

## Wer, wie, was? Anforderungen an das Werben mit Garantien

### Gastbeitrag: Was man bei Garantien beachten muss:

Jeder Käufer freut sich über eine Garantie: Wenn „etwas ist“, kann man sich so darauf verlassen, dass dem abgeholfen wird, ohne dass weitere größere Nachteile entstehen – wie etwa eine kostenpflichtige Reparatur. Stimmen muss das allerdings nicht: Zwar ist dieses weitgreifende Verständnis einer Garantie verbreitet, in der Praxis kann diese jedoch durchaus begrenzter sein. Egal was die Garantie nun umfasst, sie kann nicht nur für Verbraucher von großer Bedeutung sein, sondern auch für denjenigen, der sie anbietet. Denn während der eine sich freut, dass er den mit einem Garantiefall einhergehenden Aufwand nicht aufnehmen muss, wird der Garantiegeber sich genau damit auseinandersetzen müssen. Wegen dieser möglichen Konsequenzen, aber auch wegen der gesetzlichen Anforderungen sollte ein Blick auf die rechtlichen Umstände einer Garantie geworfen werden – und das nicht nur vom eigentlichen Anbieter der Garantie.



# Garantie

## Garantiebedingungen erfordern diverse Angaben

„Zwei Jahre Garantie“ ist etwa eine Klausel, die auf das Bestehen einer Garantie hinweist – soviel ist klar. Doch diese Floskel, die so oftmals ohne weitere Angaben auf Produktdetailseiten zu finden ist, ist reichlich unbestimmt und geht mit einem hohem Risiko rechtlicher Konsequenzen einher. Um den gesetzlichen Anforderungen gegenüber Verbrauchern gerecht zu werden, muss eine Garantieerklärung deshalb auch immer einfach und für den Durchschnittsverbraucher verständlich über die Bedingungen der Garantie aufklären – auch wenn der Händler gar nicht selbst der Garantiegeber ist, sondern etwa der Hersteller. Dabei muss enthalten sein:

- die Angabe der Voraussetzungen tatsächlicher Art, von denen die Geltendmachung der Garantie abhängig ist (z.B. regelmäßige Wartung, sachgemäße Pflege etc.),

- die Dauer der Garantie,
- der Garantiegeber samt Name und Anschrift (Kontaktadresse),
- der räumliche Geltungsbereich,
- Informationen über die Art, wie der Kunde seine Garantierechte geltend machen kann (z.B. Erfordernis der Garantiekarte, Frist zur Meldung nach Eintritt des Garantiefalls, Form der Mitteilung etc.),
- die Folge der Garantie bzw. Garantieleistung (z.B. Rückerstattung des Kaufpreises, Reparatur, Austausch etc.),
- der Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers (Gewährleistung), und dass diese durch die Garantie nicht berührt oder eingeschränkt werden.

## **Bestehende Garantie muss angegeben werden**

Wird eine Garantie eingeräumt, sei es durch den verkaufenden Händler, den Hersteller oder eine andere Person, muss der Verbraucher außerdem auch zwingend darauf und auf die Garantiebedingungen hingewiesen werden – so fordert es das Gesetz. Andernfalls droht eine Abmahnung oder gar ein gerichtlicher Prozess, da gegen Informationspflichten verstoßen wird. Wird eine Garantie weder gewährt noch beworben, so ist diese Tatsache ausdrücklich nicht extra anzugeben.

Die entsprechenden Angaben müssen vor Vertragsschluss in der Artikelbeschreibung des jeweiligen Produkts erfolgen. Für die Garantiebedingungen ist dabei auch ein Link auf eine Unterseite des Shops möglich, wo über die Bedingungen informiert wird – dabei kann entweder die Garantiewerbung selbst als Link gestaltet werden, oder es wird eine eindeutige Formulierung wie etwa „Garantiebestimmungen“ zur Beschriftung des Links genutzt. Werden die Garantiebedingungen des Herstellers auf dessen Seite als Datei zur Verfügung gestellt, ist ein Link dorthin auch möglich. Dabei muss allerdings fortlaufend darauf geachtet werden, dass er auch tatsächlich noch zum entsprechenden Ziel führt, und die Bedingungen nicht beispielsweise vom Hersteller auf eine andere Seite verlagert wurden.

## **Achtung beim Anbieten auf Marktplätzen**

Beim Handel auf Marktplätzen müssen außerdem deren Nutzungsbedingungen beachtet werden: Externe Links sind dort nicht immer gestattet.

Nach Vertragsschluss müssen die Garantiebedingungen dem Verbraucher außerdem noch einmal auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden. Dies kann per E-Mail oder in Papierform

erfolgen, oder auch als PDF-Datei angehängt an eine E-Mail – dann muss jedoch auch ein Link zu einem kostenlosen PDF-Leseprogramm beigefügt sein. Um die Informationspflichten zu erfüllen reicht es nicht aus, lediglich auf die Bedingungen auf der Webseite des Herstellers oder Händlers hinzuweisen.

Wie sich zeigt, müssen im Umgang mit Garantien insbesondere gegenüber Verbrauchern diverse Vorgaben berücksichtigt werden. Wie eingangs erwähnt, ist das Fehlen der Garantiebedingungen auch keine seltene Erscheinung, entsprechend oft kommt es in dieser Sache zu Abmahnungen. Diese Gefahr kann auch nicht rechtssicher umgangen werden, indem schlicht gar nicht auf eine Garantie hingewiesen wird – auch dies wäre wettbewerbswidrig. Insofern kann nur empfohlen werden, die hier genannten Anforderungen zu erfüllen. Professionelle Unterstützung in Fragen des rechtssicheren Handels gibt es außerdem beim [Händlerbund](#).

### **Der Händlerbund hilft!**

Die rechtliche Absicherung ihrer Internetpräsenzen verursacht vielen Online-Händlern einen enormen Mehraufwand. Der Händlerbund steht Ihnen bei juristischen Fragen als kompetenter Partner zur Seite. Wenn Sie sich als Händler jetzt für die umfangreichen Rechtsdienstleistungen des Händlerbundes entscheiden, erhalten Sie mit dem Rabattcode P822#2015 einen Nachlass von 3 Monaten auf das Mitgliedschaftspaket Ihrer Wahl im ersten Jahr. [Jetzt informieren!](#)

### **Über den Autor**

Melvin Dreyer ist seit Mitte 2018 als juristischer Fachredakteur für den Händlerbund tätig. Während er sich im Studium besonders mit Steuerrecht auseinandergesetzt hat, berichtet und berät der Diplomburist nun regelmäßig zu rechtlichen Neuigkeiten und Fragestellungen rund um E-Commerce, IT- und Europarecht.

Titelbild © MK-Photo – stock.adobe.com