



# Hinweisblatt zur Gewährleistung

## Allgemeine Hinweise

Die Gewährleistung bestimmt die Ansprüche, die dem Käufer gegen den Verkäufer zustehen, wenn er mangelhafte Ware gekauft hat. Der gewerbliche Verkäufer haftet grundsätzlich 2 Jahre ab Lieferung für Mängel des Kaufgegenstandes. Dies gilt für

- Neuwaren;
- Sonderangebote und Zweite-Wahl-Artikel, die als neu verkauft werden: Ein Haftungsausschluss besteht nur für Mängel, auf die ausdrücklich hingewiesen worden ist. Im B2C-Geschäft muss die Mangelhaftigkeit zusätzlich im Vertrag gesondert vereinbart werden;
- Gebrauchtware: Eine Vereinbarung zur Verkürzung der Verjährungsfrist mit einer Untergrenze von einem Jahr ist gegenüber Verbrauchern unter strengen Anforderungen möglich. Im B2B Bereich bestehen derartige Anforderungen hingegen nicht.

Es besteht grundsätzlich keine Haftung für Verschleißteile (in Abhängigkeit von der produkt-typischen Haltbarkeit).

## Abgrenzung zur Garantie

Im Gegensatz zum gesetzlichen Gewährleistungsrecht ist die Garantie eine **zusätzliche und freiwillige Leistung** des Herstellers oder Verkäufers. Neben dem Kaufvertrag wird ein Garantievertrag geschlossen, in welchem sich der Verkäufer oder Hersteller dazu verpflichtet, dass die Kaufsache für einen bestimmten Zeitraum funktionsfähig ist (Haltbarkeitsgarantie) oder bei Übergabe der Kaufsache an den Käufer eine bestimmte Eigenschaft hat (Beschaffenheitsgarantie).

Gewährleistung und Garantie können daher nebeneinander bestehen. Näheres zu diesem Thema finden Sie in unserem Hinweisblatt [Garantie](#).

## Rechte im Gewährleistungsfall

Ein Gewährleistungsfall liegt vor, wenn dem Kunden defekte (z.B. Herstellungsfehler, Transportschäden), falsche oder zu wenig Ware geliefert wird. Das Gesetz spricht von einem Sachmangel der Kaufsache.



Der Käufer ist im Gewährleistungsfall verpflichtet, dem Verkäufer den Kaufgegenstand zur Überprüfung des Mangels zur Verfügung zu stellen.

Der Verbraucher kann im Gewährleistungsfall wählen zwischen

- der Beseitigung des Mangels, z.B. durch Reparatur (sog. Nachbesserung) oder
- der Lieferung einer mangelfreien Ware (sog. Ersatzlieferung).

Das ist aber nur dann möglich, soweit diese Wahl keine unverhältnismäßigen Kosten verursacht.

**Beispiel:** Es darf keine Lieferung einer neuen Waschmaschine verlangt werden, wenn lediglich eine defekte Taste vorhanden ist, die problemlos getauscht werden kann.

Der Verkäufer muss alle Kosten der Nacherfüllung tragen. Erstattungsfähig sind daher insbesondere:

- Reparaturkosten
- Ein- und Ausbaukosten
- Kosten des Transports (Hin- und Rücksendung)
- Arbeits-, Material-, Wegekosten
- Porto-, Telefonkosten
- Lagerkosten

Ist eine Nachbesserung (z.B. Reparatur) oder Ersatzlieferung nicht möglich oder fehlgeschlagen, hat der Kunde folgende Rechte:

- Rücktritt vom Kaufvertrag,
- Kaufpreisminderung,
- Schadensersatz oder
- Aufwendungsersatz

## Wann ist eine Sache mangelhaft?

Die Sache ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang den subjektiven und objektiven Anforderungen, sowie den Montageanforderungen entspricht.

Das bedeutet, eine Sache ist mangelhaft, wenn:

- ein bestimmtes, vereinbartes Merkmal nicht vorliegt, sich die Sache nicht für die vertraglich vorausgesetzte Verwendung eignet oder das vereinbarte Zubehör und Anleitungen (Montage -

und Installationsanleitungen) nicht übergeben wurden (**subjektive Anforderungen**)

**Beispiel:** Verkäufer und Käufer vereinbaren, dass sich ein Möbelstück auch für den Außenbereich eignet, tatsächlich hält das Möbelstück aber keiner Witterung stand.

- sich die Sache nicht für die gewöhnliche Verwendung eignet und der Käufer bestimmte Eigenschaften üblicherweise von einer Sache derselben Art erwarten kann (**objektive Anforderungen**)

**Beispiel:** Verkauf eines Fahrrads - Der Käufer kann erwarten, dass die Bremse funktioniert.

- die erforderliche Montage unsachgemäß durchgeführt wurde. Ein Sachmangel ist hingegen nicht gegeben, wenn zwar die Montage unsachgemäß durchgeführt worden ist, dies jedoch weder auf einer unsachgemäßen Montage durch den Verkäufer noch auf einem Mangel in der vom Verkäufer übergebenen Anleitung beruht.

**Beispiel:** Der Käufer schließt Waschmaschine trotz korrekter Anleitung falsch an.

## Negative Beschaffenheitsvereinbarungen

Verkäufer und Käufer können außerdem vereinbaren, dass die Sache bestimmte Eigenschaften nicht hat bzw. nicht haben soll (**negative Beschaffenheitsvereinbarungen**).

In diesem Fall kann der Käufer wegen des Fehlens des vereinbarten Merkmals dann keine Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Verkäufer geltend machen.

**Beispiel:** Verkauf eines Gebrauchtwagens mit Preisnachlass wegen defekter Bremsen. Der Käufer kann die defekten Bremsen im Nachhinein nicht als Mangel geltend machen und Nacherfüllung verlangen.

Derartige Vereinbarungen unterliegen beim Verkauf zwischen Unternehmen (B2B) keinen besonderen Anforderungen. Anders ist dies aber beim Verkauf zwischen Unternehmen und Verbrauchern (**B2C**), für welchen strengen gesetzliche Anforderungen bestehen.

Um im B2C-Bereich eine negative Beschaffenheit wirksam zu vereinbaren, müssen seit dem 01.01.2022 bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein:

### Exkurs: Abweichende Vereinbarungen - § 476 BGB

Im Sinne des Verbraucherschutzes kann der Verkäufer bei einem Verbrauchsgüterkauf nur in den folgenden Fällen und nur bei Einhaltung der Anforderungen des § 476 BGB eine abweichende Beschaffenheit vereinbaren oder die Verjährungsfrist bei gebrauchten Sachen verkürzen.

### Negative Beschaffenheitsvereinbarungen

Soweit zwischen Verkäufer und Käufer (B2C) vereinbart werden soll, dass die Kaufsache von den objektiven Anforderungen an die Vertragsgemäßheit abweicht, sind folgende Voraussetzungen gem. § 476 Absatz 1 BGB zu beachten:



1. Der Verbraucher muss vor der Abgabe seiner Vertragserklärung eigens davon in Kenntnis gesetzt werden, dass ein bestimmtes Merkmal der Sache von den objektiven Anforderungen abweicht, und
2. diese Abweichung muss im Vertrag ausdrücklich und gesondert vereinbart werden. Das bedeutet:
  - Auf die Abweichung bzw. den Defekt der Ware ist zum einen in der Artikelbeschreibung konkret und in hervorgehobener Weise hinzuweisen, z.B. durch eine eigene Infobox. Zum anderen muss auf der finalen Bestellseite des Online-Shops der konkrete Mangel für jede betroffene Ware nochmals ausdrücklich und unmittelbar (nicht ausreichend ist eine bloße Verlinkung) aufgeführt werden.
  - Im Shop muss dann eine Checkbox **vor Abgabe der Vertragserklärung** (d.h. auf der Bestellübersicht) eingerichtet werden, die der Verbraucher abhaken muss, um die Abweichung wirksam zu vereinbaren. Die Checkbox darf dabei nicht bereits abgehakt sein, der Verbraucher muss diese vielmehr bewusst auswählen und gesondert von anderen Erklärungen oder Vereinbarungen durch aktive und eindeutiges Verhalten betätigen. Es ist erforderlich, dass die Checkbox als Pflichtfeld ausgestaltet ist. Das Abhaken der Checkbox ist als technische Bedingungen für den Abschluss der Bestellung notwendig.
  - *Formulierungsbeispiel für Checkbox:*  
„Ich habe zur Kenntnis genommen, dass bei Bestellung von als Mängel exemplar gekennzeichneten Artikeln diese in dem jeweils beschriebenen Ausmaß von den objektiven Anforderungen abweichen und bin damit einverstanden.“

Werden die Anforderungen 1) und 2) nicht eingehalten, ist die Vereinbarung **nicht wirksam**. Der Käufer kann dann Gewährleistungsansprüche geltend machen, auch wenn er von z.B. von den defekten Bremsen wusste und dafür möglicherweise auch noch einen Preisnachlass bekommen hat.

### 3. **Speicherung der Vereinbarung und Bestätigung**

Dem Kunden muss nach Absendung seiner Bestellung der konkrete Vertragsinhalt zusätzlich in Textform übermittelt werden. Dafür sollte der konkrete Mangel für jede betroffene Ware nochmals ausdrücklich unmittelbar (nicht ausreichend ist über eine bloße Verlinkung) in der Bestätigungs-E-Mail aufgeführt werden. Gleiches gilt für den vom Kunden zuvor per Checkbox bestätigten Text, da dieser Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung ist.

Zur Beweissicherung sollte der Verkäufer den Inhalt der vertraglichen Vereinbarung samt des vom Kunden per Checkbox bestätigten Textes speichern und archivieren. Im Streitfall kann er dadurch die Vereinbarung über den konkreten Mangel nachweisen.

### 4. **Abgekürzter Checkout**

Beachtet werden muss, dass dem Verbraucher der Hinweis nebst Checkbox vor Abgabe der Vertragserklärung auch dann angezeigt wird, wenn ein abgekürzter Checkout möglich ist (z.B. per PayPal Express).

## Verkürzung der Verjährungsfrist bei gebrauchten Waren

Der Verkäufer kann darüber hinaus die Verjährungsfrist für die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Verbrauchers bei **gebrauchten Waren** auf ein Jahr unter bestimmten Voraussetzungen begrenzen. Die Verkürzung der Verjährungsfrist unterliegt seit dem 01.01.2022 neuen Anforderungen, um wirksam vereinbart werden zu können. Neben einer entsprechenden Regelung in den AGB wird zusätzlich nun eine ausdrückliche Vereinbarung erforderlich.

Näheres dazu regelt [§ 476 Absatz 2 Satz 2 BGB](#).

1. Der Verbraucher muss vor der Abgabe seiner Vertragserklärung von der Verkürzung der Verjährungsfrist eigens in Kenntnis gesetzt werden und
2. Die Verkürzung der Verjährungsfrist wird im Vertrag ausdrücklich und gesondert vereinbart.

Das bedeutet:

- Im Online-Shop muss eine Checkbox **vor Abgabe der Vertragserklärung** (d.h. auf der Bestellübersicht) eingerichtet werden, die der Verbraucher abhaken muss, um die Abweichung wirksam zu vereinbaren. Die Checkbox darf dabei nicht bereits abgehakt sein, der Verbraucher muss diese vielmehr bewusst auswählen und gesondert von anderen Erklärungen oder Vereinbarungen durch aktive und eindeutiges Verhalten betätigen. Es ist erforderlich, dass die Checkbox als Pflichtfeld ausgestaltet ist. Das Abhaken der Checkbox ist als technische Bedingungen für den Abschluss der Bestellung notwendig  
*Formulierungsbeispiel:*  
*„Erwerben Sie als Verbraucher gebrauchte Ware, beträgt die Verjährungsfrist für Mängelansprüche ein Jahr ab Ablieferung der Ware an Sie. Die Fristverkürzung gilt nicht für Schadensersatzansprüche aus der Verletzung des Lebens, Körpers, Gesundheit oder sonst vorsätzlich bzw. grob fahrlässig verursachten Schäden und nicht soweit wir den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen haben. Bitte erklären Sie sich ausdrücklich mit der Verkürzung der Verjährungsfrist einverstanden.“*
- Die gebrauchte Ware im Shop des Verkäufers ist ausdrücklich als solche zu kennzeichnen, indem sie erkennbar als „gebraucht“ in der Artikelbeschreibung bezeichnet wird. Bezeichnungen wie „Rüchläufer“, „Retourenware“ oder „B - Ware“ sind nicht ausreichend für die Kenntlichmachung als Gebrauchtware.

Wer die Voraussetzungen nicht erfüllt, kann sich nicht auf eine verkürzte Verjährungsfrist berufen und haftet daher auch bei gebrauchten Waren für die Dauer von 2 Jahren.

### 3. Speicherung der Vereinbarung und Bestätigung

Dem Kunden muss nach Absendung seiner Bestellung der konkrete Vertragsinhalt zusätzlich in Textform übermittelt werden. Dafür sollte das vom Kunden zuvor via Checkbox bestätigte Einverständnis zu der verkürzten Gewährleistungsfrist bei Gebrauchtware als Text übermittelt werden.



Zur Beweissicherung sollte der Verkäufer den Inhalt der vertraglichen Vereinbarung samt des vom Kunden via Checkbox bestätigten Textes speichern und archivieren, um nachweisen zu können, dass der Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung von der verkürzten Verjährung in Kenntnis gesetzt wurde und diese ausdrücklich, gesondert vereinbart hat.

#### 4. **Abgekürzter Checkout**

Beachtet werden muss, dass dem Verbraucher der Hinweis mit Checkbox vor Abgabe der Vertragserklärung auch dann angezeigt wird, wenn ein abgekürzter Checkout möglich ist (z.B. via PayPal Express).

## Unberechtigte Mängelanzeige

Wenn der Käufer einen Mangel anzeigt, obwohl gar kein Mangel vorliegt, kann er sich schadensersatzpflichtig machen. Voraussetzung für die Geltendmachung eines Schadensersatzes ist jedoch, dass der Käufer erkennt bzw. fahrlässig verkennt, dass kein Mangel an der Sache vorliegt, sondern die Beanstandung in seinem eigenen Verantwortungsbereich liegt.

Die Beweislast für die Kenntnis bzw. fahrlässige Unkenntnis des Käufers trägt der Verkäufer.

Über besondere Fachkenntnisse, wie sie z.B. ein Verkäufer hat, muss der Käufer dabei nicht verfügen. Bei Ungewissheit darf der Käufer Mängelrechte daher geltend machen, ohne Schadensersatz befürchten zu müssen - Auch wenn sich dies im Ergebnis später als unberechtigt herausstellt (z.B. ein elektronisches Gerät weist vermeintliche Funktionsstörungen auf).

**Beispiel:** Der Käufer bringt einen Fernseher an der Wand an und beschädigt ihn dabei. Es liegt kein Gewährleistungsfall vor, da die Beschädigung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt.

Kommt es nach einer Mängelprüfung zur Rücksendung, weil kein Sachmangel bestätigt werden konnte, trägt der Käufer die Kosten für die Rücksendung. Nichtsdestotrotz ist der Händler zur Rücksendung verpflichtet.

## Beweislastumkehr

Um Gewährleistungsrechte geltend machen zu können, muss der Käufer beweisen, dass ein Mangel vorliegt. Der Mangel muss außerdem bereits bei Gefahrübergang (Erhalt der Ware durch den Käufer/Übergabe) vorgelegen haben.

**Seit dem 01.01.2022 gilt:** Tritt der Mangel innerhalb **eines Jahres nach Übergabe der Ware** an den Käufer auf, wird vermutet, dass der Mangel bereits bei Gefahrübergang vorlag, sogenannte Beweislastumkehr. [Bisher galt die Vermutungsregel zugunsten des Verbrauchers für einen Zeitraum von sechs Monaten nach Gefahrübergang.]

Das bedeutet, der Verkäufer muss den Gewährleistungsansprüchen des Käufers nachkommen, wenn er innerhalb eines Jahres nach Gefahrübergang nicht beweisen kann, dass der Mangel erst nach dem Gefahrübergang beim Käufer aufgetreten ist.

Nach Ablauf eines Jahres nach Gefahrübergang muss der Verbraucher dem Verkäufer den Mangel umfangreich und plausibel belegen (z.B. durch Fotos). Er muss jedoch keinen Gutachter oder Sachverständigen für einen „lückenlosen Beweis“ beauftragen, was ihm regelmäßig auch nicht zumutbar ist.

### Handlungsempfehlung

1. Kommt der Verbraucher auf den Verkäufer zu, sollte er die Ware auf den Mangel hin überprüfen. Dazu kann der Verkäufer den Kunden auffordern, Fotos zuzusenden oder ihn um die Rücksendung der Ware bitten.
2. Da der Verkäufer die Kosten für den Rückversand im Falle eines Mangels trägt, sollte er dem Kunden einen Rücksendeschein übersenden.
3. Nach einer Überprüfung und Feststellung eines Mangels müssen Händler dem Kunden entweder eine neue Ware liefern oder eine Reparatur vornehmen und den reparierten Artikel dann wieder an den Kunden senden.

Der Händlerbund stellt hierfür entsprechende [Musterschreiben](#) zur Verfügung.

## Besonderheiten beim Verbrauchsgüterverkauf - B2C

Wer gewerblich Waren an Verbraucher verkauft, muss im Gewährleistungsfall zahlreiche zusätzliche Bestimmungen beachten, die auf der [Richtlinie \(EU\) 2019/771 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs](#) und der [Richtlinie \(EU\) 2019/770 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen](#) beruhen.

Ziel ist es, einheitliche Regelungen auf dem europäischen Binnenmarkt zu schaffen und einen starken Verbraucherschutz zu bieten.

### 1. Nacherfüllungsanspruch im B2C-Geschäft

#### Verweigerung wegen unverhältnismäßiger Kosten

**Bisher galt:** Wenn der Unternehmer beim Verkauf an Verbraucher die Neulieferung wegen unverhältnismäßiger Kosten verweigerte, konnte er nicht gleichfalls auch die Reparatur verweigern, § 475 Absatz 4 BGB a.F., auch wenn die Reparatur ebenfalls unverhältnismäßige Kosten verursacht hat.

**Die Regelung wurde zum 01.01.2022 komplett gestrichen.** Ein besonderer Schutz des Verbrauchers ist aus Sicht des Gesetzgebers nicht notwendig, da der Kunde in diesen Fällen vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern kann.

Der Verkäufer darf daher auch gegenüber Verbrauchern beide Arten der Nacherfüllung gemäß § 439 Absatz 4 BGB wegen unverhältnismäßiger Kosten verweigern.

## Frist und Durchführung der Nacherfüllung

§ 475 Absatz 5 BGB regelt, dass der Unternehmer die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist ab Anzeige des Mangels durch den Kunden und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher durchzuführen hat. Dabei ist die Art der Sache und der Verwendungszweck des Verbrauchers zu berücksichtigen.

Was konkret unter einer angemessenen Frist zu verstehen ist, lässt sich nur am Einzelfall bestimmen und muss im Streitfall durch Gerichte entschieden werden. Ziel der Regelung ist es, Verbraucher vor erheblichen Verzögerungen zu schützen. Kriterien für die Bestimmung der Frist sind die Art der Kaufsache, die Schwere des Mangels und der erforderliche Aufwand für die Nacherfüllung.

## 2. Rücktritt und Schadensersatz

Der Käufer kann vom Kaufvertrag zurücktreten oder Schadensersatz für die ganze Leistung verlangen, wenn die Sache mangelhaft ist und er erfolglos eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt hat.

Für die Abwicklung gilt gemäß § 475 Absatz 6 BGB:

- Der Unternehmer muss die Kosten der Rückgabe der Ware tragen.
- Der Nachweis über die Rücksendung der Sache steht der tatsächlichen Rückgewähr gleich. Das bedeutet, der Verkäufer kann die Rückerstattung des Kaufpreises nicht mehr verweigern, wenn der Käufer einen Nachweis über die Rücksendung erbracht hat.

## Exkurs: Waren mit digitalen Elementen

Zum **01.01.2022** traten im B2C-Geschäft besondere Regelungen für den Verkauf von Waren mit digitalen Elementen in Kraft.

### Was ist eine Ware mit digitalen Elementen?

§ 372a Absatz 3 BGB definiert Waren mit digitalen Elementen als Sachen, die in einer Weise digitale Produkte enthalten oder mit ihnen verbunden sind, dass die Sachen ihre Funktionen ohne diese digitalen Produkte nicht erfüllen können. Gemeint sind damit also Dinge, die ohne Software und Anwendungen nicht funktionieren können.

**Beispiele** dafür sind Smartphones, Smart-TVs oder Smart-Watches.

### Einführung einer Aktualisierungspflicht

Wer als Unternehmer Waren mit digitalen Elementen an Verbraucher verkauft, ist **seit dem 01.01.2022** dazu verpflichtet, die vereinbarten bzw. die zum Erhalt der Ware erforderlichen Aktualisierungen zur Verfügung zu stellen. Anderenfalls ist die Sache mangelhaft und der Käufer kann Gewährleistungsansprüche geltend machen.





- Zwischen den Vertragsparteien vereinbarte Updates müssen dem Verbraucher während des nach dem Vertrag maßgeblichen Zeitraums zur Verfügung gestellt werden. Vereinbarte Updates sind Aktualisierungen, die über den bloßen Funktionserhalt der Ware hinausgehen, z.B. Funktionserweiterungen, Verbesserungen.
- Der Verkäufer muss dem Verbraucher auch ohne Vereinbarung Aktualisierungen bereitstellen, die für den Erhalt der Vertragsmäßigkeit (Funktionsfähigkeit) der Ware erforderlich sind, z.B. Sicherheitsupdates. Der Zeitraum, über den sich die Aktualisierungspflicht für funktionserhaltende Updates erstreckt, bestimmt sich nach Art und Zweck der Ware mit digitalen Inhalten und den Umständen und der Art des Vertrages.

Neben der Pflicht, dem Verbraucher die Aktualisierungen zur Verfügung zu stellen, muss der Unternehmer den Kunden außerdem über die Verfügbarkeit des Updates und mögliche Folgen bei Unterlassen der Aktualisierung informieren. Ansonsten kann der Kunde auch dann einen Sachmangel aufgrund fehlender Aktualisierung geltend machen.

Das Gleiche gilt für diejenigen, der Waren mit digitalen Elementen verkauft und dem Kunden keine Sicherheitsupdates zur Verfügung stellt.

Die Pflicht, funktionserhaltende Aktualisierungen zur Verfügung zu stellen, betrifft auch den Verkauf von gebrauchten Geräten. Hier sind allerdings an den Zeitraum der Bereitstellungspflicht andere Maßstäbe anzusetzen als an neuwertige Geräte.