

"kleinezeitung.at" gefunden am 27.04.2022 19:45 Uhr

## Was heuer beim Reklamieren anders ist

**Neu gekauft und schon kaputt? Seit Jahresbeginn gibt es für Konsumenten Verbesserungen beim Gewährleistungsrecht. Die wichtigsten Punkte.**



© stock.adobe.com Egal, ob das fast neue Handy oder die vor Kurzem gekaufte Waschmaschine einen Mangel hat: Ansprechpartner für die Gewährleistung ist immer der Händler © stock.adobe.com



© stock.adobe.com Egal, ob das fast neue Handy oder die vor Kurzem gekaufte Waschmaschine einen Mangel hat: Ansprechpartner für die Gewährleistung ist immer der Händler © stock.adobe.com

1. Vom Kühlschrank übers Smartphone bis zum Auto: Für Kaufverträge von beweglichen Waren, die ab dem

1. Jänner abgeschlossen wurden, gilt ein neues Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG). Was ist neu?

ANTWORT: „Positiv ist, dass wir jetzt längere Fristen haben“, sagt Thomas Hirmke, der den Bereich Recht beim VKI leitet. Die gesetzliche Vermutung, dass ein Mangel schon bei der Übergabe der Ware vom Händler an den Konsumenten vorhanden war, was ja die Voraussetzung für die Gewährleistung ist, wurde von sechs Monaten auf ein Jahr verlängert. Und war es bisher insgesamt nur zwei Jahre lang möglich, Gewährleistung geltend zu machen, wird diese Frist nun um drei Monate verlängert. Als zweiten Pluspunkt sieht Hirmke, dass mit dem VGG erstmals auch digitale Inhalte berücksichtigt sind und eine Update-Pflicht für Unternehmer eingeführt wurde. Negativ ist, wie Hirmke sagt, dass die Rechtslage insgesamt komplizierter geworden ist. Das Gewährleistungsrecht ist je nach Leistungsgegenstand in verschiedenen Gesetzen geregelt: in VGG, ABGB und Konsumentenschutzgesetz.

2. Was bedeutet die neue Update-Pflicht?

**ANTWORT:** Im Anwendungsbereich des neuen VGG hat der Unternehmer nun eine Aktualisierungspflicht bei Verträgen über digitale Leistungen (dazu gehören u. a. Musik- und Audiodateien oder Clouddienste) und Waren mit digitalen Elementen (zum Beispiel Smart-TV, Smartphone, Rasenroboter, Navi). „Der Unternehmer haftet dafür, dass dem Vertragspartner alle Aktualisierungen zur Verfügung gestellt werden, die notwendig sind, damit die Ware oder digitale Leistung weiterhin dem Vertragsinhalt entspricht. Notwendige Updates hat der Unternehmer sohin kostenfrei zur Verfügung zu stellen“, sagt die Rechtsanwältin Heidi Lallitsch von der Kanzlei SCWP Schindhelm. „Die Dauer der Update-Pflicht richtet sich nach dem Vertragsinhalt und beträgt bei fortlaufender Bereitstellung zwei Jahre. Ansonsten sind Updates von einem Unternehmer in einem vernünftigerweise erwartbaren Zeitraum geschuldet.“ Beim VKI wendet man ein: „Was in der Praxis ein vernünftigerweise erwartbarer Zeitraum ist, werden erst die Gerichte klären müssen. Unklar ist auch, welche Produkte von der Aktualisierungspflicht betroffen sind und welche nicht.“

#### Gewährleistung oder Garantie?

Gewährleistung ist (anders als die Garantie) die gesetzliche Haftung des Händlers für Mängel, die bereits bei der Übergabe/Lieferung der Ware vorhanden waren, auch wenn sich ein Mangel erst später zeigt. Bisher wurde in den ersten sechs Monaten gesetzlich vermutet, dass der Mangel schon bei der Übergabe vorhanden war, für die restlichen 1,5 Jahre lag es am Konsumenten, dies zu beweisen.

Auf Garantie hingegen hat man keinen gesetzlichen Anspruch, sie ist eine freiwillige Leistung des Händlers oder Herstellers.

#### 3. Welche Rechte aus der Gewährleistung stehen Konsumenten zu?

**ANTWORT:** Dieselben wie schon bisher. „Liegt zum Zeitpunkt der Übergabe der Sache ein Mangel vor oder kommt der Unternehmer seiner Aktualisierungspflicht nicht nach oder wird die Sache bei der unsachgemäßer Montage oder Installation beschädigt – auch dann wenn der Verbraucher die Montage oder Installation aufgrund einer fehlerhaften Anleitung selbst durchführt – steht dem Verbraucher in erster Linie eine kostenlose Reparatur oder ein Austausch der Ware zu“, sagt Lallitsch. Der Verbraucher könne frei zwischen den beiden Varianten frei wählen. Nur bei Vorliegen bestimmter Umstände kommen Preisminderung und Auflösung des Vertrages (vormals Wandlung genannt) in Betracht: etwa bei schwerwiegendem Mangel oder bei der Verweigerung der Behebung durch den Unternehmer. Eine kleine Verschlechterung für Verbraucher ergibt sich bei der Verzugsthematik, wie Hirmke erklärt: „Wenn ein Unternehmer mit der Verbesserung im Verzug ist, konnte man ihm bisher mit einem Schreiben eine Nachfrist setzen und gleichzeitig darin festhalten, dass man bei Nichterfüllung vom Vertrag zurücktritt. Jetzt muss man ihm zuerst eine Nachfrist setzen und bei Nicht-Erfüllung gesondert in einem zweiten Schreiben den Rücktritt erklären.“

#### 4. Das VGG neu gilt nicht für alle Verbrauchergeschäfte. Welche sind ausgenommen?

**ANTWORT:** Lallitsch zählt auf: „Verträge zwischen Unternehmern, Verträge unter Privaten sowie Verträge über unbewegliche Sachen (Immobilien oder z. B. eine eingebaute Heizung), Tauschverträge über körperliche Sachen, Verträge über den Kauf von lebenden Tieren, Verträge über Finanz-, Gesundheits- und Glückspieldienstleistungen und Verträge

über analoge Dienstleistungen wie Beratungsleistungen – auch dann, wenn digitale Mittel dafür eingesetzt werden.“ Für diese Verträge gelten weiterhin die gesetzlichen Gewährleistungsregelungen nach dem ABGB und nach dem Konsumentenschutzgesetz. Im ABGB gilt eine gesetzliche Vermutungsfrist für Mängel von nur sechs Monaten. Auch ist der Mangelbegriff im VGG anders definiert als im ABGB. Lalltisch: „Das neue VGG führt einen objektiven Mangelbegriff ein, damit gilt für die gekauften Waren ein Mindeststandard als vereinbart, um den man nicht streiten muss.“

5. Das neue VGG bringt auch ein Vertragsänderungsrecht für Unternehmer?

ANTWORT: Ja, aber nur aus wichtigem Grund, wobei für Verbraucher keine zusätzlichen Kosten anfallen dürfen. Lalltisch: „Konsumenten steht dabei binnen 30 Tagen ab Kenntnis der Änderung ein kostenloses Auflösungsrecht zu.“

Daniela Bachal,

Ombudsfrau

*© stock.adobe.com Egal, ob das fast neue Handy oder die vor Kurzem gekaufte Waschmaschine einen Mangel hat: Ansprechpartner für die Gewährleistung ist immer der Händler © stock.adobe.com*

*© stock.adobe.com Egal, ob das fast neue Handy oder die vor Kurzem gekaufte Waschmaschine einen Mangel hat: Ansprechpartner für die Gewährleistung ist immer der Händler © stock.adobe.com*

Adresse <https://www.kleinezeitung.at/lebensart/ombudsfrau/6083334/...>