

## **Briefvorlage: Geltend machen von Gewährleistungsansprüchen**

<Ihr Name>

<Straße/Hausnummer>

<Postleitzahl/Ort>

<Ort, Datum>

### **Einschreiben**

Firma

<Firmenname>

<Straße/Hausnummer>

<Postleitzahl/Ort>

### **Gewährleistungsanspruch**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Am <Kaufdatum einfügen> habe ich bei Ihnen <Kaufgegenstand einfügen> zum Preis von Euro <Preis einfügen> erworben. Nun sind Mängel aufgetreten - <Beschreibung der Mängel einfügen>. Ich mache hiermit meine Gewährleistungsansprüche geltend und fordere Sie auf, die Reparatur oder den Austausch in einer angemessenen Frist von 14 Tagen vorzunehmen.

Wenn Sie diesem Wunsch nicht fristgerecht nachkommen, werde ich Wandlung des Vertrages geltend machen.

Ich ersuche Sie um schriftliche Bestätigung und Terminvereinbarung.

Mit freundlichen Grüßen

<Ihre Unterschrift>

## **Musterbrief: Geltendmachen von Gewährleistungsansprüchen**

Karl Konsument  
Weingartshofstraße 2  
4020 Linz  
18.3.2003

Linz,

### **Einschreiben**

Firma  
Radiomarkt  
Radiogasse 8  
9999 Schönburg

### **Gewährleistungsanspruch**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Am 20.2.2003 habe ich bei Ihnen ein Autoradio mit CD-Player zum Preis von Euro 159,-- erworben. Nun sind Mängel aufgetreten – die Wiedergabe von CDs ist nicht möglich und das Radio fällt ständig aus. Ich mache hiermit meine Gewährleistungsansprüche geltend und fordere Sie auf, die Reparatur oder den Austausch in einer angemessenen Frist von 14 Tagen vorzunehmen.

Wenn Sie diesem Wunsch nicht fristgerecht nachkommen, werde ich Wandlung des Vertrages geltend machen.

Ich ersuche Sie um schriftliche Bestätigung und Terminvereinbarung.

Mit freundlichen Grüßen

Karl Konsument

## **Wichtige Informationen zum Musterbrief Gewährleistung:**

### **Ihr Recht auf Gewährleistung**

Sie müssen vom Händler oder Dienstleister eine Ware oder ein Werk bekommen, die/das vollkommen in Ordnung ist. Wenn sich nach Übergabe der Ware/des Werks ein Mangel herausstellt, können Sie sich auf Ihr Gewährleistungsrecht berufen. Die Gewährleistung betrifft nur Mängel, die zum Zeitpunkt der Warenübergabe/der Übergabe des Werks bereits vorhanden waren – selbst wenn man das erst später merkt.

### **Gewährleistung oder Garantie?**

Bitte nicht verwechseln: Gewährleistung und Garantie! Die Garantie ist nur ein freiwilliges Zuckerl des Herstellers oder des Händlers. Sie kann deshalb mal mehr, mal weniger vorteilhaft für KonsumentInnen sein. Auf die Gewährleistung haben Sie dagegen einen gesetzlichen Anspruch, das heißt, es gibt fixe Spielregeln, auf die Sie sich jedenfalls berufen können!

### **Ihr Recht auf Reparatur oder Austausch**

Der Händler muss die Ware austauschen oder kostenlos reparieren. Für Lieferwege, Arbeitszeit, Ersatzteile etc. dürfen keine Kosten verrechnet werden.

### **Wie komme ich zu meinem Recht?**

- Fordern Sie mit einem eingeschriebenen Brief den Händler zu Austausch oder Reparatur. Heben Sie sich die Bestätigung für das Einschreiben gut auf!
- Setzen Sie dem Händler eine konkrete, angemessene Frist (z.B. 14 Tage).
- Wenn Sie noch nicht (alles) bezahlt haben, können Sie bis zur endgültigen Mängelbehebung den noch offenen Betrag teilweise oder ganz zurückbehalten.
- Lassen Sie sich nicht abwimmeln oder an den Hersteller verweisen!

**Achtung!** Wenn Sie klagen müssen, müssen Sie Ihre Klage noch innerhalb der Gewährleistungsfrist bei Gericht einbringen, sonst ist Ihr Recht erloschen – auch wenn Sie fristgerecht beim Händler reklamiert haben!

### **Wie lange gilt die Gewährleistung?**

- **Zwei Jahre** ab Übergabe können Sie Ihr Recht (gerichtlich) einfordern, wenn sich Mängel bei **beweglichen Dingen** herausstellen, z.B. bei Büchern, Geräten, Autos.

- **Drei Jahre** ab Übergabe können Sie Ihr Recht (gerichtlich) einfordern, wenn sich Mängel bei unbeweglichen Sachen herausstellen, z.B. bei einem Haus, einer eingebauten Zentralheizung oder einem montierten Kachelofen.

### **Verkürzte Gewährleistungsfrist**

Beim Kauf von gebrauchten beweglichen Waren kann die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr verkürzt werden – das muss aber zwischen Verkäufer und Käufer extra ausgehandelt werden. Ein Vermerk in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder ein Standardsatz im Vertrag reichen nicht aus! Bei Kraftfahrzeugen ist eine solche Verkürzung nur wirksam, wenn sie vor mehr als einem Jahr erstmals zugelassen wurden.

### **Wer hat die Beweislast?**

Wenn der Mangel **innerhalb von 6 Monaten** ab Übergabe zutage tritt, so das Gesetz, steckt der Wurm vermutlich schon vor der Übergabe drinnen. Nicht der Konsument, sondern der Händler muss in diesem Fall beweisen, dass die Ware bei der Übergabe einwandfrei war. Danach trifft den Konsumenten die Beweislast.

**Ausnahme:** Diese Regelung gilt nicht, wenn sie sich nicht mit der Art der Ware (z.B. Verderbliches) oder der Art des Mangels (z.B. typische Abnützungerscheinungen) vereinbaren lässt.

### **Preisminderung oder Wandlung (Vertragsaufhebung)**

Grundsätzlich können KonsumentInnen nur zwischen Austausch und Reparatur eines mangelhaften Produktes wählen. Unter bestimmten Umständen können Sie aber auch eine Preisminderung oder eine Wandlung (Vertragsaufhebung) fordern, das heißt Sie geben das mangelhafte Produkt zurück und erhalten dafür den Kaufpreis retour.

### **Preisminderung oder Wandlung können Sie fordern,**

- wenn Reparatur oder Austausch nicht möglich sind
- wenn Reparatur oder Austausch für den Händler mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden wären
- wenn der Händler die Reparatur oder den Austausch in angemessener Frist nicht durchführt oder die Reparatur fehlschlägt
- wenn der Händler die Reparatur oder den Austausch verweigert,
- wenn die Reparatur oder der Austausch für den Käufer mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären
- wenn dem Käufer die Reparatur oder der Austausch aus triftigen, in der Person des Händlers liegenden Gründen unzumutbar ist.

Sie haben als KonsumentIn ein Wahlrecht zwischen Preisminderung und Wandlung. Die Wandlung ist allerdings bei einem geringfügigen Mangel ausgeschlossen.

**Vorsicht bei Verträgen mit Privatpersonen!**

Seien Sie besonders vorsichtig, wenn Sie etwas von Privatpersonen kaufen. In Verträge zwischen Privatpersonen kann die Gewährleistung ausgeschlossen werden. Prüfen Sie den Vertrag gut, sonst schauen Sie schlimmstenfalls durch die Finger!

Nähere Informationen zu Ihren Konsumentenrechten finden Sie unter

[www.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz](http://www.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz)