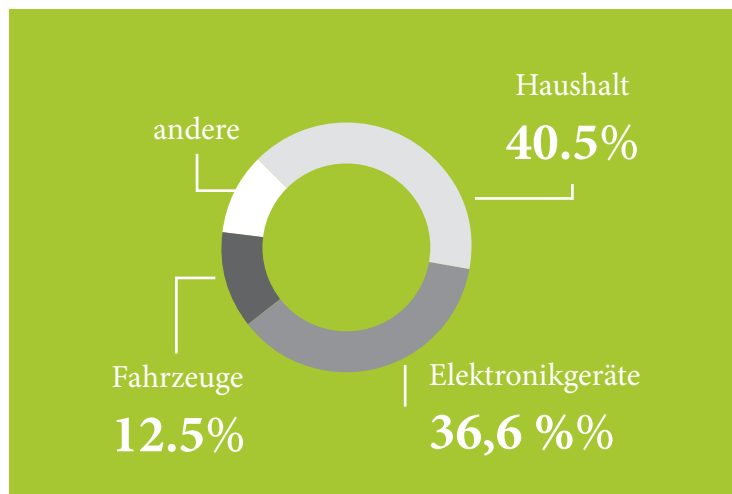


# Garantien

Garantien sind heute ein wichtiges Verkaufsargument geworden. Sowohl die „Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie“ 1999/44/EG als auch die „Verbraucherrechte-Richtlinie“ 2011/83/EU stellen Anforderungen an Garantien.

Bei der Untersuchung stellten die Europäischen Verbraucherzentren fest, dass bei der Mehrheit der überprüften Produkte gleichzeitig auch eine Garantie angeboten wurde – sowohl in Online-Shops als auch in Geschäften. In nahezu 60 % der überprüften Online-Shops wird auf Garantien hingewiesen.

Wie die Umfrage des ECC Belgien ergab, haben 56 % der Befragten eine erweiterte Garantie erworben. Dabei handelte es sich zumeist um Produkte aus den Bereichen...



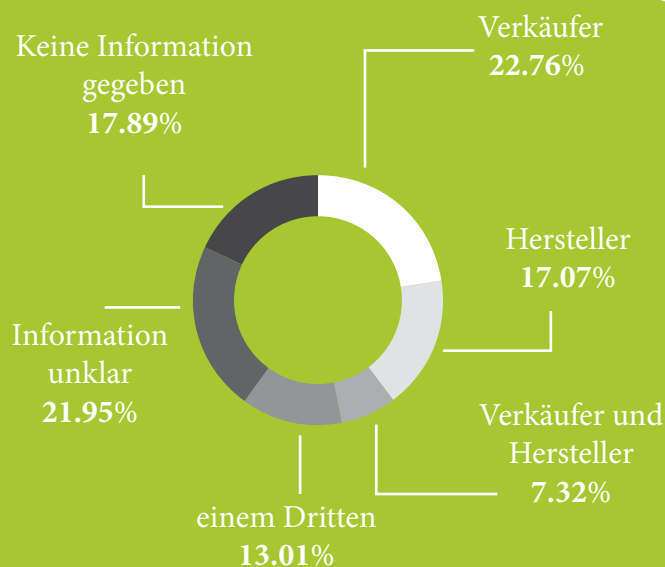
## Informationspflichten

Der Verkäufer hat vielfältige Verpflichtungen im Hinblick auf Auskünfte, einzuhaltende Form und Inhalt der Garantie.

- In 22 Ländern müssen Garantien schriftlich abgefasst sein. Das gilt für Käufe in Geschäftsräumen und im Internet. In 20 Ländern genügt ein dauerhaft speicherfähiges Format.
- Schlicht, einfach, verständlich und klar muss die Garantie in 15 Mitgliedstaaten erklärt sein.
- In mindestens 9 Ländern muss die Amtssprache verwendet werden.

Die Europäischen Verbraucherzentren haben untersucht, ob und wieweit Verbraucher bezüglich ihrer gesetzlichen Gewährleistungsansprüche und Garantien aufgeklärt wurden. Danach wurden Verbraucher tendenziell schlecht informiert. Die Informationen waren entweder unklar oder unvollständig. Besonders im Hinblick auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht waren die Informationen dürftig.

## Bei 123 simulierten Einkäufen wurde die Garantie angeboten von



## Garantiedauer in den Mitgliedstaaten

■ 3/4 der Online-Shops und 2/3 der Ladengeschäfte gaben unbefriedigende Informationen über das gesetzliche Gewährleistungsrecht.

■ Das gesetzliche Gewährleistungsrecht wurde in lediglich 50 von 202 Fällen (24,57 %) in der Produktbeschreibung erwähnt. Informationen hierzu konnten in 21,14 % der Fälle von der Webseite, auf der die Produkte angeboten wurden, aufgerufen werden und waren nicht in den AGB versteckt. Nur 30,38 % der überprüften Läden verwiesen in der Produktbeschreibung deutlich auf das Gewährleistungsrecht.

Aus diesem Grund mussten die Europäischen Verbraucherzentren die vorhandenen Informationen genauer unter die Lupe nehmen und sich bei den Verkäufern erkundigen.

■ **Garantiegeber:** In lediglich 60,16 % der Fälle war es in Online-Shops möglich, den Anbieter einer Garantie zu ermitteln.

■ **Rückgabeverfahren:** Verbraucher wurden in 66,67 % der Fälle nicht darüber informiert, wie sie dem Händler einen mangelhaften Artikel zurückgeben können.

■ **Gewährleistungsdauer:** In 33 von 79 Fällen (41,77 %) wurde die Dauer der Garantie genannt oder sie konnte ermittelt werden. 25 Auskünfte wurden richtig erteilt (zwei oder drei Jahre Laufzeit), in zwei Fällen wurden falsche Auskünfte erteilt: „vielleicht 12 Monate“; bzw. „5 Jahre“.

Im Allgemeinen beträgt die Laufzeit der Garantie in den Mitgliedstaaten zwischen einem und fünf Jahren, in den meisten Fällen jedoch zwei Jahre - so lange also wie das gesetzliche Gewährleistungsrecht. Teure Produkte haben meist eine längere Garantiedauer, decken häufig aber nur bestimmte Teile des Produkts ab.

Bei der vom ECC Belgien durchgeführten Umfrage äußerten mehrere Verbraucher den Verdacht, es könne sich um geplanten Verschleiß handeln. In den meisten Fällen würden Mängel nämlich nach Ablauf der Garantie auftreten. Deshalb bekamen sie das Gefühl, der Hersteller oder Verkäufer biete eine für ihn risikofreie Garantie an.

## Die entstehenden Kosten

Garantien sind von Land zu Land sehr unterschiedlich ausgestattet. In manchen Mitgliedstaaten sind kostenpflichtige Garantien üblicher als in anderen Staaten, in manchen Ländern hingegen müssen sie sogar kostenlos angeboten werden. Kostenpflichtige Garantien sind wiederum starken Preisunterschieden im Ländervergleich unterlegen, insbesondere im Hinblick auf die sehr unterschiedlichen Laufzeiten und den Wertverlust. Entsprechend unterschiedlich fällt auch der jeweilige Nutzen einer Garantie aus.

**In Internetshops wurden gerade einmal 25 Garantien kostenlos angeboten.**

Von 79 untersuchten Geschäften waren die Garantien:

- kostenpflichtig in 25 Fällen (32,05 %)
- kostenlos in 44 Fällen (56,41 %)

Die Preise variieren leicht, sind jedoch ähnlich der Preise, die bei der Online-Recherche gefunden wurden.



## Information oder Fehlinformation

Gerade für sogenannte weiße Ware, d.h. Küchengeräte, und audiovisuelle Geräte sind Garantien ein Marketinginstrument geworden. Verbraucher sind bei der Unterscheidung von gesetzlicher Gewährleistung und Garantie noch immer verwirrt, insbesondere im Hinblick auf ihre Rechte.

Die Europäischen Verbraucherzentren befassen sich regelmäßig mit Beschwerden von Verbrauchern, bei denen sich der Verkäufer weigert Mängel zu beheben. Dies begründet der Verkäufer etwa damit, die Frist sei bereits abgelaufen. Bei genauerer Betrachtung wird jedoch klar, dass sich der Händler auf eine Garantie bezieht und nicht auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht. Es wurde auch schon von Fällen berichtet, in denen Verbrauchern mitgeteilt wurde, eine Garantie bestünde nicht. Händler geben Verbrauchern so den Eindruck, nur Garantien würden auf ihren Kauf Anwendung finden.

Diese Verwirrung fachen manche Unternehmer durch eine weitere Aussage an: Die Herstellergarantie eines Artikels betrage lediglich ein Jahr – schließlich sehe das Gesetz bei Herstellergarantien keine Mindestlaufzeit von zwei Jahren vor. Es kann für Verbraucher von Vorteil sein, direkt die Garantie in Anspruch zu nehmen und nicht erst Gewährleistungsansprüche zu verlangen. Dies ist etwa der Fall, wenn sie durch eine Garantie im Vergleich zur gesetzlichen Gewährleistung besser gestellt werden, wie durch eine verlängerte Beweislastumkehr. Aber nicht immer ist eine Garantie vorteilhafter für Verbraucher.

Beim gesetzlichen Gewährleistungsrecht ist immer der Verkäufer Ansprechpartner. Bei Garantien kann er Verbraucher oftmals an einen anderen, beispielsweise an den Hersteller oder einen Servicepartner des Herstellers verweisen.

## Vor- und Nachteile von Garantien

Verbraucher werden bei Mängeln durch die „Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie“ geschützt. Trotzdem gilt es zu bedenken, dass auch die gesetzliche Gewährleistungsfrist einmal endet und Mängel oftmals schwer zu beweisen sind.

Garantien können daher für Verbraucher Vorteile bringen. Das ECC-Net hat dank seiner Erfahrung und der durchgeführten Untersuchungen eine nicht abschließende Liste von Voraussetzungen zusammengestellt, bei denen sich eine Garantie lohnt.

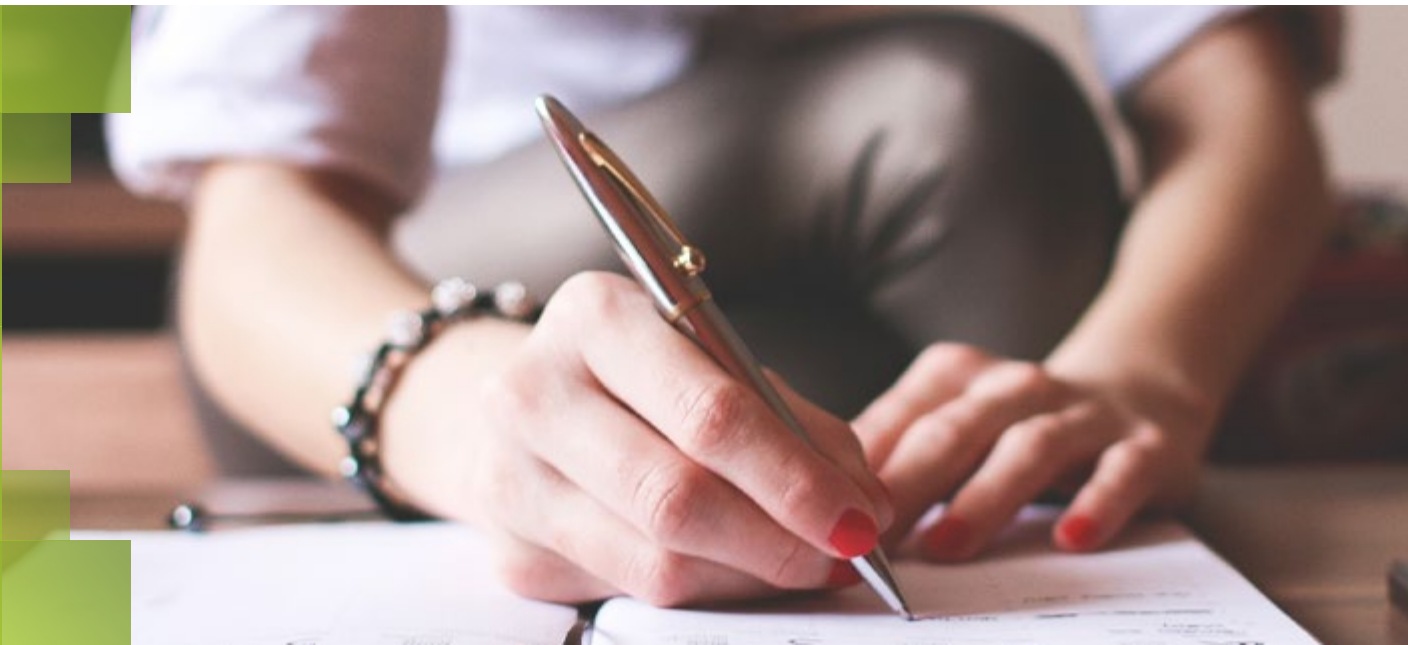


## Eine Garantie kann sich lohnen, wenn:

- der Zeitraum länger ist als die gesetzliche Gewährleistung (mindestens zwei Jahre);
- Verbraucher Mängel nicht beweisen müssen, insbesondere nicht nach den ersten sechs Monaten;
- während der Reparatur ein Ersatzgerät angeboten wird;
- das Reklamationsverfahren reibungslos und einfach ist;
- der Händler oder Hersteller die Rückgabe organisiert;
- Handwerker zum Verbraucher nach Hause kommen;
- die Ware ohne vorherigen Reparaturversuch sofort ersetzt wird;
- der Händler alle entstehenden Kosten trägt, wie für Überprüfung, Reparatur oder Ersatz;
- Verbraucher bei Herstellergarantien einen beliebigen Beauftragten des Herstellers oder des Vertriebspartners kontaktieren können, um von den Garantieleistungen Gebrauch zu machen;
- alle Schäden umfasst sind, also auch Wasserschäden, unabsichtliche Bruchschäden, Oxidation;
- die Garantie mit dem Produkt weiterverkauft werden kann, da die Garantie als Zubehör angesehen wird;
- eine Bedenkzeit eingeräumt wird. Unzufriedene Verbraucher können das Produkt innerhalb dieser Frist zurückgeben und erhalten den Kaufpreis zurück oder einen Gutschein. Dieser Service wird häufig von größeren Marken angeboten.

## Aber nicht jede Garantie hält, was sie verspricht:

34,7 % der befragten Verbraucher gaben an, mit der Garantieleistung unzufriedenen zu sein. Verantwortlich hierfür waren etwa diverse Ausschlüsse, Ineffizienz (z.B. lange Verzögerungen, keine Antwort vom Verkäufer), Überschneidungen mit anderen Verträgen (z.B. Schutz durch Kreditkarte) und Kosten-Nutzen-Rechnungen.





# Nachteile von Garantien

■ **Nachbesserungsversuch:** Manche Verbraucher wollten beispielsweise von der Herstellergarantie Gebrauch machen. Nach Prüfung der Ware weigerten sich die Hersteller jedoch, Garantieleistungen zu erbringen – manchmal sogar nach einer Reparatur. Verbraucher waren gezwungen, ihren gesetzlichen Gewährleistungsanspruch einzufordern. In vielen Fällen wurde das jedoch vom Verkäufer abgelehnt. Schließlich habe bereits ein Nachbesserungsversuch stattgefunden oder der Hersteller habe die Garantieleistung zuvor verweigert, so die Argumentation der Verkäufer.

■ **Ablauf der Gewährleistungsfrist:** Die gesetzliche Gewährleistungsfrist läuft möglicherweise ab, während Verbraucher die Garantie in Anspruch nehmen möchten.

■ **Geografische Beschränkung:** Garantien sind häufig örtlich beschränkt. Verbraucher können Garantieleistungen dann etwa nur in dem Land einfordern, in dem sie das Produkt gekauft haben. Nicht immer lohnt sich deshalb der Einkauf im Ausland.

■ **Umfang der Garantieleistungen:** Der Umfang der Garantieleistungen kann von einem EU-Staat zum anderen unterschiedlich sein. Es kann deshalb schwierig sein, den vollen Umfang einer ausländischen Garantie im eigenen Land zu fordern.

■ **Beschränkung der angebotenen Lösungen:** Möglicherweise sind die Lösungsangebote des Garantiegebers beschränkt und ermöglichen nur Reparatur, bieten niemals Ersatz an oder verlangen zunächst mehrere Reparaturversuche, bevor ein Produkt ausgetauscht bzw. der Kaufpreis erstattet wird. Kann die Ware gar nicht repariert werden, sehen manche Garantiebedingungen eine Erstattung lediglich des Restwerts vor – manchmal auch nur als Wertgutschein.

■ **Beweispflicht:** In manchen Fällen verlangt der Garantiegeber vom Verbraucher einen Beweis für den Mangel (z.B. Beweis eines Schadens, wenn das Handy bei einem Raubüberfall zu Bruch geht; Beweis eines Herstellungsfehlers). Auch fordern manche Garantiegeber besondere Leistungen auf Kosten des Verbrauchers, wie ein Sachverständigengutachten über den Mangel.

Garantien können sich auch mit anderen Versicherungen überschneiden.



© European Commission

# Fokus



Geografische Beschränkungen  
der Garantieleistungen

Verbraucher haben dem ECC-Net berichtet, sich in einigen Fällen aus geografischen Gründen diskriminiert zu fühlen. Entweder, weil sie ein Produkt im Ausland erworben haben oder weil Garantiebedingungen in ihrem Heimatland weniger weitreichend waren als in einem anderen Mitgliedstaat.

Die Situation ist üblicherweise folgende: Ein Verkäufer bietet an, Ware auch ins europäische Ausland zu verschicken. Beim Kauf kann gleichzeitig eine Garantie erworben werden. Die Inanspruchnahme der Garantieleistungen könnte aber geografisch auf das Land des Verkäufers beschränkt sein oder es gibt besondere grenzüberschreitende Bedingungen (z.B. kürzere Garantielaufzeit im Heimatland des Verbrauchers als im Land des Verkäufers).

Diskriminierungen aufgrund der Staatsangehörigkeit oder des Wohnsitzes sind laut der Dienstleistungsrichtlinie (2006/123/EG) verboten, wenn sie nicht durch objektive Gründe gerechtfertigt sind. Deshalb verlangt jede Situation eine Einzelfallbetrachtung.

Verkäufer, die Garantien länderübergreifend anbieten, sollten auch über die Besonderheiten der Garantiebedingungen Bescheid wissen. Der Verbraucher sollte darauf hingewiesen werden, wenn er in seinem Heimatland von der Garantie keinen Gebrauch machen kann. Die Europäischen Verbraucherzentren interessieren sich naturgemäß sehr für den grenzüberschreitenden Handel. Deshalb fragten sie bei Stichproben in 79 Geschäftslokalen nach, ob die Garantie örtlich beschränkt sei.

- 4/5 der Verkäufer war sich nicht bewusst, Garantien mit geografischen Beschränkungen anzubieten.
- Dass es solche Einschränkungen gibt, die Garantie nur im Verkaufsland gültig ist oder nur in Ländern mit einem Vertreter des Herstellers durchgesetzt werden kann, erklärten sieben Verkäufer.
- Acht Verkäufer behaupteten, es gäbe keine geografischen Beschränkungen.



# CHECKLISTEN

Verbraucher können sich vor Abschluss eines Garantievertrags die Checkliste des ECC-Net anschauen. Damit können sie nicht nur entscheiden, ob sich in ihrem Fall eine Garantie überhaupt lohnt. Sie erfahren auch, worauf sie zu achten haben...

[Hier klicken](#)

Checklisten für Händler auf Englisch für die verschiedenen Länder gibt es hier.

[Hier](#)

# LÄNDER-VERGLEICH

Für jedes Land der EU, Island und Norwegen stellt das ECC-Net eine Übersicht zur Verfügung. Sie beinhaltet jeweils Informationen zur gesetzlichen Gewährleistung und zu Garantien der teilnehmenden Länder. Die infoblättr sind in englischer Sprache.

[Hier klicken](#)

# LEGAL GUARANTEE

Gwarancja ustawowa Garanzija legali Garan-  
ti Reklamationsret νόμιμη εγγύηση Εγγυήσεις Garantía le-  
gal de conformidad Garantie légale Lakisääteinen virhevas-  
tuu Gewährleistung Kvörtunarfrestur vegna gallaðrar vöru  
Zákonna odpovědnost za vady věci законова гаранция  
Legale di conformità (kellék) Legal guarantee Garanzia  
szavatosság Reklamationsrätt  
Odgovornost za materijalne nedostake Patērētāja likumīgās tiesības, ja prece neatbilst līguma noteikumiem Teisinės garantijos taikymo sritys Garantje le-  
galā de conformitate Odgovornost za stvarne napake ali jamstvo za skladnost Wettelijke garantie in geval van non-conformiteit Pretensiooni esitamise õigus Zákonná záruka Wettelijke garantie in geval van non-conformiteit Garantia legal de conformidade

Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa 

Dieser Bericht bietet auch eine tabellarische Zusammenfassung der wichtigsten Regelungen zur gesetzlichen Gewährleistung und Garantien. 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. Vielmehr soll es eine Zusammenfassung der Informationen aus den einzelnen Europäischen Verbraucherzentren sein. Die Ansichten und Auslegungen in diesem Bericht reflektieren nicht die der Europäischen Kommission oder der nationalen Zuwendungsgeber. Sie sind einzig diejenigen der Arbeitsgruppe und beruhen auf Schlussfolgerungen der genannten Berichte sowie auf den von allen Projektteilnehmern der Arbeitsgruppe übermittelten Daten und Umfrageergebnissen.

*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.*