

# Reaktionen

## "Der Kunde ist König ... wirklich?" - Rechtsfolgen von Mängeln

Ronald Hasenberger

### Allgemeines

Dieser Artikel ist sozusagen ein "erweiterter" Leserbrief und bezieht sich auf den Artikel

"Der Kunde ist König ... wirklich?"

von Walter Fangl, SYWA

erschienen in **PC-NEWS** edit 40; Nov. 1994

Aber zunächst der Reihe nach:

Ich kann den Grimm, den Herr Fangl jenen Kunden gegenüber, die mit ungerechtfertigten Garantie-/Gewährleistungsansprüchen auf ihn zukommen, durchaus verstehen. Er listet in diesem Zusammenhang auch einige Fälle auf, die (zumindestens so, wie er sie darstellt) jedenfalls in diese Kategorie fallen.

Ungeachtet dieses Verständnisses finde ich seine Reaktion darauf aber mehr als fragwürdig. Einerseits sehe ich (in der Position des kompetenten Käufers) es keinesfalls ein, daß ein Händler von mir verlangt, daß ich beim Kauf einer seriellen Schnittstellenkarte (Transport mit öffentlichen Verkehrsmitteln problemlos möglich), den ganzen Rechner (Transport mit öffentlichen Verkehrsmitteln schwer bis gar nicht möglich<sup>1</sup>) zu ihm bringen muß, da er mir andernfalls keine Garantie auf diese Karte gewährt<sup>2</sup>.

Wie in dem Artikel auch erwähnt, wird mir die Karte sicher nicht kostenlos eingebaut werden; es liegt für mich aber zusätzlich die Befürchtung nahe, daß nicht die tatsächlich benötigten 10-15 Minuten berechnet werden, sondern eine phantasievoll ermittelte Mindestzeit, die jedenfalls zu bezahlen ist (1/2 Stunde, vielleicht sogar eine ganze?). Daß dadurch mein PC für mich einige Zeit nicht verfügbar ist (in meinen PC wird ja gerade eine Karte eingebaut) und ich außerdem mit hoher Wahrscheinlichkeit anstatt einmal (zum Zwecke der Suche und des Kaufes der Komponente) mehrmals<sup>3</sup> den Händler aufsuchen muß, trägt sicherlich nicht zur Verringerung meines Ärgers über diese Variante bei.

Ich bin durchaus bereit, für Fehler zu haften, die ich selbst verursacht habe (diese Haftung wird mir auch niemand abnehmen). Ich bin aber keinesfalls bereit zu akzeptieren, daß ein Händler sich um seine Gewährleistung drücken will, wenn eine Komponente bereits beim Kauf fehlerhaft war, und genau das will Herr Fangl, wenn ich die Komponente selbst einbaue!

Bis jetzt habe ich mehr oder weniger meiner Empörung Luft gemacht. Dazu kommt aber noch, daß Herr Fangl (wie jeder andere Verkäufer auch) mir vielleicht die Garantie streichen kann<sup>4</sup> aber weder die Gewährleistung noch eine mögliche Schadenersatzforderung<sup>5</sup>, da dies rechtlich vorgesehene und nicht auszuschließende Rechtsfolgen bei Schlechterfüllung sind (siehe Behandlung der rechtlichen Situation später in diesem Beitrag).

<sup>1</sup>Hängt von der körperlichen Kondition des Käufers ab.

<sup>2</sup>Möglicherweise würde er, so ich den Fehler gemacht habe, den Rechner auch bei ihm zu kaufen, sogar die Garantie für den Rechner selbst für ungültig erklären, wenn ich es wagte, diese Karte selbst einzubauen.

<sup>3</sup>Im wesentlichen erscheint mir folgender Ablauf notwendig:

1. Suche nach der gewünschten Komponente.
2. Abliefern des PCs beim Händler nach Kauf der Komponente; anschließend Einbau der Komponente
3. Abholen des PCs.

<sup>4</sup>Wiewohl mir auch in diesem Fall nicht ganz klar ist, ob Herr Fangl dann nicht Verträge mit seinen eigenen Lieferanten verletzt. Dies nämlich genau dann, wenn eine Werksgarantie auf die von mir gekauften Teile vorgesehen ist, die mir ja ebenfalls nicht gewährt würde.

<sup>5</sup>Wenn auch eine Schadenersatzforderung aufgrund der Voraussetzungen, auf die ich im weiteren noch eingehen werde, wahrscheinlich kaum jemals auftreten würde.

Daß Herr Fangl in diesem Zusammenhang das Wort Kulanz noch in den Mund nimmt, finde ich aus meiner Sicht stark befremdlich.

Die Kritik an Kunden, die sich „für 20 PC-Teile den billigsten Händler herausuchen“ ist einerseits verständlich, wenn diese dann wirklich so vorgehen, wie er es in seinem Artikel schildert. Andererseits ist aber festzustellen, daß die Beweislast für jegliche Gewährleistungs-/Garantie- oder Schadenersatzansprüche beim Käufer liegt, sodaß in diesem Fall wohl eher dieser die Probleme hat.

Im allgemeinen ist es nämlich (auch für große Firmen) so, daß, wenn mehrere Komponenten von unterschiedlichen Herstellern zusammenarbeiten sollen, dies aber nicht tun, praktisch immer der Käufer die Probleme hat. In diesem Fall wird er oft von allen beteiligten Herstellern/Händlern zum jeweils nächsten geschickt wird, weil das Problem immer von der "anderen" Komponente ausgelöst wird. Das Gegenteil zu beweisen ist in der Regel gar nicht so leicht.

Daß Herr Fangl Fax-Anfragen nicht beantwortet, ist grundsätzlich seine Sache. Ich verstehe dabei durchaus, daß der Aufwand für die Beantwortung von derartigen Anfragen unverhältnismäßig hoch sein kann, wenn er dann nur mit der Abnahme von einzelnen Stücken zu rechnen habe.

Da er sich aber auch darüber mokiert, daß Ausschreibungen von Bundes- und Landesbehörden durchgeführt werden, hat er sich sicherlich schon erfolgreich Gedanken darüber gemacht, wie es sonst möglich ist, Angebote von unterschiedlichen Herstellern/Verkäufern miteinander zu vergleichen, die alle nur jene Aspekte in ihren Katalogen etc. angeben, bei denen ihre Produkte möglichst gut aussehen.

Unabhängig davon, wie ich zu den Meinungen von Herrn Fangl stehe (zumindestens zu jenem Teil, der gesetzlich gedeckt ist), scheint er offenbar auch eine entschiedene Antipathie hinsichtlich des Wettbewerbs zu haben, da er sich wünscht, daß alle Computerverkäufer seine restriktive Vorgangsweise übernehmen.

Die Frage im Titel des Artikels läßt sich übrigens auch sehr leicht beantworten: Kunden bei Herrn Fangl sind sicher nicht König.

Was nun noch folgt ist eine kurze Darstellung der rechtlichen Situation bei Schlechterfüllung von Verträgen, die für alle, die Verträge abschließen (als Käufer wie als Verkäufer) durchaus von Bedeutung sein kann. ➤

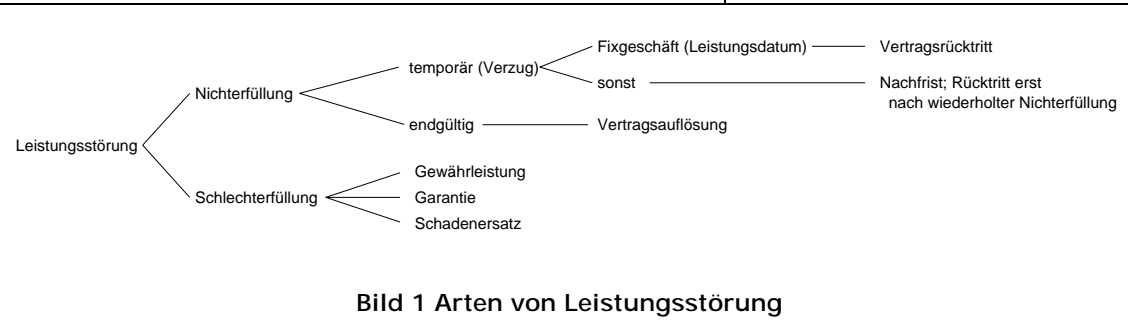
## Rechtliche Situation

Das österreichische Recht legt grundsätzlich fest, daß Verträge und die in Verträgen gemachten Zusicherungen eingehalten werden müssen. Ist dies nicht der Fall, liegt eine Leistungsstörung vor, die weiter unterteilt werden kann (siehe Bild 1).

Die Garantie ist ebenfalls eine objektive Rechtsfolge, d.h. unabhängig von der Ursache.

## Schadenersatz

Eine Schadenersatzforderung entsteht bei verschuldeter Schlechterfüllung, d.h. wenn folgende vier Bedingungen erfüllt sind:



**Bild 1 Arten von Leistungsstörung**

- Es ist Schaden entstanden.
- Es besteht ein Kausalzusammenhang des Schadens mit der Schlechterfüllung des Vertrags<sup>5</sup>.
- Es besteht ein Verschulden des Schädigers (d.h. es ist eine subjektive Rechtsfolge und entweder

Den Fall der Nichterfüllung möchte ich hier nicht weiter behandeln; die dabei möglichen Folgen sind in **Bild 1** auch bereits dargestellt und bedürfen, glaube ich, keiner weiteren Erläuterung.

Etwas anders ist die Situation aber im Fall der Schlechterfüllung, wobei unter Schlechterfüllung eben auch die Lieferung von defekten Computerkomponenten fällt<sup>1</sup>. **Bild 2** ist nochmals eine Darstellung der möglichen Rechtsfolgen einer Schlechterfüllung.

- *Vorsatz* (absichtliches Herbeiführen des Schadens),
- *grobe Fahrlässigkeit* oder
- *leichte Fahrlässigkeit* (müssen nachgewiesen werden)

Das schädigende Verhalten war rechtswidrig (z.B. Verstoß gegen *Gesetz* (z.B. bei Rot in Kreuzung eingefahren) oder eine *vertragliche Vereinbarung*)

Im folgenden möchte ich die einzelnen Varianten etwas genauer besprechen.

## Gewährleistung

Gewährleistung ist ein **gesetzlich festgelegtes** Entstehen für einen Mangel!

Der Gewährleistungspartner ist der Händler, wobei sich die Gewährleistung auf Mängel erstreckt, die bei der Übergabe vorhanden waren. Offene Mängel sind sichtbare Mängel<sup>2</sup>, bei denen der Gewährleistungsanspruch sofort angemeldet werden muß. Verdeckte Mängel sind nicht offensichtliche Mängel, für die Gewährleistungsfristen gelten. Die Fristen sind:

- 6 Monate ab Ablieferung für bewegliche Sachen<sup>3</sup>
- 3 Jahre ab Ablieferung bei unbeweglichen Sachen.

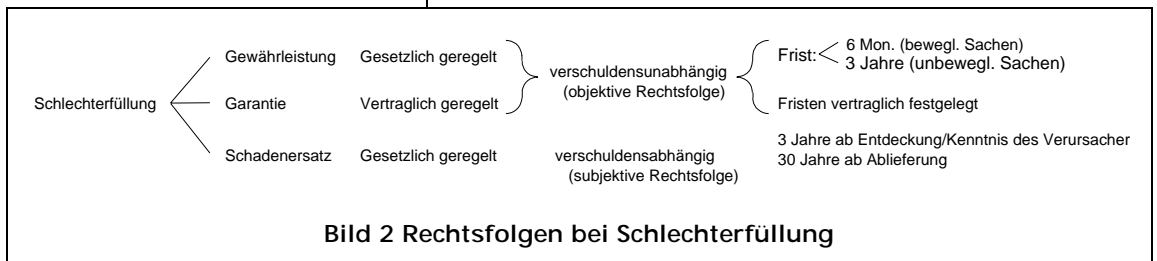
Diese Fristen gelten absolut. Die Gewährleistung ist eine objektive Rechtsfolge, d.h. unabhängig von der Ursache (Nachlässigkeit, Materialfehler,...).

Bei Gewährleistung sind alle bei Übergabe vorhandenen Mängel zu beheben. Die Behebung der Mängel kann erfolgen durch:

- Nachbesserung
- Mangelbehebung
- Preisminderung

## Garantie

Die Garantie muß vertraglich vereinbart werden und wird erst durch den Vertrag mit Inhalt erfüllt. Sie stellt eine Zusage von Funktionstüchtigkeit/Mangelfreiheit über einen gewissen Zeitraum<sup>4</sup> dar. Sie gilt meist *unabhängig* davon, ob der Mangel schon bei Übergabe vorhanden war oder nicht, wobei zusätzliche Garantiebestimmungen möglich sind (z.B. Ausnahme von Verschleißteilen, regelmäßige Inspektion durch Vertragshändler,...). Die Garantiefolge wird ebenfalls im Vertrag festgelegt (Materialgarantie, Vollgarantie,...).



**Bild 2 Rechtsfolgen bei Schlechterfüllung**

*rung*)

Bei Erfüllung der obigen Bedingungen müssen sowohl der

- Mangel als auch
- die Mangelfolgeschäden

beheben werden.

Der Schadenersatz ist innerhalb von

- 3 Jahren ab Hervortreten des Schadens und Kenntnis des Schädigers und
- 30 Jahre nach Ablieferung

einzufordern. Es müssen jedenfalls alle vier Bedingungen bewiesen werden.

## Schlußbemerkung

Abschließend bleibt noch festzustellen, daß in allen diesen Fällen die formale Beweislast auf Seiten des Käufers liegt, d.h. dieser muß nachweisen, daß (im Falle von Gewährleistung und Schadenersatz) der Mangel bereits bei der Übergabe vorhanden war.

## Quellenverzeichnis

- Kodex des österreichischen Rechts  
Bürgerliches Recht  
4. Auflage (Stand 1.6.1993)  
Verlag Orac
- Grundriß des bürgerlichen Rechts  
Koziol-Welser  
Allgemeiner Teil, Schuldrecht  
9. Auflage, 1992
- Vorlesung Privates Wirtschaftsrecht  
Univ.-Prof. Dr. Jur. Manfred Straube  
TU-Wien Vo. 265 750; WS 1993/94 □

<sup>1</sup>Ich glaube, keine großen Probleme mit der Argumentation zu haben, wenn ich behaupte, daß die Funktionsfähigkeit der gekauften Komponente zur Erfüllung des Vertrages gehört.

<sup>2</sup>Wobei hier im Falle eines Verbrauchergeschäfts wirklich nur absolut offensichtliche Mängel (solche die "ins Auge fallen") als offene Mängel gelten.

<sup>3</sup>Wie es im allgemeinen für Computerkomponenten der Fall sein dürfte.

<sup>4</sup>Evtl. mit Zusatzbedingungen z.B. 3 Monate oder 100000km bei Kfzs.

<sup>5</sup>Mit anderen Worten: Der Schaden muß durch die Schlechterfüllung des Vertrages verursacht worden sein.