



Gewährleistung im IT-Kaufrecht

Das Recht der Gewährleistung bei Kaufverträgen hat sich infolge der Schuldrechtsreform im Jahre 2002 grundlegend geändert. Die meisten Unternehmer haben von dieser Tatsache inzwischen Kenntnis genommen. Nur wenige sind jedoch in der Lage, der Reklamation des Kunden rechtlich einwandfrei zu begegnen. Dieser Beitrag soll dem Händler helfen, derartige Fälle juristisch korrekt einzuordnen und seine Verhaltensweise entsprechend auszurichten.

Inhalt

- I. Garantie und Gewährleistung
- II. Mangelhaftigkeit der Sache
- III. Nachbesserung oder Nachlieferung
- IV. Rücktritt oder Minderung
- V. Schadensersatz
- VI. Verjährung
- VII. Fazit

I. Garantie und Gewährleistung

Der Händler ist als Verkäufer verpflichtet, dem Käufer - ob nun Einzelhändler oder Endverbraucher - die Kaufsache frei von Sachmängeln zu übergeben. Tut er dies nicht, so hat er auch nicht ordnungsgemäß geleistet und dem Käufer stehen diverse Rechte zu. Hierbei ist zu unterscheiden zwischen Gewährleistung und Garantie. Während die *Gewährleistung* die gesetzlichen Rechte des Käufers aus der Lieferung einer fehlerhaften Sache umfasst, wird die *Garantie* außergesetzlich durch Vertrag - vom Hersteller, Importeur oder Händler - eingeräumt. Mit der *Garantie* verpflichtet sich der Garantierende dazu, für die Mängelfreiheit der Sache insgesamt oder auch nur bezüglich einzelner Teile für eine bestimmte Laufzeit persönlich einzustehen, obwohl möglicherweise gesetzliche Gewährleistungsrechte nicht (mehr) bestehen. Möchte der Käufer einer mangelhaften Kaufsache den Hersteller aus einer Garantie in Anspruch nehmen, so muss er lediglich beweisen, dass der Defekt a.) während der Garantiezeit eingetreten ist und b.) von der Garantie umfasst ist.

Die Inanspruchnahme des Verkäufers oder Herstellers aus Garantie ist für den Käufer damit einfacher, als diejenige aus Gewährleistung.

TIPP: Räumen Sie für Ihre Produkte nur dann eine Garantie ein, wenn Sie davon überzeugt sind, dass in den nächsten Jahren keine - oder nur sehr wenige - technischen Beanstandungen zu erwarten sind.

II. Mangelhaftigkeit der Sache

Für den Händler stellt sich häufig die Frage, ob er die reklamierte Kaufsache tauschen muss. Die Antwort hierauf liegt in der Definition vom Begriff Sachmangel. Dieser liegt vor, wenn die Sache bei Übergabe die vereinbarte Beschaffenheit nicht besitzt oder ein gesetzlicher Fall des Sachmangels vorliegt. Nach der Gesetzesdefinition ist dies der Fall, wenn sich die Ware nicht für die gewöhnliche Verwendung eignet, sie nicht mit den öffentlichen Äußerungen des Herstellers in der Werbung oder auf der Verpackung übereinstimmt, die vereinbarte Montage durch den Verkäufer unsachgemäß durchgeführt wurde bzw. die Montageanleitung fehlerhaft ist oder aber eine andere Sache oder geringere Menge geliefert wurde (§ 434 BGB). Ist also nachweislich die Funktionsfähigkeit der Kaufsache eingeschränkt, so führt dieser Sachmangel zu Gewährleistungsrechten des Käufers.

Liegt kein Sachmangel vor, also möchte der Kunde beispielsweise die Ware lediglich deshalb umtauschen, weil ihm die Optik nicht mehr gefällt oder er ein anderes Produkt besser findet, so besteht für den Verkäufer auch keine Pflicht zum Umtausch. Hier käme allenfalls ein Kulanzumtausch in Betracht.

TIPP: Bei Auftreten eines Mangels während der ersten sechs Monate (ab Übergabe) wird im Rahmen von Verbrauchergeschäften die Haftung des Verkäufers vermutet (§ 476 BGB). Sorgen Sie während dieser Zeit durch großzügiges Umtauschverhalten für eine noch größere Kundenzufriedenheit.

III. Nachbesserung oder Nachlieferung

Liegt bei Übergabe der Kaufsache ein Sachmangel vor, so kann der Käufer zunächst zwischen zwei Rechten wählen: Der Fehlerbeseitigung und der Nachlieferung.

Hat der Käufer Interesse daran, dass die mangelhafte Sache vom Verkäufer repariert wird, so kann er dies auch rechtlich verlangen (*Nachbesserung*), soweit nicht die Reparaturkosten den Wert der Kaufsache erheblich übersteigen oder die Nachbesserung technisch unmöglich bzw. unzumutbar ist. Bei Unikaten ist die Nacherfüllung gänzlich auf die Fehlerbeseitigung beschränkt, da eine Nachlieferung (beispielsweise bei einem Gebrauchtwagen oder Gemälde) nicht möglich ist.

Im Regelfall verlangt der Käufer jedoch den Austausch der mangelhaften Kaufsache, also *Nachlieferung*. Dies steht ihm gesetzlich auch zu. Die bereits übergebene Kaufsache ist dem Verkäufer gleichzeitig - also im Austausch - zurückzugeben.

TIPP: Händler, die auf eine Nachbesserung technisch nicht eingerichtet sind, sollten das Verlangen des Kunden auf Reparatur/Ausbesserung ablehnen und auf Nachlieferung bestehen.

IV. Rücktritt oder Minderung

Gelingt es dem Verkäufer nicht, die Sache nachzubessern oder eine mangelfreie Ware nachzuliefern, etwa weil die Nacherfüllung nicht möglich oder nicht zumutbar ist, so kann der Käufer im zweiten Schritt Rücktritt oder Minderung verlangen.

Der *Rücktritt* hat zur Folge, dass der Vertrag rückabgewickelt werden muss. Hierzu sind die ausgetauschten Leistungen einander zurückzugewähren, also der Kaufpreis zurückzuerstatten und die Kaufsache zurückzugeben. Voraussetzung des Rücktritts ist jedoch, dass der Käufer dem Verkäufer eine Nachfrist gesetzt hat, um den Mangel zu beheben. Erst nach erfolglosem Ablauf dieser Frist kann er den Rücktritt erklären. Das Erfordernis der Fristsetzung entfällt, wenn die Nacherfüllung unmöglich ist, der Verkäufer die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig verweigert, der Verkäufer bei einem Fixgeschäft die Leistungsfrist verstreichen lässt, die Nacherfüllung fehlergeschlagen oder diese für den Käufer unzumutbar ist. Ausgeschlossen ist der Rücktritt allerdings, wenn der Mangel der Kaufsache nur unerheblich ist. Hier bleibt dem Käufer lediglich das Recht der Nacherfüllung (Nachbesserung/Nachlieferung).

Möchte der Käufer nach Ablauf der gesetzten Frist - soweit erforderlich - am Vertrag festhalten, so kann er statt dem Rücktritt *Minderung*, also Herabsetzung des Kaufpreises, verlangen. Auch dies muss dem Verkäufer gegenüber ausdrücklich - bestenfalls schriftlich - erklärt werden. Die Minderung ist bei unerheblichen Mängeln - im Gegensatz zum Rücktritt - zulässig. Die Höhe der Minderung ist für jeden Einzelfall gesondert zu schätzen und nicht gesetzlich festgelegt.

TIPP: Neben dem Rücktritt kann der Käufer ggf. auch Schadensersatz geltend machen. Versuchen Sie in jedem Fall, dem Nacherfüllungsbegehren des Käufers fristgemäß nachzukommen und sich beim Hersteller schadlos zu halten, denn die erfolgreiche Nacherfüllung lässt Schadensersatzansprüche erst gar nicht entstehen.

V. Schadensersatz

In Einzelfällen kann der Käufer vom Verkäufer auch Schadensersatz verlangen. Voraussetzung hierfür ist neben der Mangelhaftigkeit der Kaufsache bei Übergabe (Pflichtverletzung) und dem erfolglosen Ablauf der gesetzten Nachfrist zudem ein Verschulden des Verkäufers. *Verschulden* setzt vorsätzliches oder fahrlässiges Handeln des Verkäufers voraus. Kein fahrlässiges Verhalten wird jedoch anzunehmen sein, wenn der Verkäufer eine Vielzahl von (Massen-) Waren vertreibt und ein Stück hiervon mangelhaft ist, da eine Verpflichtung zur Untersuchung von Einzelstücken nicht besteht.

Allenfalls könnte in diesen Fällen der Hersteller haften, soweit das fahrlässige Verhalten dessen Mitarbeiter nachgewiesen werden wird. Etwas anderes gilt, wenn der Verkäufer eine Garantie eingeräumt hat, da in diesen Fällen der Fahrlässigkeits-Maßstab sehr niedrig angesetzt wird (§ 276 BGB).

Die *Höhe des Schadensersatzes* richtet sich nach dem sog. positiven Interesse; der Käufer soll demnach so gestellt werden, als ob der Verkäufer ordnungsgemäß geleistet hätte. Insoweit sind dem Käufer daher beispielsweise Mehrkosten für den Erwerb einer gleichartigen, aber teureren Alternativware zu erstatten. Hatte der Käufer keine Mehrkosten durch Neuerwerb, sondern lediglich Aufwendung zur Abwicklung des erhofften Kaufvertrages (Notarkosten bei Grundstückskauf), so kann er statt Schadensersatz diese Aufwendungen vom Verkäufer erstattet verlangen.

TIPP: Sorgen Sie durch übersichtliche Organisation dafür, dass Materialfehler frühzeitig erkannt werden und jede Entdeckung protokolliert wird, damit dem Vorwurf der Fahrlässigkeit begegnet werden kann.

VI. Verjährung

Gewährleistungsansprüche des Käufers im IT-Bereich verjähren in zwei Jahren ab Übergabe der Kaufsache und zwar unabhängig davon, ob dieser Verbraucher oder Unternehmer sowie die Kaufsache neu oder gebraucht ist. Im B2B-Bereich kann diese Frist bei Neuwaren per AGB auf ein Jahr verkürzt werden; nicht dagegen im B2C-Kaufvertrag. Per Einzelvereinbarung können Unternehmen die Gewährleistungsfristen auch ganz ausschließen. Die Verjährung der Gewährleistungsansprüche wird gehemmt durch Verhandlungen der Parteien, bis eine die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert.

TIPP: Der Unternehmer sollte in seinen AGB die Gewährleistungsfrist im B2B-Verkehr grundsätzlich auf ein Jahr beschränken, um das Risiko einer Auseinandersetzung bereits im Vorwege zu reduzieren.

VII. Fazit

Das Recht der Gewährleistung ist auch nach der Schuldrechtsreform 2002 nicht einfacher geworden. Die Kenntnis der einzelnen Käuferrechte führt beim Händler zu einem sicheren Auftreten sowohl gegenüber reklamierenden Kunden als auch gegenüber dem ausliefernden Großhändler oder Hersteller. Gleichzeitig birgt die fehlende Kenntnis vom Gewährleistungsrecht die Gefahr einer unüberschaubaren Inanspruchnahme wegen mangelhafter Ware sowie ihren finanziellen Konsequenzen. Dem einzelnen Händler wird daher angeraten, die obigen Rechte konsequent zu beachten sowie seine eigenen AGB ggf. entsprechend anzupassen.

(Stand Oktober 2004)