

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Ab dem 13.06.2014: Pflicht zur Information über Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien

Der Unternehmer ist künftig verpflichtet, den Verbraucher über das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien zu informieren, Art. 246a § 1 Nr. 9 EGBGB n. F. Insoweit stellt sich insbesondere die Frage, wie weit die Informationspflicht bezüglich evtl. bestehender Garantien reicht.

Rechtlicher Hintergrund: Am 13.06.2014 wird in Deutschland das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung in Kraft treten und damit ab diesem Zeitpunkt ohne Übergangsfrist einige signifikante Änderungen für den Online-Handel mit sich bringen. In verschiedenen Kurzbeiträgen beschäftigt sich die IT-Recht Kanzlei mit den wichtigsten hieraus resultierenden Änderungen für den Online-Handel mit Ausnahme der Änderungen zum gesetzlichen Widerrufsrecht, zu denen Sie [hier](#) einen umfassenden Leitfaden finden.

Erst im April 2011 hatte der BGH entschieden, dass die in § 477 Abs. 1 Satz 2 BGB geforderten Angaben (Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers sowie darauf, dass sie durch die Garantie nicht eingeschränkt werden; Inhalt der Garantie und alle wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind) nicht bereits in der Werbung gemacht werden müssen, wenn ein Unternehmer für den Verkauf eines Verbrauchsguts mit einer Garantie wirbt. Etwas anderes soll nach dem BGH nur dann gelten, wenn die Garantiewerbung sich auf ein Angebot bezieht, welches für den Unternehmer bereits verbindlich ist, wie dies derzeit z. B. bei Angeboten auf der Verkaufsplattform eBay der Fall ist (BGH, Urteil vom 05.12.2012, Az.: I ZR 88/11).

Der BGH befasste sich dabei aber jeweils nur mit der Frage, ob bei einer Werbung mit einer Garantie im Rahmen eines Online-Angebots die Voraussetzungen des § 477 BGB zu beachten sind. Die Frage, ob sich die Verpflichtung zur Angabe der Garantiebedingungen nicht bereits aus besonderen vorvertraglichen Informationspflichten des Unternehmers im elektronischen Geschäftsverkehr ergab, wurde vom BGH nicht geprüft.

Unabhängig von der Frage, ob es eine solche vorvertragliche Informationspflicht des Unternehmers nicht schon aufgrund der bisherigen Rechtslage gab, wird es sie jedenfalls mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie geben. Die Garantiebedingungen müssen dem Verbraucher nach dem neuen § 246a § 4 EGBGB vor Abgabe von dessen Vertragserklärung in klarer und verständlicher Weise mitgeteilt werden. Demnach wird der Unternehmer, der im Zusammenhang mit der von ihm angebotenen Ware mit einer Garantie wirbt, zukünftig zwingend auch über die Bedingungen der Garantie zu informieren haben, ganz gleich, ob es sich dabei um ein verbindliches

Angebot des Unternehmers handelt oder nur um eine „invitatio ad offerendum“. Hinweise wie „5 Jahre Herstellergarantie“ oder Ähnliches ohne erläuternde Zusätze werden dann auch im Rahmen einer bloßen Werbung in einem Online-Shop nicht mehr ausreichen, um den gesetzlichen Anforderungen zu genügen.

Praxistipp

Da der Unternehmer dabei je nach Angebotssituation (Verbindlichkeit oder nicht) möglicherweise auch noch die Voraussetzungen des § 477 BGB beachten muss, empfiehlt es sich für die Praxis im Zusammenhang mit einer Garantie-Werbung in Online-Angeboten immer gleich die (weitergehenden) Voraussetzungen des § 477 BGB zu beachten, damit gewissermaßen zwei Fliegen mit einer Klappe geschlagen werden können.

Nach § 477 BGB muss eine Garantieerklärung enthalten

“

1. den Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers sowie darauf, dass sie durch die Garantie nicht eingeschränkt werden und
2. den Inhalt der Garantie und alle wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, insbesondere die Dauer und den räumlichen Geltungsbereich des Garantieschutzes sowie Namen und Anschrift des Garantiegebers.

”

Diese Anforderungen könnten im Rahmen eines Online-Angebots etwa wie folgt umgesetzt werden:

Beispiel

“

„5 Jahre Herstellergarantie*

(...)

*Wird in der Artikelbeschreibung eine Garantie ausgewiesen, bleiben Ihre gesetzlichen Mängelrechte uns gegenüber hiervon unberührt. Den Inhalt der Garantie und alle wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, können Sie hier ([Link auf die Garantiebedingungen des Garantiegebers](#)) einsehen.“

”

Allerdings ist dabei zu beachten, dass die Garantiebedingungen des Garantiegebers oftmals selbst nicht den rechtlichen Anforderungen genügen. Daher sollten die Garantiebedingungen des Garantiegebers nie ungeprüft übernommen werden, da sich dies für den Unternehmer im Einzelfall sogar als rechtliches Risiko darstellen kann.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht