99154045000000

Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die Verbraucherentschädigung

Heruntergeladen am 04.07.2025
https://fimportal.de/xzufi-services/102837961/B100019

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99154045000000
Leistungsbezeichnung I	Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die Verbraucherentschädigung
Leistungsbezeichnung II	Verbraucherrechte und Garantien beim Einkaufen
Typisierung	11 - SDG: Allgemeine Rechte und Pflichten
Quellredaktion	Bund

Modul	Sachverhalt
Freigabestatus Katalog	unbestimmter Freigabestatus
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	
Leistungstyp	Leistungsobjekt
Leistungsgruppierung	SDG allgemeine Rechte und Pflichten (154)
Verrichtungskennung	
SDG-Informationsbereich	Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die Verbraucherentschädigung
Lagen Portalverbund	Veranstaltungen und Feste (1110100), Fischen und Jagen (1110200), Tierhaltung (1110300), Außergerichtliche Verfahren und Streitschlichtung (1150100), Gerichtliche Verfahren, Anzeige und Klage (1150200), Verbraucherschutz (1150300)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	04.09.2020
Fachlich freigegen durch	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
Handlungsgrundlage	
Teaser	
Volltext	Gesetzliche Konformitätsgarantie für Waren A. Institut der gesetzlichen Gewährleistung Verbraucher haben einen Anspruch darauf, dass die von ihnen gekaufte Ware mangelfrei ist. Erweist sich eine gekaufte Ware dennoch als mangelhaft, hat der Käufer einen Anspruch auf gesetzliche Gewährleistung.

Modul	Sachverhalt
	Dieser Anspruch richtet sich gegen den Verkäufer der Ware, also demjenigen, der die Ware verkauft hat, nicht aber gegen den Hersteller. Verkauft ein Unternehmer eine Ware an einen Verbraucher (sog. Verbrauchsgüterkauf), kann der Verkäufer die gesetzliche Gewährleistung weder einschränken noch ausschließen. Die gesetzlichen Vorgaben sind zwingend. B. Mangelhaftigkeit der Ware Die gekaufte Ware ist dann mangelhaft, wenn sie nicht die Beschaffenheit oder Eigenschaften aufweist, die zwischen Käufer und Verkäufer vereinbart wurden. Haben die Parteien keine besonderen Vereinbarungen getroffen, ist die Sache mangelhaft, wenn sie sich nicht wie gewöhnlich verwenden lässt oder nicht so beschaffen ist, wie es üblich ist und erwartet werden kann. C. Zeitpunkt der Mangelhaftigkeit Voraussetzung für einen Anspruch des Käufers auf Gewährleistung ist, dass der Mangel bereits zum Zeitpunkt des Kaufs vorlag. Für Mängel, die später etwa durch unsachgemäße Benutzung oder durch Verschleiß entstehen, muss der Verkäufer nicht einstehen. D. Beweislast Will der Käufer einen Anspruch auf Gewährleistung geltend machen, muss grundsätzlich er darlegen und ggf. beweisen, dass ein Mangel an der Kaufsache vorliegt und dieser bereits beim Kauf vorhanden war. Da es für Verbraucher oft nicht leicht ist, die Ursache eines Mangels zu erkennen, enthält das Gesetz bei Verbrauchsgüterkäufen eine Beweiserleichterung: Danach wird vermutet, dass Mängel, die sich binnen sechs Monaten nach Übergabe der Kaufsache zeigen, bereits bei Übergabe vorhanden waren. Im Streitfall muss somit der Unternehmer beweisen, dass die Sache bei Übergabe mangelfrei war.

Modul	Sachverhalt
	Nach den sechs Monaten ist wieder der Käufer in vollem Umfang beweispflichtig. Hierfür kann er zum Beispiel ein Sachverständigengutachten erstellen lassen. E. Rechte des Käufers bei Mängeln Ist eine Ware im maßgeblichen Zeitpunkt mangelhaft, kann der Käufer vom Verkäufer in erster Linie deren Reparatur oder die Lieferung einer neuen mangelfreien Ware verlangen. Entstehen dadurch Kosten, etwa für Material oder den Transport der Ware, sind diese vom Verkäufer zu tragen. Für die Reparatur oder die Lieferung einer neuen mangelfreien Ware kann der Käufer dem Verkäufer eine angemessene Frist setzen. Kommt der Verkäufer seiner Pflicht innerhalb der Frist nicht nach, kann der Käufer den Kaufpreis mindern oder von dem Vertrag zurücktreten. Dieses Recht steht dem Käufer auch dann zu, wenn zweimal erfolglos versuchte wurde, die Sache die zu reparieren. F. Verjährungsfristen Das Gesetz sieht keine bestimmte Frist, innerhalb derer der Käufer den Verkäufer über den Mangel informieren muss. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte verjähren aber grundsätzlich in zwei Jahren. Beim Kauf von gebrauchten Sachen kann die Verjährung durch Vereinbarung der Parteien auf ein Jahr verkürzt werden. Auch im Hinblick auf die sechs monatige Beweislastumkehr empfiehlt sich demnach ein zügiges Handeln des Verbrauchers. G. Rechtsgrundlagen Die für Verbraucher relevanten Rechtsnormen zur gesetzlichen Gewährleistung finden sich in den §§ 434 bis 442 und in den §§ 474 bis 477 des Bürgerlichen Gesetzbuchs. Kommerzielle Garantie/Gewährleistung

Modul	Sachverhalt
	A. Institut der Garantie Von der gesetzlichen Gewährleistung ist die Garantie zu unterscheiden. Um eine Garantie handelt es sich immer dann, wenn ein Verkäufer, Hersteller oder ein Dritter dem Käufer eine zusätzliche, über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte hinausgehende Zusicherung gibt. Eine solche Zusicherung kann etwa darin bestehen, dass die Sache innerhalb einer bestimmten Zeit eine bestimmte Beschaffenheit behält (Haltbarkeitsgarantie). Anders als bei der gesetzlichen Gewährleistung handelt es sich bei einer Garantie stets um eine freiwillige Leistung, die nicht gesetzlich vorgegeben ist. In der Praxis werden Garantien häufig vom Hersteller oder vom Verkäufer angeboten. B. Inhalt der Garantie Der Garantiegeber kann darüber entscheiden, wie lange die Garantie dauern soll, welchen Inhalt sie haben soll und ob sie kostenlos oder gegen ein zusätzliches Entgelt angeboten wird. Der Garantiegeber ist in der Ausgestaltung der Garantie grundsätzlich frei. C. Garantieerklärung Wird eine Garantie gewährt, muss die Garantieerklärung bei Kaufverträgen mit Verbrauchern besondere inhaltliche und formale Anforderungen erfüllen: • die Garantieerklärung muss einfach und verständlich sein, • einen Hinweis enthalten, dass die gesetzlichen Gewährleistungsrechte nicht eingeschränkt sind und • den Inhalt der Garantie, alle wesentlichen Angaben, die zur Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, und den Namen und die Anschrift des Garantiegebers widergeben. Wird einer dieser Anforderungen nicht eingehalten, bleibt die Garantie dennoch wirksam.

Modul	Sachverhalt
	Verbraucher können außerdem verlangen, dass ihnen die Garantieerklärung in Textform mitgeteilt wird. D. Garantie oder Gewährleistung? Für Verbraucher ist es wichtig zu wissen, dass eine Herstellergarantie die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche nicht einschränkt. Wer zum Beispiel einen defekten Fernseher gekauft hat, muss sich vom Verkäufer nicht darauf verweisen lassen, dass der Hersteller eine Garantie übernommen habe und man sich an ihn wenden solle. Unabhängig von der Garantie behält der Käufer beim Vorliegen eines Mangels stets seine Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Verkäufer. Er kann mithin frei entscheiden, ob er lieber seine Rechte aus der gesetzlichen Gewährleistung gegenüber dem Verkäufer oder aus der Garantie etwa gegenüber dem Hersteller geltend machen will. E. Rechtsgrundlagen Die für Verbraucher relevanten Rechtsnormen zur Garantie finden sich in den §§ 443 und 479 des Bürgerlichen Gesetzbuches. Widerrufsrecht In Deutschland steht Verbrauchern bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, bei denen die Leistung bei Abschluss der Verhandlungen sofort erbracht und bezahlt wird und das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt 40 Euro nicht überschreitet, kein Widerrufsrecht zu. In Deutschland besteht kein Erfordernis für telefonisch geschlossene Verträge, eine schriftliche Zustimmung des Verbrauchers einzuholen. In Deutschland können Gewerbetreibende bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen während der 14-tägigen Widerrufsfrist die Zahlung verlangen.

Modul	Sachverhalt
	Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten (für Waren und Dienstleistungen) Kommt es beim Kauf von Waren oder Dienstleistungen zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen zum Konflikt, besteht nicht nur die Möglichkeit einer Klage vor Gericht. Es kann auch eine Verbraucherstreit-schlichtung angestrengt werden. Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucher und Verbraucherinnen eine Möglichkeit, den Streit schnell, ohne die Hinzuziehung eines Anwalts und ohne komplizierte Formalitäten beizulegen. Für die Durchführung von Verbraucherstreitschlichtungen gibt es in Deutschland staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen. Um diese Anerkennung zu erhalten, müssen die Schlichtungsstellen bestimmte Voraussetzungen erfüllen. Dazu gehört beispielsweise, dass deren Streitmittler und Streitmittlerinnen unabhängig sind, die Verbraucher und Verbraucherinnen ausreichend über das Verfahren informieren und ihre Schlichtungsvorschläge am geltenden Recht ausrichten und dabei insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Derzeit gibt es in Deutschland 27 anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen. 24 von Ihnen sind branchenspezifisch tätig, d.h. sie haben ihre Zuständigkeit z.B. auf bestimmte Wirtschaftsbereiche oder Unternehmen beschränkt. Wenn es keine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle für die Streitigkeit gibt, helfen die Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen oder alternativ die Universalschlichtungsstelle des Bundes weiter. Das Verbraucherschlichtungsverfahren ist für beide Seiten freiwillig und für Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel kostenlos. Es kann online beantragt und durchgeführt werden. Ist auch das Unternehmen zur Teilnahme an der Schlichtung bereit, holt die Verbraucherschlichtungsstelle die notwendigen Informationen ein und unterbreitet den Parteien dann innerhalb von 90 Tagen einen Schlichtungsvorschlag mit Begründung. Die Parteien

Modul	Sachverhalt
	entscheiden selbst, ob sie die vorgeschlagene Lösung annehmen. Wird der Schlichtungsvorschlag nicht von beiden Seiten akzeptiert, endet das Verfahren. Den Parteien steht weiterhin der Weg zu den Gerichten offen. Eine besondere Frist gibt es hierfür nicht. Auch bei Streitigkeiten mit Unternehmen aus einem anderen EU-Mitgliedstaat, Norwegen, Island oder Lichtenstein besteht die Möglichkeit der Verbraucher-schlichtung. Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ) vermittelt Verbraucher und Verbraucherinnen an die richtige Verbraucherschlichtungsstelle. Für Streitigkeiten aus Verträgen, die Verbraucher und Verbraucherinnen eines EU-Mitgliedstaates mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen über das Internet abgeschlossen haben, hat die Europäische Kommission eine Online-Streitbeilegungsplattform eingerichtet: (kurz: OS-Plattform) (Verlinkung mit https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show). Diese kann genutzt werden, um Kontakt mit Schlichtungsstellen in ganz Europa aufzunehmen oder mit dem Unternehmen im direkten Kontakt eine Lösung zu finden. Die Nutzung der OS-Plattform ist in allen EU-Sprachen, in Isländisch und Norwegisch möglich. Als nationale Kontaktstelle für Online-Streitbeilegung berät das EVZ Deutschland auch rund um die OS-Plattform.
Erforderliche Unterlagen	
Voraussetzungen	
Kosten	
Verfahrensablauf	
Bearbeitungsdauer	
Frist	
weiterführende Informationen	Gesetzliche Konformitätsgarantie für Waren

Modul	Sachverhalt
	BMJV-Verbraucherportal https://www.bmjv.de/DE/Verbraucherportal/KonsumImAlltag/MaengelGewaehrleistung/MaengelGewaehrleistung_node.html Europäischer Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ) Kommerzielle Garantie/Gewährleistung BMJV-Verbraucherportal EVZ Widerrufsrecht Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten (für Waren und Dienstleistungen) Die Rechtsgrundlagen der Verbraucherschlichtung sind im Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen geregelt. Das Bundesamt für Justiz veröffentlicht eine Liste aller Verbraucherschlichtungsstellen. Auf der Webseite der Universalschlichtungsstelle des Bundes sind Hinweise zur Antragstellung und zu dem Verfahren veröffentlicht.
Hinweise	
Rechtsbehelf	
Kurztext	
Ansprechpunkt	
Zuständige Stelle	
Formulare	
Ursprungsportal	Verbraucherrechte und Garantien im Zusammenhang mit dem Kauf von Waren und Dienstleistungen, einschließlich Verfahren für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten und die

Modul	Sachverhalt
	Verbraucherentschädigung, Consumer rights and guarantees related to buying goods and services, including procedures for consumer dispute resolution and compensation