von Rechtsanwältin **Elisabeth Keller-Stoltenhoff**

Gewährleistung und Garantie bei Saturn – Rechtskenntnisse von einem anderen Stern

Dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und den dort normierten Ansprüchen des Käufers bei Mängeln scheint bei Saturn ähnlich viel Bedeutung zuzukommen wie auf dem Saturn – nämlich gar keine. Diese Unkenntnis des Gesetzes paart sich dann noch mit Unkenntnis der eigenen Garantie-AGB, was sich in Form von widerwilligen Service-Mitarbeitern manifestiert, denen die meisten Mängelhaftungs- oder Garantieregelungen mühsam dargelegt werden müssen. Im Folgenden stellen wir einen typischen Fall dieser Verkäuferborniertheit dar, den ein Mitarbeiter der IT-Recht-Kanzlei soeben am eigenen Leibe durchleiden musste.

1. Der Sachverhalt

Vergangenen Montag wollte einer unserer Mitarbeiter die ein Jahr alte Kaffeemaschine der IT-Recht-Kanzlei aufgrund eines Defekts zum Händler, einem Saturn-Markt, zurückbringen. Beim Kauf der Maschine wurde eine so genannte Saturn Plus Garantie abgeschlossen, die unter anderem fünf Jahre lang Reparaturservice gewährleistet.

Unser Mitarbeiter verlangte zunächst eine neue Maschine im Rahmen der Mängelhaftung, und nach Diskussionen wenigstens die Reparatur des Gerätes inklusive Leihgerät, auch gegen Leihgebühr.

Der Saturn-Service lehnte eine Mängelhaftung in Form von Neulieferung völlig ab, unabhängig vom Alter der Maschine und von der Verbraucher- bzw. Unternehmereigenschaft des Käufers (!). Einer Reparatur stimmte er anstandslos zu, jedoch zunächst ohne Angebot eines Leihgeräts. Der Garantievertrag sehe kein Leihgerät vor. Ein solches gebe es nur bei Fernsehern oder Großgeräten (Waschmaschinen, Trocknern, ...). Nach zähem Verhandeln und mehrfachem Verweis auf die recht unklaren Bestimmungen des Garantievertrages ließ er sich darauf ein, ein Leihgerät in Form eines entsprechenden Modells kostenlos zur Verfügung zu stellen, jedoch nur unter der Bedingung, dass es in gereinigtem Zustand wieder zurückgegeben werde. Unser Mitarbeiter, der keinen Bagatellrechtsstreit führen wollte, nahm dieses Angebot schließlich an, gab die defekte Maschine in Reparatur und schloss einen Leihvertrag für die Dauer der Reparatur des defekten Gerätes.

2. Rechtliche Bewertung

Die Frage ist nun, ob der Saturn-Markt vorliegend zurecht die Neulieferung und die Reparatur ohne Verleihung eines Ersatzgerätes ablehnen konnte oder ob er zur Leihe aufgrund des Garantievertrages bzw. sogar zur Lieferung eines neuen Gerätes im Wege der gesetzlichen Mängelhaftung verpflichtet war. Im Rahmen der Ausführungen zur Mängelhaftung sollen die allgemeinen Aussagen des Saturnmarktes hierzu rechtlich gewürdigt werden.

a) Gesetzliche Mängelhaftung (früher Gewährleistung)

Betrachten wir zunächst die gesetzlichen Mängelansprüche

Grundsätzlich kann der Käufer nach seiner Wahl Nacherfüllung in Form von Reparatur oder Lieferung einer neuen Sache, gemäß §§ 437 Nr. 1, 439 Abs. 1 BGB verlangen. Voraussetzung dafür ist, dass ein Sachmangel bereits zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorlag (§ 434 BGB). Bei einem „Vor-Ort-Kauf“, bei dem man die Ware gleich mitnimmt, geht die Gefahr mit Übergabe der Sache auf den Käufer über, § 446 BGB.

Wäre vorliegend die Kaffeemaschine unmittelbar nach dem Kauf defekt gewesen, hätte also niemals funktioniert, läge unstreitig ein Sachmangel vor und der Käufer könnte Reparatur oder Lieferung einer neuen Sache verlangen.

Hinweis: Nach Absatz 3 derselben Norm könnte Saturn allerdings die vom Käufer gewählte Art der Nacherfüllung verweigern, wenn sie nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich wäre. Viele Verkäufer sind dahingehend geschult, mit dem Hinweis auf diese Ausnahmeregelung dem Käufer das Wahlrecht zu verwehren.
Die Unverhältnismäßigkeit beginnt aber nicht bereits bei der Unwirtschaftlichkeit. Unverhältnismäßig ist eine hohe Hürde. Mit einiger Vorsicht ist folgende von der Literatur entwickelte "Faustformel" zur Unverhältnismäßigheit zu beachten:

- Eine Form der Nacherfüllung soll jedenfalls dann unverhältnismäßig sein, wenn die insgesamt erforderlichen Kosten 150% des Werts der mangelfreien Sache oder 200% des mangelbedingten Minderwerts übersteigen (absolute Unverhältnismäßigkeit).
- Im Vergleich zur anderen Form der Nacherfüllung sei die vom Käufer gewählte dann unverhältnismäßig, wenn sie 10% teurer sei, als die andere (relative Unverhältnismäßigkeit).

Der BGH hat aber festgehalten, dass die in der Literatur gebräuchlichen Rechenformeln eine Bewertung aller Umstände des Einzelfalls nicht ersetzen können, indes würden derartige Faustregeln gleichwohl einen ersten Anhaltspunkt geben und damit mangels einer eindeutigen Regelung und einer gefestigten Rechtsprechung der Rechtsunsicherheit entgegenwirken.

In unserem Fall ist jedoch problematisch, dass die Maschine erst nach einem Jahr defekt wurde und zunächst einwandfrei funktioniert hatte. Ein Mängelhaftungsfall läge hier nur dann vor, wenn der

Mangel bereits bei Gefahrübergang vorhanden oder jedenfalls angelegt gewesen wäre, und erst später ausgelöst wurde bzw. zu Tage getreten wäre. Die Frage ist nun, ob der Käufer dies beweisen muss oder ob dies zu seinen Gunsten vermutet wird und der Verkäufer den Gegenbeweis erbringen muss.

Grundsätzlich haftet der Verkäufer nicht für Mängel, die erst nach Gefahrübergang entstehen. Er haftet nur dann, wenn diese Mängel schon bei Gefahrübergang vorhanden oder angelegt waren. Die Beweislast dafür, dass ein Mangel schon bei Gefahrübergang vorhanden oder angelegt war, trägt nach Entgegennahme (d.h. Gefahrübergang) der Käufer. Er muss beweisen, dass entweder die Sache von Beginn an mangelhaft war oder dass jedenfalls ein anderer als der aufgetretene Mangel, ein „Grundmangel“, bereits zu Beginn vorhanden war und den aufgetretenen Mangel ausgelöst hat (vgl.BGH Urteil vom 02.06.2004, VIII ZR 329/03; dazu Lorenz in NJW 42/2004 S. 3020).

Eine Ausnahme hiervon besteht lediglich in den ersten sechs Monaten bei einem Verbrauchsgüterkauf (also einem Verkauf einer beweglichen Sache durch einen Unternehmer an einen Verbraucher) gemäß § 476 BGB. Hier wird das Vorliegen des Mangels bei Gefahrübergang vermutet, wenn er in den ersten sechs Monaten zu Tage tritt.

Da unsere Kanzlei die Kaffeemaschine als Unternehmer gekauft hatte (also kein Verbrauchsgüterkauf vorlag), hatte unsere Kanzlei bzw. unser Mitarbeiter den Beweis zu erbringen, dass die Maschine schon beim Kauf vor einem Jahr mangelhaft war. Fragwürdig ist dabei, ob die Behauptung unseres Mitarbeiters ausreichte, dass die Maschine immer ordnungsgemäß gereinigt und gewartet worden sei und der aufgetretene Defekt, nämlich der defekte „Bohneneinzug“, völlig unbeeinflussbar gewesen sei und damit schon beim Kauf mangelhaft gewesen sein müsse, etwa aufgrund eines Materialfehlers.

Ob dies einen ausreichenden Beweis darstellt oder lediglich Indizien sind, aufgrund denen ein anfänglicher Mangel vermutet werden kann (was aber zu wenig wäre), steht nicht eindeutig fest. Insofern kann hier dem Saturn-Markt nicht der Vorwurf gemacht werden, gegen geltendes Recht zu verstoßen, wenn er die Mängelhaftung nach einem Jahr ablehnt.

Auf zwei Dinge sei jedoch hingewiesen:

Erstens: Die Aussage des Saturn-Personals, ein neues Gerät gebe es unabhängig vom Alter des Gerätes sowieso nicht (bzw. allenfalls dann, wenn dies nach Ansicht von Saturn verhältnismäßig sei) ist grob falsch. Im Falle eines Geschäfts zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher greift gemäß § 476 BGB in den ersten sechs Monaten eine Vermutungsregelung zugunsten des Verbrauchers, dass ein Sachmangel, der erst nach Gefahrübergang aufgetreten ist, bereits bei Gefahrübergang, also beim Kauf, vorlag (s.o.). Zudem ist es dem Käufer immer möglich, den Beweis zu führen, dass ein Sachmangel bereits bei Gefahrübergang vorlag. Dann muss natürlich ein neues Gerät geliefert werden, wenn der Beweis erfolgreich geführt wurde und der Käufer Gewährleistungsrechte geltend macht.
Die Wahl, ob ein neues Gerät geliefert oder das defekte repariert werden soll, liegt im Falle der Gewährleistung beim Verbraucher, § 439 Abs. 1 BGB, nicht etwa beim Verkäufer, also nicht bei Saturn.
Zweitens: Im Hinblick darauf, dass vorliegend der Kaffeevollautomat sehr teuer war und beim Kauf eines derart hochwertigen Geräts natürlich gewisse Erwartungen an die Haltbarkeit gestellt werden, scheint es unbillig, dem Käufer jegliche Mängelhaftungsansprüche abzusprechen, sollte er nicht den Beweis erbringen, dass der später aufgetretene Mangel bereits bei Gefahrübergang vorlag. Man stelle sich nur vor, das Gerät wäre ohne Herstellergarantie oder Saturn Plus Garantie verkauft worden. Dann

müsste jeder Käufer, der den Mangelbeweis nicht zu führen imstande wäre, damit leben, dass ein Gerät nach einem Jahr nicht mehr funktioniert und ein neues Gerät kaufen oder das alte auf eigene Kosten teuer reparieren lassen. Und das, obwohl er es immer sachgemäß gehandhabt hat.

b) Garantievertrag

In unserem Fall konnten wir also eine Neulieferung oder Reparatur über die gesetzlichen Mängelhaftungsansprüche nicht durchsetzen. Jedoch kam uns eine beim Kauf abgeschlossene Garantie zu Hilfe.

Oft bestehen neben den gesetzlichen Ansprüchen noch separat abgeschlossene Garantievereinbarungen, entweder mit dem Hersteller des Geräts oder mit dem Händler selbst.

Im Gegensatz zur gesetzlichen Mängelhaftung, die jedem Käufer kraft Gesetz zusteht, muss eine Garantie beim Kauf extra vereinbart werden, entweder zwischen Käufer und Hersteller oder zwischen Käufer und Händler (oder auch ggf. zwischen Käufer und einem Dritten, z.B. einem Großhändler, der den Verkäufer beliefert). Dabei kann der Inhalt der Garantie frei bestimmt werden. Meistens werden so genannte Haltbarkeitsgarantien gegeben, die dem Käufer eine bestimmte Haltbarkeit des gekauften Geräts für eine bestimmte Zeit zusichern und für den Fall eines Defekts in dieser Zeit kostenlose Reparatur, eventuell auch Neulieferung, etc. versprechen. Wird nur eine Garantie für einen bestimmten Zeitraum gegeben, ohne dass der Garantieinhalt geregelt wird, so gelten die gesetzlichen Mängelhaftungsansprüche als garantiert.

Der große Vorteil einer solchen Haltbarkeitsgarantie ist, dass gemäß § 443 Abs. 2 BGB vermutet wird, dass ein während ihrer Geltungsdauer auftretender Sachmangel die Rechte aus der Garantie begründet. Hier muss der Käufer also nicht beweisen, dass der Sachmangel bereits bei Gefahrübergang vorlag. Tritt ein Sachmangel auf, stehen dem Käufer die Rechte aus dem Garantievertrag zu. Zudem können Garantieverträge über beliebig lange Zeiträume abgeschlossen werden. Mängelansprüche verjähren hingegen in der Regel in zwei Jahren ab Übergabe/Ablieferung der Kaufsache (vgl. § 438 Abs. 1 Nr. 3).

In unserem Fall war beim Kauf der Kaffeemaschine mit Saturn eine fünfjährige so genannte Saturn Plus Garantie abgeschlossen worden. Durch diese wurde uns neben der Reparatur auch ein Leihgerät für die Dauer der Reparatur zugesichert. Nach längeren Verhandlungen und mehrmaligem Hinweis auf die (recht unklaren) Garantiebestimmungen erhielt unser Mitarbeiter dann auch das versprochene Leihgerät.

3. Fazit

Im Ergebnis ist der Saturn-Markt vorliegend seinen rechtlichen Verpflichtungen gerecht geworden. Über die Inanspruchnahme der Gewährleistung nach einem Jahr und die Beweiswürdigung bzgl. des Mangels lässt sich sicherlich, wie dargelegt, streiten. Die Vorgehensweise des Saturn-Marktes war jedoch grundsätzlich nicht rechtswidrig.

Auch das Leihgerät wurde zur Verfügung gestellt, wie in den Garantiebedingungen versprochen (wenn auch unklar formuliert).

ABER: Es bedurfte zuerst zäher Verhandlungen, um zu diesem Ergebnis zu kommen. Der juristisch unkundige Käufer hätte eine solche Verhandlung nicht erfolgreich führen können. Er wäre vermutlich mit einer einfachen Reparatur abgespeist worden und ohne Gerät nach Hause gegangen. Von bestürzender Unkenntnis zeugen insbesondere die Äußerungen des Verkäufers über Art und Umfang der Mängelansprüche. Saturn scheint sich seine Verkäufer in der Unkenntnis darüber zu halten, dass der Käufer ein Wahlrecht über die Art der Nacherfüllung (Reparatur oder Neulieferung) hat. Dies wäre eine Strategie, die bei den meisten Kunden sicherlich erfolgreich ist aber gegen geltendes Recht verstieße.

Seien Sie also auf der Hut, wenn Ihnen ein Verkäufer einen „Gewährleistungsbären“ aufbinden will.

Autor:
RAin Elisabeth Keller-Stoltenhoff
Rechtsanwältin