

PRESSEINFORMATION

Wien, 22. Februar 2021



VKI: Mängelprüfung zu Lasten der Kunden bei Hartlauer unzulässig

Die Kosten für die Klärung von Gewährleistungsansprüchen muss im Normalfall das Unternehmen tragen

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hatte im Auftrag des Sozialministeriums die Hartlauer Handelsgesellschaft mbH wegen einer Klausel in deren Reparatur-Aufträgen geklagt. Die beanstandete Klausel überträgt die gesamten Kosten für die Prüfung, ob bei einer Reparatur ein Gewährleistungs- oder ein Garantiefall vorliegt, ohne Einschränkung auf die Kunden, falls weder Gewährleistung noch Garantie greifen. Der Oberste Gerichtshof (OGH) bestätigte nun die Gesetzwidrigkeit dieser Bestimmung. Die Entscheidung ist rechtskräftig.

Wenn Kunden an einem bei Hartlauer gekauften Produkt Mängel reklamierten, mussten sie einen Reparatur-Auftrag unterschreiben, der folgende Bestimmung enthält: *„Wenn sich herausstellen sollte, dass es sich nicht um einen kostenfreien Garantiefall oder um einen Fall der Gewährleistung handelt, werden die gesamten Kosten (auch für den Kostenvoranschlag) vom Kunden übernommen.“*

Der OGH führt dazu aus, dass im Normalfall der Verkäufer die Kosten für eine Überprüfung des Anspruchs auf Gewährleistung oder Garantie zu tragen hat, auch falls sich das Verbesserungsbegehren als unberechtigt erweist. Nach der beanstandeten Klausel wäre der Kunde immer zu Ersatzleistungen verpflichtet, sobald sich ein Verbesserungsanspruch als unberechtigt herausstellt, auch wenn kein schuldhaftes Verhalten des Kunden vorliegt. Ein solcher verschuldensunabhängiger Schadenersatzanspruch ist laut OGH gröblich benachteiligend und somit unzulässig. Es ist nicht ersichtlich, warum der Verbraucher Kosten übernehmen soll, die nach dem gewöhnlichen Verlauf der Dinge der Unternehmer endgültig zu tragen hätte, so der OGH in seiner Entscheidung.

„Die Kundinnen und Kunden waren laut dieser Klausel in jedem Fall zahlungspflichtig, sobald sich die Mängelrüge als unberechtigt erweisen sollte“, ergänzt Dr. Beate Gelbmann, Leiterin der Abteilung Klagen im VKI. „Für viele Konsumentinnen und Konsumenten ist es aber zum Zeitpunkt einer Mängelreklamation gar nicht absehbar, ob ein Gewährleistungsfall vorliegt oder nicht. Die Klausel erhöht daher das Risiko für den Verbraucher und baut Hürden vor der Geltendmachung seiner Ansprüche auf. Wir werden nun auch einen genauen Blick darauf werfen, wie andere Unternehmen dieses Thema handhaben.“

SERVICE: Die Entscheidung im Volltext gibt es auf www.verbraucherrecht.at.

RÜCKFRAGEHINWEIS: VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256; E-Mail: presse@vki.at