



SKS stärkt die Konsumenten

Merkblatt

Bern, September 2016

Garantie – Was Sie wissen müssen

Wer ein Produkt kauft, hat Garantieansprüche. Das ist auch gut so, denn wenn Hersteller und Verkäufer mangelhafte Ware vertreiben, sollen die KonsumentInnen nicht darauf sitzen bleiben. Trotzdem erhält die Stiftung für Konsumentenschutz täglich Anfragen und Beschwerden rund um die Garantie. Dieses Merkblatt gibt Ihnen die wichtigsten Informationen zur Garantie bei Kaufverträgen.

Gut zu wissen

Das Obligationenrecht (OR) regelt die Garantiepflicht („Gewährleistung“) des Verkäufers. Diese Regelung **kann jedoch vertraglich abgeändert werden**, zugunsten des Käufers oder zugunsten des Verkäufers.

Wie kommen Sie zu Ihrem Recht?

Es muss ein Mangel vorliegen

- Mangelhaft ist eine Sache, wenn sie nicht so ist, wie sie sein soll. Dies kann entweder sein, weil sie einen **Fehler** hat, oder weil ihr Eigenschaften fehlen, die vom Verkäufer zugesichert wurden ([Art. 197 OR](#)).
- **Zeitpunkt des Mangels:** Geschützt ist der Käufer gegen Material- und Fabrikationsfehler. Das heisst, dass der Mangel schon im Zeitpunkt des Verkaufs der Sache vorhanden gewesen sein muss. Für Schäden, die durch den Käufer verursacht wurden, muss der Verkäufer nicht eintreten. Darin liegt ein häufiges Problem: Manche Verkäufer behaupten, dass der Mangel durch

unsachgemässe Handhabung vom Käufer selbst verursacht wurde.

Sie müssen schnell reagieren

- **Prüfen Sie die Ware** sobald als möglich.
- **Sofortige Mängelrüge:** Wird ein Fehler entdeckt, muss dieser „sofort“ dem Verkäufer mitgeteilt werden. Bei Schäden, die erst später auftreten und bei einer angemessenen Prüfung nicht entdeckt werden konnten (versteckte Mängel), muss sofort nach der Entdeckung des Fehlers gerügt werden.
- Wenn Sie die Prüfung oder die sofortige Meldung des Mangels unterlassen, gilt die Ware als **genehmigt** und Sie können gegenüber dem Verkäufer keine Ansprüche mehr geltend machen.
- **Wichtig:** Diese Regelung kann vertraglich verschärft oder gelockert werden. Zudem können in den AGB konkrete Fristen aufgeführt sein, die dann einzuhalten sind.

Verjährungsfristen beachten

- Das Gesetz schreibt eine **zweijährige Gewährleistungsfrist** für Mängel vor ([Art. 210 Abs. 1 OR](#)). Nach Ablauf dieser zwei Jahre haftet der Verkäufer nur noch, wenn im Vertrag eine verlängerte Garantie vereinbart wurde.
- Für **Occasion-Produkte** gilt eine Frist von einem Jahr.
- Der Verkäufer darf diese Fristen nicht verkürzen. Er kann die Garantie jedoch **ganz ausschliessen**, wenn er vor Ver-



SKS stärkt die Konsumenten

Merkblatt

tragsabschluss darauf aufmerksam macht.

- Wird das Gerät ersetzt oder repariert, beginnt die zweijährige Verjährungsfrist **von vorne** zu laufen ([Art. 135 Abs. 1 OR](#) i.V.m. [Art. 137 Abs. 1 OR](#)).

Möglichkeiten nach rechtzeitiger Rüge

- Gesetzliche Regelung ([Art. 205 ff. OR](#))
 - Sie können vom Vertrag zurücktreten (also das Geld im Austausch gegen die Sache zurückverlangen). Das Gesetz spricht dabei von „**Wandelung**“. Bei Mängeln, die das Gerät nicht gerade unbrauchbar machen, ist ein Vertragsrücktritt unter Umständen nicht möglich.
 - Sie können eine Kaufpreisreduktion verlangen (= **Minderung**).
 - Sie können ein gleichwertiges **Ersatzprodukt** verlangen, wenn es sich bei der Kaufsache nicht um einen individuell bestimmten Gegenstand handelt.
- Die **gesetzliche Regelung ist nicht zwingend** und kann durch vertragliche Vereinbarung geändert und ersetzt werden. Beispiele:
 - **Reparatur:** Im Kaufvertrag kann vereinbart werden, dass der Käufer anstelle der gesetzlichen Rechte lediglich einen Anspruch auf Reparatur hat. Aber: Gemäss Rechtsprechung kann der Käufer nach mehreren erfolglosen Reparatur-

versuchen ein Ersatzgerät verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

- **Ausschluss von Leistungen:** Leistungen können vertraglich ausgeschlossen werden. So werden beispielsweise bestimmte Teile nicht ersetzt oder die Transportkosten für die Reparatur nicht bezahlt.

Allgemeine Tipps

- Lesen Sie Vertrag und AGB aufmerksam durch und finden Sie heraus, welche Rechte Sie bei einem Mangel haben.
- Wenn Sie mit gewissen Vertragsbestimmungen nicht einverstanden sind, suchen Sie einen Händler mit besseren Konditionen.
- Wenn im Vertrag nichts zur Garantie / Gewährleistung steht, so gelten die gesetzlichen Regelungen.
- Wenn Ihnen der Verkäufer im Verkaufsgespräch gewisse Eigenschaften zusichert: Halten Sie diese auf dem Kaufvertrag fest.
- Prüfen Sie die Sache direkt nach dem Kauf und melden Sie dem Verkäufer Mängel umgehend mit einem eingeschriebenen Brief.
- Reparaturen: Wenn das Gerät auch nach mehreren Reparaturversuchen nicht funktioniert, können Sie Ersatz verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

Hat Ihnen dieses Merkblatt geholfen?

Um unser Angebot ausbauen und unterhalten zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen.

[Gönnerschaft](#) / [Förderschaft](#) / [SMS-Sofortspende](#) / Postkonto: 30-24251-3.

Gönner und Förderer beraten wir kostenlos. Herzlichen Dank!

Beratungshotline: 0900 900 440 (Fr. 2.90/Min), Gratis-Beratung für Gönner und Förderer: 031 370 24 25

Jetzt Gönner oder Förderer werden: info@konsumentenschutz.ch | www.konsumentenschutz.ch

Stiftung für Konsumentenschutz | Monbijoustrasse 61 | Postfach, 3000 Bern 23 | Tel. 031 370 24 24