

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Wie informiere ich bei eBay.de korrekt über eine bestehende Herstellergarantie?

Gerade eBay-Verkäufer sind recht häufig von Abmahnungen betroffen, die sich auf eine fehlerhafte Garantiewerbung beziehen. Anlass genug, einmal näher zu untersuchen, wie bei eBay eine rechtssichere Garantiewerbung erfolgen kann.

A. Worum geht es?

Das Thema "Garantie" ist seit jeher ein sehr abmahnrächtiges. Während früher primär Händler abgemahnt worden sind, die aktiv mit einer bestehenden Garantie warben, dabei jedoch die gesetzlichen Hinweis- und Informationspflichten nicht erfüllten, trifft es seit einiger Zeit vermehrt (auch) die Händler, die den Kunden gar nicht über für die Ware bestehende Garantien und deren Bedingungen informieren.

Abmahnbar sind also grundsätzlich 2 Szenarien:

- Szenario 1: Händler erwähnt bestehende Garantie, erfüllt dabei aber die gesetzlichen Hinweis- und Informationspflichten dabei nicht.
- Szenario 2: Händler "verschweigt" (meist zur Vermeidung von Szenario 1) eine für die Ware bestehende Garantie.

Hintergründe zu dieser Thematik **lesen Sie hier**.

B. Zwischenfazit

Wer in puncto Garantien rechtssicher unterwegs sein möchte, ist folglich gehalten, beim Verkauf von Waren für welche eine Garantie besteht korrekt über die bestehende Garantie zu informieren.

Wer deshalb dann dem Begriff "Garantie" wirbt, muss dabei jedoch noch unbedingt Folgendes beachten:

- Es muss auf die gesetzliche Rechte des Verbrauchers (Mängelrechte nach den §§ 437ff. BGB) sowie darauf hingewiesen werden, dass sie 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).

C. Wie löse ich als Händler das Problem bei eBay.de?

Im Folgenden möchten wir einmal speziell für eBay-Verkäufer darstellen, wie bei eBay.de eine rechtssichere Information über bestehende Garantien erfolgen kann.

I. Notwendig: Erfüllung der Hinweispflichten und Darstellung der vollständigen Garantiebedingungen

Zunächst ist festzustellen, dass kein Weg daran vorbeiführt, bei Waren für die eine Garantie besteht zum einen die Hinweispflichten (siehe oben unter B. die ersten vier Bulletpoints) zu erfüllen und zum anderen über die vollständigen Garantiebedingungen zu informieren.

Während die Hinweispflichten aufgrund des geringen Umfangs meist unproblematisch im Rahmen der Artikelbeschreibung untergebracht werden können, sind die Garantiebedingungen selbst meist recht sperrig.

Welche Lösungen sind für eine rechtskonforme Darstellung bei eBay.de also denkbar?

II. Lösung 1: Darstellung der Hinweise und Garantiebedingungen in der Artikelbeschreibung

Die sicherste Lösung für den Händler ist es, im Rahmen der jeweiligen Artikelbeschreibung eines jeden von einer Garantie betroffenen Artikels bei eBay.de zum einen die Hinweispflichten zu erfüllen, zum anderen auch direkt dort dann die jeweiligen vollständigen Garantiebedingungen darzustellen.

Wichtig ist hierbei, dass direkt bei der Erwähnung der jeweiligen Garantie zugleich auch die Hinweise erteilt werden und im Anschluss die Garantiebedingungen dargestellt werden.

Ein Muster für eine solche rechtssichere Garantiewerbung finden Update-Service-Mandanten der IT-Recht Kanzlei [hier](#).

III. Lösung 2: Aktive Verlinkung der Garantiebedingungen

Denkbar ist ferner die Lösung, dass die Hinweise im Rahmen der jeweiligen Artikelbeschreibung eines jeden von einer Garantie betroffenen Artikels bei eBay.de dargestellt werden, für die Einsichtnahme der Garantiebedingungen aber mittels eines anklickbaren Links auf eine externe Seite verlinkt wird.

Erst im März 2019 hatte das **Landgericht Weiden entschieden**, dass die Garantiebedingungen dem Verbraucher in transparenter Weise zur Verfügung zu stellen sind und hierbei ein anklickbarer Link auf die Garantiebedingungen geboten sei, werden diese nicht direkt bei der Garantiewerbung dargestellt.

Problematisch in diesem Zusammenhang sind vor allem zwei Punkte, so dass diese Lösung im Vergleich zur Lösung 1 die unsichere Variante ist:

Zum einen besteht immer die Gefahr, dass die Inhalte auf der verlinkten Seite entfernt bzw. verschoben werden, der Link also seine Funktion nicht mehr erfüllt. Daneben können verlinkte Webseiten - z.B. diejenige des Herstellers mit den Garantiebedingungen - auch einmal ausfallen bzw. nicht erreichbar sein. Hier würde der Händler dann seinen gesetzlichen Verpflichtungen (kurzzeitig) nicht nachkommen und begibt sich in eine Abmahngefahr.

Zum anderen sind eBay seit jeher externe Links ein Dorn im Auge. Historisch ging es eBay darum, dass Händler die Interessenten nicht auf ihre eigenen Shops umleiten, da so der Verlust einer Verkaufsprovision droht.

Wer also in seinen eBay-Angeboten Links auf externe Seiten setzt (sei es die eigene Webseite, auf der die Garantiebedingungen abgelegt wurden oder die Herstellerwebseite, auf der sich die Bedingungen finden), dürfte früher oder später Probleme mit eBay bekommen.

Nicht ausgeschlossen ist dabei zudem, dass der Link ggf. von eBay entfernt oder funktionsunfähig gemacht wird. Neben Ärger mit eBay droht also dann auch aus diesem Grunde wieder die Gefahr einer Abmahnung.

Die Lösung 2 ist damit bereits deutlich unsicherer als die Lösung 1 und sollte nur im Notfalle gewählt werden.

D. Wie man es dagegen nicht machen sollte...

Im Folgenden möchten wir noch einige "No-Gos" skizzieren, die es im Zusammenhang mit einer Garantiewerbung zu vermeiden gilt:

I. Fehler 1: Schlagwortartige Erwähnung reicht in keinem Fall aus

Keinesfalls ausreichend (und jederzeit abmahnbare) sind bloß schlagwortartige Erwähnungen der bestehenden Garantie wie etwa durch Aussagen wie "2 Jahre Herstellergarantie" oder "Herstellergarantie: Ja". Es müssen unbedingt die gesetzlich geforderten Hinweis- und Informationspflichten erfüllt werden, soll die Garantiewerbung rechtssicher sein.

II. Fehler 2: Auch Schlagwort + Verweis auf Herstellerseite reicht in aller Regel nicht aus

Gerne praktiziert wird bei eBay, den Verbraucher schlagwortartig auf die bestehende Garantie hinzuweisen um dann auf die Garantiebedingungen des Herstellers zu verweisen / zu verlinken, etwa wie folgt:

"2 Jahre Herstellergarantie - weitere Informationen zu den Garantiebedingungen finden Sie unter dem folgenden Link: [Link]".

Auch diese Vorgehensweise ist in aller Regel nicht rechtssicher, da dabei häufig die vom Verkäufer (selbst) zu erteilenden Hinweispflichten (z.B. auf bestehende Mängelrechte und dass diese nicht eingeschränkt werden) nicht erfüllt werden. Von einer solchen Garantiewerbung ist ebenfalls abzuraten.

III. Fehler 3: Garantiewerbung in Katalogdaten und Grafiken

Häufig werden auch in den Katalogdaten von eBay schlagwortartige Garantie-Bewerbungen vorgenommen (z.B. Feld "Herstellergarantie" und dazu Aussage "Ja"). Eine solche Garantiewerbung für sich alleine ist in jedem Falle abmahngefährdet.

Selbst wenn im weiteren Verlauf des Angebots noch die notwendigen Hinweise und Informationen zur Garantie erfolgen, ist von einer nochmaligen Erwähnung der Garantie im Rahmen der Katalogdaten abzuraten.

Ebenfalls Vorsicht walten lassen sollte man als eBay-Verkäufer mit der plakativen Werbung von Garantien im Rahmen von Produktfotos und Grafiken. Auch hier gilt, dass die Garantiewerbung im Zweifel nur an einer Stelle im Rahmen der Artikelbeschreibung erfolgen sollte, dort wo dann auch die Hinweise und Informationen zur Garantie direkt erteilt werden.

IV. Fehler 4: Darstellung der Hinweise und Garantiebedingungen nur in den AGB

Hin und wieder packen eBay-Verkäufer die Informationen zu einer bestehenden Garantie auch in Ihre Verkäufer-AGB bei eBay.de.

Diese Methode ist schon deshalb unpraktikabel, weil das von eBay für AGB vorgegebene, knappe Zeichenkontingent alleine durch rechtssichere AGB mit Datenschutzinformationen bereits nahezu ausgeschöpft wird. Dies gilt umso mehr, wenn Artikel verschiedener Hersteller angeboten werden, da hier der Platz dann definitiv nicht mehr ausreichen dürfte, zusätzlich noch Garantiebedingungen darzustellen.

Aber auch generell dürfte das "Verstecken" der Garantiebedingungen in den AGB dem Transparenzgebot nicht gerecht werden, so dass zumindest die Hinweise zur Garantie in der Artikelbeschreibung bei der Bewerbung der Garantie erfolgen und ein Verweis für die Garantiebedingungen auf die weiter unten befindlichen AGB (unter Benennung, wo in den AGB die Garantiebedingungen zu finden sind) erfolgen müsste.

Auch von dieser Form der Darstellung rät die IT-Recht Kanzlei daher ab.

E. Fazit

Das Thema "Garantie" bleibt ein heißes Eisen, auch beim Verkaufen via eBay.de.

Wer hier rechtssicher agieren möchte, sollte Hinweise zur Garantie und die Garantiebedingungen direkt im jeweiligen Angebot darstellen. Die Verlinkung der Garantiebedingungen hat Tücken.

Bloße schlagwortartige Erwähnungen von Garantien müssen unbedingt unterbleiben.

Die IT-Recht Kanzlei stellt Update-Service-Mandanten Muster für die rechtssichere Werbung mit Garantien zur Verfügung. Details finden Sie gerne [hier](#).

Sie möchten rechtssicher im Internet verkaufen und Abmahnungen vermeiden? Unsere **kostengünstigen Schutzpakete** sichern Ihren Onlineauftritt ab!

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt