

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Fehlende Informationen zu bestehender Garantie: ein Dilemma für viele Onlinehändler

Das Thema Garantiewerbung ist seit Jahren ein Fallstrick für Onlinehändler. Wer aktiv mit einer Garantie wirbt, begibt sich oft in erhebliche Abmahngefahr. Doch nur die wenigsten wissen: Auch das Verschweigen bestehender Garantien stellt einen abmahnbaren Wettbewerbsverstoß dar – ein „Teufelskreis“ mit Sprengkraft für den Ecommerce!

1. Worum geht es?

Aktuell liegt der IT-Recht Kanzlei eine Abmahnung des IDO-Verbands aus Leverkusen hinsichtlich angeblich unlauterer Garantiewerbung vor.

Der abgemahnte Händler hatte pauschal mit einer bestehenden Garantie für die angebotene Ware geworben, ohne weitere Informationen zu dieser Garantie zu erteilen.

Soweit nicht ungewöhnlich, mahnt der IDO das aktive Werben mit Garantien - werden dabei die rechtlichen Rahmenbedingungen nicht erfüllt - doch schon seit Jahren hundertfach ab.

Bei genauerem Blick zeigt sich jedoch: Es wurde hier ein neuer Kurs eingeschlagen.

Der IDO vertritt in seiner Abmahnung die Ansicht, dass der abgemahnte Händler – der hier aktiv mit einer Herstellgarantie geworben hatte – künftig die Garantie nicht einfach verschweigen darf. Schließlich handele es ja um ein wesentliches Merkmal der Ware, besteht für diese Ware eine Herstellgarantie.

Der Händler müsse also über die Bedingungen der bestehenden Garantie zwangsweise informieren (auch wenn er die Garantie gar nicht ansprechen möchte, eben weil eine aktive Garantiewerbung ein „heißes Eisen“ ist).

2. Doppelte Problemstellung

Die vom IDO geforderte Unterlassungserklärung zielt in der Folge nicht nur darauf ab, dass der Händler es künftig zu unterlassen hat, aktiv mit einer Garantie zu werben ohne dabei die gesetzlichen Voraussetzungen für eine Garantiewerbung zu erfüllen.

Vielmehr verlangt der IDO mit der Unterlassungserklärung vom Händler auch eine Information über die Bedingungen einer für die von ihm angebotenen Waren bestehenden Garantie, selbst wenn der Händler diese Garantie gar nicht erwähnen möchte.

3. Erhebliche Schadwirkung für den Onlinehandel

Hier geht es leider nicht nur um das bekannte Problem lästiger IDO-Abmahnungen, sondern vielmehr um ein Dilemma, in welchem etliche Onlinehändler stecken, wenn diese Waren im Sortiment haben, für die eine Herstellergarantie besteht bzw. diese eine Verkäufergarantie anbieten möchten.

Wurde bisher meist von einer aktiven Bewerbung einer bestehenden Garantie abgeraten (eben weil eine „saubere“ Garantiewerbung rechtlich sehr komplex ist), zeigt die IDO-Abmahnung nun, dass dieser Weg zunehmend gefährlich wird, weil der Verkäufer nach dem Gesetz verpflichtet ist, über die Bedingungen einer bestehenden Garantie zu informieren.

Dieser Artikel versucht Onlinehändlern einen praxistauglichen Lösungsansatz für das bestehende Dilemma aufzuzeigen.

4. Problem Nummer 1: Die aktive Garantiewerbung

Zunächst einmal soll der seit etlichen Jahren bestehende und auch primäre Problemkreis dargestellt werden.

Viele Händler werben in ihren Angeboten schlagwortartig mit einer für die Ware bestehenden Garantie. Angaben wie „2 Jahre Herstellergarantie“ oder „Garantie: Ja“ ohne weitere Hinweise und Erläuterungen zur Garantie sind dabei vollkommen unzureichend und klar abmahnbar.

Denn, wer als Händler mit dem Begriff „Garantie“ (dazu reicht schon die Erwähnung des Wortes „Garantie“) wirbt, muss zwingend Folgendes beachten:

- Es muss auf die gesetzliche Rechte des Verbrauchers (Mängelrechte nach den §§ 437 ff. BGB) sowie darauf hingewiesen werden, dass diese Rechte durch die Garantie nicht eingeschränkt werden,
- Es muss über den Namen und die Anschrift des Garantiegebers informiert werden,
- Es muss über die Dauer der Garantie informiert werden,
- Es muss über den räumlichen Geltungsbereich der Garantie informiert werden,
- Es muss über den Inhalt und die Bedingungen der Garantie sowie alle wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, informiert werden (was letztlich nur durch die Darstellung entsprechender Garantiebedingungen erfolgen kann).

Die vorgenannten Hinweise und Informationen müssen dem Verbraucher zwingend bereits online (z.B. im Rahmen der Artikelbeschreibung) zur Verfügung gestellt werden und zwar so, dass diese in unmittelbarem räumlichen Zusammenhang mit der jeweiligen Garantiewerbung erfolgen.

In der Praxis ist zu empfehlen, dass diese Angaben bei jeder Erwähnung des Begriffs „Garantie“ erfolgen bzw. dabei zumindest mittels eines Hinweises und eines Links auf eine entsprechende Erläuterungsseite verwiesen wird.

Damit bleibt festzustellen, dass die werbliche Erwähnung einer bestehenden Garantie einen ganzen Rattenschwanz an Informations- und Hinweispflichten nach sich zieht. In jedem Fall eine Menge Arbeit für den Verkäufer, muss er für jeden betroffenen Artikel die entsprechenden Informationen erst einmal

beschaffen und entsprechend einpflegen.

Update-Service-Mandanten der IT-Recht Kanzlei [finden hier](#) Muster für die rechtssichere Bewerbung einer Hersteller- oder Verkäufgarantie.

Die in der Praxis einfachste „Lösung“ für Problem Nummer 1 wäre, eine bestehende Garantie schlicht nicht mehr zu erwähnen. Wer nicht mit einer Garantie wirbt, muss – auf den ersten Blick – den eben geschilderten Aufwand nicht betreiben, da dann ja gar keine Garantiewerbung erfolgt.

Dass diese „Lösung“ aber nur ein Behelf und keine vollständige Lösung ist, zeigt sich anhand des Problems Nummer 2:

5. Problem Nummer 2: Die unterlassene Information über eine bestehende Garantie

Ist das Verschweigen bestehender Garantien gegenüber Verbrauchern denn überhaupt zulässig? Die klare Antwort lautet: Nein!

Nach § 312d Abs. 1 in Verbindung mit Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 9 EGBGB ist ein Verkäufer verpflichtet, den Verbraucher über das Bestehen einer Garantie und deren Bedingungen zu unterrichten.

Diese Normen sehen also eine aktive Pflicht zum Erwähnen einer bestehenden Garantie und zur Information über deren Bedingungen vor. Es steht damit juristisch betrachtet nicht im Belieben des Händlers, ob er eine bestehende Garantie erwähnen (und damit bewerben) möchte oder nicht, er wird vielmehr vom Gesetz dazu verpflichtet.

Wird eine für ein Produkt bestehende Garantie vom Verkäufer verschwiegen, stellt dies einen abmahnbaren Wettbewerbsverstoß dar.

Die einzige Lösung für Problem Nummer 2 besteht darin, die bestehende Garantie bei der Beschreibung des Artikel mitsamt der zutreffenden Garantiebedingungen zu erwähnen. Damit wird aber ja gerade wieder mit einer Garantie aktiv geworben, so dass die strengen Vorgaben, die der Gesetzgeber an eine Garantiewerbung stellt (siehe oben Ziffer 3) eingehalten werden müssten.

6. Problem Nummer 3: Händler drehen sich im Kreis...

Wer nun als Händler Problem Nummer 1 umschiffen möchte, gelangt zu Problem Nummer 2 und begibt sich in Abmahngefahr.

Wer dann Problem Nummer 2 lösen möchte, gelangt wieder zurück zu Problem Nummer 1 und begibt sich wiederum in Abmahngefahr, da eine rechtssichere Garantiewerbung recht komplex ist.

Die Händler drehen sich damit im Kreis und machen sich in vielen Fällen angreifbar.

7. Die Rechtslage ist leider eindeutig

Der IDO argumentiert in seinem Abmahnschreiben wie folgt:

“

"Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass es auch nicht wettbewerbskonform ist, wenn Sie bei bestehenden Herstellergarantien die Garantie-Informationen komplett weglassen würden. Da der Käufer im Zeitpunkt des Kaufes in den Genuss einer Herstellergarantie kommt, ist er darüber auch von Ihnen zu informieren, Das ist für seine Kaufentscheidung wesentlich."

”

Als Rechtsgrundlage für die Informationspflicht des Verkäufers hinsichtlich einer bestehenden Garantie stützt sich der IDO umständlich auf § 312d Abs. 1 in Verbindung mit Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 1 EGBGB bzw. § 5a UWG, weil der Verbraucher dabei angeblich über eine wesentliche Eigenschaft der Ware nicht informiert wird bzw. diesem eine wesentliche Information vorenthalten wird.

Anscheinend kennt man in Leverkusen die Vorschrift des Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 9 EGBGB nicht, in welcher es heißt:

“

„Der Unternehmer ist nach § 312d Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs verpflichtet, dem Verbraucher folgende Informationen zur Verfügung zu stellen: (...) gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien,“

”

Die Rechtslage kann hier als eindeutig bezeichnet werden. Wer die Vorgaben des § 312d Abs. 1 in Verbindung mit Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 9 EGBGB als Onlinehändler nicht einhält, verletzt eine gesetzlich angeordnete Informationspflicht.

8. Problematik bereits im Jahre 2016 durch das LG München I entschieden

Die IT-Recht Kanzlei hatte bereits 2016 für einen Mandanten wegen fehlender Informationen über eine bestehende Garantie durch einen Mitbewerber eine Entscheidung des LG München I (Urteil vom 18.08.2016, Az.: 17 HK O 2390/16) herbeigeführt, mit welcher die Wettbewerbswidrigkeit eines solchen Verhaltens gerichtlich bestätigt worden ist und der Mitbewerber zur Unterlassung verurteilt wurde.

Das Gericht hatte seinerzeit keinerlei Zweifel am Vorliegen einen spürbaren Wettbewerbsverstoßes. Insbesondere folgte es der Argumentation der Beklagtenseite nicht, es sei nur dann eine Information erforderlich, wenn es sich um eine Händlergarantie handele.

Nach Ansicht des LG München I besteht die Informationspflicht unabhängig davon, ob eine Verkäufer- oder eine Herstellergarantie besteht. Mit anderen Worten: Das Gericht gibt dem Händler damit sogar auf, „nachzuforschen“, ob es denn eine Herstellergarantie gibt. Er kann sich nicht darauf zurückziehen, davon nichts gewusst zu haben.

Wir haben seinerzeit und bis dato davon abgesehen, diese Entscheidung bekannt zu machen. Zu groß ist unseres Erachtens die Sprengkraft für den Ecommerce und zu schwer (korrekt) umzusetzen ist die Informationspflicht in der Praxis.

Aufgrund des Umstands, dass sich der IDO nun dieser Thematik „angenommen“ hat, ist es jedoch an der Zeit, aktiv über die häufig übersehene Problematik zu informieren.

Denn dies wird vermutlich nicht die einzige Abmahnung des IDO dahingehend sein und andere Abmahner werden freudig auf den Zug aufspringen wollen, hat dieser erst einmal Fahrt aufgenommen.

9. Erhebliche Praxis- und Rechtsprobleme

Sieht man sich die Auswirkungen der Informationspflicht über bestehende Garantien auf die Verkaufspraxis einmal an, kann man – selbst als Jurist - nur noch mit dem Kopf schütteln.

Insbesondere für Händler mit einem breiten Sortiment und einer Vielzahl verschiedener Hersteller, die eine Garantie für deren Waren einräumen (man stelle sich nur einmal den Arbeitsaufwand für Amazon vor) stellt deren Umsetzung einen massiven und dauerhaften Aufwand da.

So muss jeder Händler insbesondere

- recherchieren, ob er „betroffene“ Produkte in seinem Sortiment hat (also ob es Produkte gibt, für die ein Hersteller oder der Verkäufer selbst eine Garantie einräumt),
- klären, ob die Garantie für die von ihm konkret angebotenen Produkte tatsächlich noch besteht (z.B. bei Graumarktware, gebrauchter Ware, Sonderposten etc. nicht (mehr) der Fall – dann wäre eine anderslautende Information natürlich falsch und wiederum abmahnbar),
- die notwendigen Informationen, insbesondere die Garantiebedingungen (beim Hersteller) beschaffen, falls sich diese nicht aus Begleitunterlagen ergeben,
- die Informationen beim jeweiligen Artikel zutreffend hinzufügen (hierbei stellt sich das Folgeproblem, dass sich ein Händler die Garantiebedingungen des Herstellers zu eigen macht und dann – verstoßen diese gegen wettbewerbsrechtliche Regeln – für die Fehler des Herstellers einstehen muss),
- sich auf Marktplätzen wie Amazon oder eBay mit technischen Widrigkeiten auseinandersetzen, wie diese Informationen transparent erteilt werden können (z.B. zehenseitige Garantiebedingungen bei Amazon darstellen),
- die Informationen – sofern diese nur in fremder Sprache vorliegen, z.B. Hersteller mit Sitz in den USA – in Eigenregie übersetzen lassen,
- diese Informationen auch pflegen, insbesondere aktuell halten (z.B. Hersteller ändert seine Garantiebedingungen ab),

- mit einem erhöhtem Supportaufwand in Bezug auf die erwähnte Garantieleistung rechnen. Denn hält sich der Hersteller im Anschluss nicht an die versprochene Garantie, ist damit zu rechnen, dass frustrierte Kunden sich dann diesbezüglich direkt an den Verkäufer wenden dürften.

Die Auswirkungen in der Praxis sind also extrem weitreichend.

10. Wie sollten Händler sich nun verhalten?

Bisher schien der Königsweg zu sein, wollte man als Händler Problemen aus dem Weg gehen, schlicht nicht mit einer Garantie zu werben (und damit auch eine für die Ware bestehende Garantie zu verschweigen).

Denn die Abmahner lauer(te)n ganz klar auf den Händler, der aktiv mit einer Garantie wirbt, ohne die Vielzahl an Vorgaben diesbezüglich einzuhalten.

Bis auf eine Abmahnung durch die Wettbewerbszentrale sind der IT-Recht Kanzlei bis zur aktuellen IDO-Abmahnung keine weiteren Abmahnungen wegen fehlender Information über eine bestehende Garantie bekannt geworden.

Natürlich verletzt der Händler, der eine bestehende Garantie deswegen verschweigt, dann eine Informationspflicht. Dieses Verhalten ist klar abmahnbar – nur hat sich in der Praxis dafür bisher kaum ein Abmahner interessiert. Abmahnungen blieben daher aus.

Abgemahnt wurden bislang fast ausschließlich Händler, die aktiv mit einer Garantie warben.

Der Wind scheint sich nun zu drehen. Der IDO hat die Problematik aufgegriffen, weitere Abmahner werden folgen, sobald die Thematik bekannter geworden ist.

Wer sich als Händler komplett rechtssicher verhalten möchte, kann den o.g. Königsweg daher in der Praxis nicht mehr beschreiten. In diesem Falle drohen künftig vermehrt Abmahnungen.

Auf juristisch sicherem Terrain bewegt sich alleine der Händler, der bei Waren, für die eine Garantie besteht, die notwendigen Informationen zur Garantie erteilt und zugleich die Anforderungen an eine aktive Garantiewerbung (siehe dazu oben unter Ziffer 3) einhält.

Dies mag bei einigen wenigen betroffenen Artikeln im Sortiment und zuverlässiger Versorgung mit Informationen seitens des Herstellers realisierbar sein. Für das Gros der Händler führt dies aber wohl schlicht zu einem unzumutbaren Aufwand in der Praxis.

Aus diesem Grund bietet sich an, den bisherigen Königsweg zu modifizieren.

Jedenfalls bei solchen Artikeln, für die von dritter Seite ohne weiteres nachvollzogen werden kann, dass eine Garantie besteht (insbesondere durch eine einfach Internetrecherche, in der Regel jedenfalls bei Markenware bekannter Hersteller, z.B. aufgrund von dessen Internetauftritt oder Angaben auf der Verpackung oder Bedienungsanleitung) sollten die nötigen Informationen zur Garantie unter Einhaltung der Anforderungen an eine aktive Garantiewerbung erfolgen.

Der Abmahner hätte hier leichtes Spiel, Sünder aufzudecken. Spiegelbildlich dürfte es aufgrund der „Bekanntheit“ der Garantie dann dem Verkäufer auch leicht fallen, an die nötigen Informationen wie

etwa die Garantiebedingungen zu kommen. Der Aufwand ist überschaubarer.

Ist für Dritte nicht ohne weiteres feststellbar, ob eine Garantie für die angebotene Ware besteht, dürfte das Abmahnrisiko aus praktischen Gründen als eher gering anzusehen sein.

Bei Waren, für die es schon für den Verkäufer schwer fällt, überhaupt in Erfahrung zu bringen, ob eine Garantie besteht, steht der Abmahner im Zweifel vor einer noch größeren Ungewissheit.

Ein gewisses, aus praktischen Gründen eher geringes Abmahnrisiko besteht bei diesem Weg freilich.

11. Exkurs: Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung

Bei den geschilderten Problematiken geht es alleine um das Thema Garantie.

In der Praxis wird der Begriff „Garantie“ häufig synonym mit dem Begriff „Gewährleistung“ verwendet und damit zwei Rechte vermischt bzw. verwechselt.

Juristisch hat das eine mit dem anderen nichts zu tun. Wir informieren Sie [hier](#)

12. Fazit

Die Garantiewerbung ist für Onlinehändler leider ein Teufelskreis.

Wir hätten uns gewünscht, dass kein Abmahnverein oder Massenabmahner dieses versteckte Problem aufgreift, da es die Händlerschaft vor erhebliche Praxisprobleme stellt.

Der einfachste, aber rechtlich nicht unangreifbare Weg liegt weiterhin darin, schlicht nicht mit einer Garantie zu werben und dabei u.U. bestehende Garantien zu verschweigen. Da nun vermehrt mit Abmahnungen (wohl nicht nur seitens des IDO) wegen der Verletzung der Informationspflicht über bestehende Garantien zu rechnen ist, wird die Luft hier aber zunehmend dünner werden.

Kann für die so angebotenen Artikel von dritter Seite ohne weiteres nachvollzogen werden, dass eine Garantie besteht (z.B. bei Markenware bekannter Hersteller, wenn dieser auf seiner Webseite oder seinen Unterlagen wie Bedienungsanleitungen selbst mit der bestehenden Garantie wirbt), ist von einer hohen Abmahngefahr auszugehen.

Jedenfalls solche Artikel sollten dann online mit Informationen zu den Bedingungen der bestehenden Garantie dargestellt werden, wobei es sehr wichtig ist, dass dann zugleich die oben unter Ziffer 3 dargestellten Informationen und Hinweise erteilt werden.

Schließlich wird dann zugleich aktiv mit einer Garantie geworben.

Juristisch sauber, jedoch in der Praxis meist nicht ohne weiteres umsetzbar ist alleine der Weg, bei dem bei Waren, für die eine Garantie besteht, die notwendigen Informationen zur Garantie erteilt und zugleich die formalen Anforderungen an eine aktive Garantiewerbung eingehalten werden.

Wir informieren Sie zum Thema Garantiewerbung auch [hier](#) und [hier](#).

Sie möchten sich rechtssicher im Ecommerce bewegen oder suchen Muster für eine rechtssichere

Garantiewerbung? Mit den [Schutzpaketen der IT-Recht Kanzlei](#) bieten wir Ihnen eine Absicherung nach Ihrem individuellen Bedarf an.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt