

Wirtschaftlicher Verbraucherschutz / AG Gewährleistung

ERGEBNISSE GEWÄHRLEISTUNGSUMFRAGE

Repräsentative Verbraucherumfrage

19. Februar 2021

Impressum

Verbraucherzentrale

Bayern e.V.

Team

Referat Markt und Recht;

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Mozartstraße 9

80336 München

wvs@vzbayern.de

INHALT

I. EINLEITUNG	3
II. FRAGEBOGEN	4
1. Untersuchungsdesgin	4
2. Fragen der Umfrage	4
III. ERGEBNISSE	5
1. Vorwort	5
2. Analyse der einzelnen Fragen	5
2.1 Unterscheidung Gewährleistung vs. Garantie	5
2.2 Bekanntheit der gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistungsfrist	6
2.3 Kenntnis der Beweislastumkehr § 477 BGB	7
2.4 Zufriedenheit mit den aktuellen gesetzlichen Regelungen	8
2.5 Gewünschte/Optimale Gewährleistungsfrist	9
2.6 Differenzierung Gewährleistungsfristen nach Produkt	9
2.7 Gewährleistung für Software	10
2.8 <i>Gewährleistungsansprüche in der Praxis</i>	11
3. Fazit	13

I. EINLEITUNG

Anlässlich der aktuell laufenden Gesetzgebungsverfahren zur Digitale-Inhalte-Richtlinie¹ und zur Warenkaufrichtlinie², durch welche das Gewährleistungsrecht in Deutschland angepasst werden muss, wurde im Rahmen des bundesweiten Projektes „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ eine Verbraucherumfrage durchgeführt. Die Richtlinien sind vom deutschen Gesetzgeber bis zum 01.07.2021 umzusetzen. Ab dem 01.01.2022 werden die neuen Regelungen anzuwenden sein.

Das Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) ist ein gemeinsames Projekt aller 16 Verbraucherzentralen. Ziel des Projekts ist es, mit aktionsorientierten Informations- und Präventionsmaßnahmen, bundesweit zu aktuellen Themen des Verbraucherschutzes aufzuklären.

Die vorgenannten Richtlinien bieten für Verbraucher einen Mindestschutz im Bereich des Gewährleistungsrechts an und erlauben den Mitgliedstaaten der EU darüberhinausgehenden Schutz zu regeln. Insbesondere in den Bereichen Gewährleistungsfristen oder auch der Beweislastumkehr steht es den jeweiligen Mitgliedstaaten frei diese Mindestvorgaben zu verlängern. Zudem spielt die voranschreitende Digitalisierung eine wichtige Rolle bei der Neugestaltung des Gewährleistungsrechts. Eine gesetzlich vorgeschriebene Update-Pflicht für digitale Inhalte, wie beispielsweise Software-Updates oder Apps ist für viele Verbraucher von großem Interesse.

Ziel der Umfrage war es zum einen die Erwartungshaltung der Verbraucher im Bereich der Gewährleistungsrechte zu ermitteln. Basierend auf den Ergebnissen sollten zum anderen Defizite im Verbraucherwissen definiert werden, um künftig verstärkt entsprechende Informationen aufzubereiten. Koordiniert wurde die panelbasierte Onlinebefragung³ von der Verbraucherzentrale Bayern.

Die Ergebnisse der Umfrage wurden am 01. Dezember 2020 im Rahmen einer Online-Veranstaltung vorgestellt und mit Vertretern aus Politik, Wissenschaft und Wirtschaft diskutiert. Zudem wurden die Ergebnisse vom Verbraucherzentralen Bundesverband (vzbv) als Grundlage für politische Forderungen⁴ herangezogen.

¹ Richtlinie über die Bereitstellung digitaler Inhalte und Dienstleistungen (Richtlinie über digitale Inhalte), RL (EU) 2019/770

² Richtlinie über vertragsrechtliche Aspekte des Warenhandels (Richtlinie für den Warenhandel), RL (EU) 2019/771

³ Die Umfrage wurde durchgeführt von dem Marktforschungsinstitut hopp Marktforschung. Befragt wurden 1008 Verbraucher und Verbraucherinnen zwischen 16 und 69 Jahre.

⁴ https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/12/01/20-11-27_vzbv_stn_umsetzung_digitale_inhalte_rl.pdf

II. FRAGEBOGEN

1. UNTERSUCHUNGSDESIGN

Die Umfrage wurde von dem externen Marktforschungsinstitut hopp Marktforschung durchgeführt.

Das Untersuchungsdesign basiert auf folgenden Grundlagen:

- Befragungsmethode: Onlinebefragung (CAWI, panelbasiert)
- Grundgesamtheit: in Deutschland wohnhafte deutschsprachige Online-Nutzer zwischen 16 und 69 Jahren
- Stichprobengröße: 1.000 Personen
- Quotierung: repräsentativ nach Alter, Geschlecht, Bildung
- Statistische Fehlertoleranz: max. +/- 3,1 Prozentpunkte in der Gesamtstichprobe
- Befragungszeitraum: 18. bis 28. September 2020

2. FRAGEN DER UMFRAGE

Die Umfrage setzt sich aus 11 fachlichen Fragen und 5 Fragen zur Sozialdemografie zusammen. Die Interviewdauer wurde auf ca. 6 Minuten geschätzt.

Die fachlichen Fragen wurden in vier Themenblöcke aufgeteilt. Zuerst wurde das Wissen der Verbraucher und deren Zufriedenheit mit den aktuell geltenden Gewährleistungsrechten abgefragt.

Der zweite Block befasste sich mit den Gewährleistungsfristen. Welche Frist halten Verbraucher für angemessen und an welchen Kriterien sollte sich die Gewährleistungsfristen orientieren?

Die Thematik Software-Updates wurde in einem weiteren Block behandelt.

Abschließend wurden die Verbraucher über ihre Praxiserfahrung mit Gewährleistungsrechten befragt.

III. ERGEBNISSE

1. VORWORT

Die Praxis in der Verbraucherberatung zeigt, dass im Alltag Gewährleistungsrechte eine große Rolle spielen. Bei den Verbrauchern bestehen zudem teils erhebliche Wissensdefizite über die aktuell geltenden Gewährleistungsrechte. Die mangelnden bzw. fehlerhaften Kenntnisse der Verbraucher über die ihnen zustehenden Rechte führen dazu, dass diese nicht sachgemäß geltend gemacht und durchgesetzt werden. Verbraucher sind daher vor unseriösen Unternehmen zu schützen, die die rechtliche Unkenntnis ausnutzen und damit versuchen die gesetzlich verankerten Rechte auszuhebeln.

Daneben ist es notwendig, klare und nachvollziehbare Regeln zu schaffen, die eine Durchsetzung auch in der Praxis realistisch ermöglicht. Dies erhöht auch das Verständnis des Verbrauchers für seine Rechte.

Die Umfrageergebnisse zeigen auf, dass Verbraucher weiterhin Schwierigkeiten haben die Gewährleistungsrechte eindeutig zuzuordnen. Zudem wird deutlich, dass sie im Bereich der Gewährleistungsfristen Änderungen für notwendig erachten.

2. ANALYSE DER EINZELNEN FRAGEN

2.1 Unterscheidung Gewährleistung vs. Garantie

Frage: Wenn Sie einen Artikel im Laden oder im Internet kaufen, haben Sie gewisse Rechte: Geht der Artikel innerhalb einer bestimmten Frist kaputt, können Sie diesen beim Verkäufer reklamieren. Welche der folgenden Aussagen zur aktuellen Gesetzgebung treffen Ihres Wissens nach in Deutschland zu? (Hinweis: Mehrfachnennung möglich)

Etwas Zweidrittel der Befragten (65 Prozent) ist der Ansicht, dass ihnen eine gesetzliche **Garantie** zusteht, wenn das Produkt innerhalb eines Zeitraums von zwei Jahren nach dem Kauf kaputt geht.

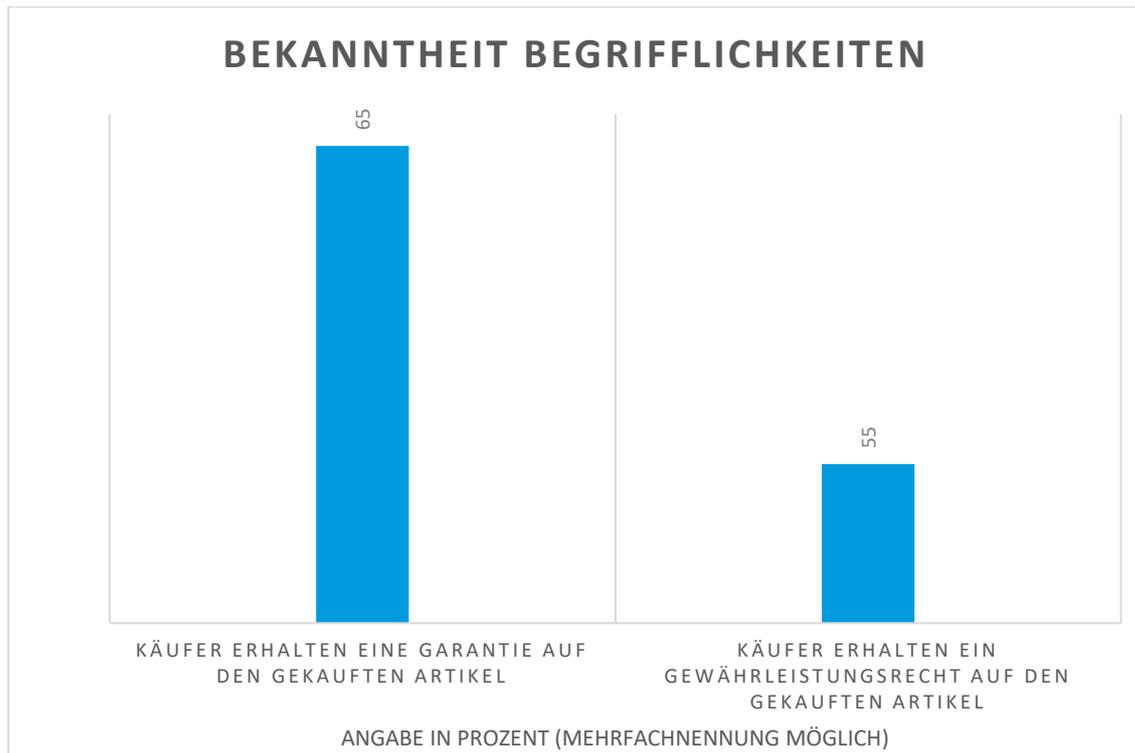


Abbildung 1: Bekanntheit der Begrifflichkeiten Garantie vs. Gewährleistung

Dieses Ergebnis zeigt deutlich, dass Verbrauchern grundlegende Begrifflichkeiten nicht bekannt sind und hier Defizite bestehen. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte können nicht von der freiwilligen Garantie des Händlers bzw. Herstellers unterschieden werden. Für Verbraucher kann dies schwerwiegenden Konsequenzen haben. Die Garantie kann hinter den Gewährleistungsrechten zurückbleiben und ein geringeres Schutzniveau bieten, da es sich hierbei um eine vertragliche Zusatzvereinbarung handelt und der Inhalt frei bestimmbar ist. Es besteht somit die Gefahr, dass gesetzliche Gewährleistungsrechte nicht eingefordert werden, da diese nicht bekannt sind. Dieses Unkenntnis kann in der Praxis auch dazu führen, dass Verbraucher statt des Gewährleistungsrechts fälschlicherweise die Herstellergarantie in Anspruch nehmen.

2.2 Bekanntheit der gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistungsfrist

Frage: Laut aktueller Gesetzgebung haben Käufer ein sogenanntes Gewährleistungsrecht für alle gekauften Artikel. Eine Garantie kann der Verkäufer freiwillig und zusätzlich geben. Wie lange gilt das Gewährleistungsrecht ab dem Kauf Ihres Wissens nach?

Über einem Drittel der Befragten ist bekannt, dass die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistungsfrist zwei Jahre beträgt.

17 Prozent der Teilnehmer gehen dagegen von einer Frist von einem Jahr aus. 24 Prozent der Befragten gaben an, dass die Gewährleistungsfrist 14 Tage beträgt. Hier ist auffällig, dass der Großteil derer, die von einer 14-tägigen Frist ausgehen, der Altersgruppe 16 bis 29 Jahre zuzuordnen ist. Also der vermeintlichen „Internetgeneration“. Es

liegt somit die Vermutung nahe, dass auch hier die gesetzlichen Begrifflichkeiten nicht bekannt sind und die Gewährleistungsfrist mit der Widerrufsfrist verwechselt wird.

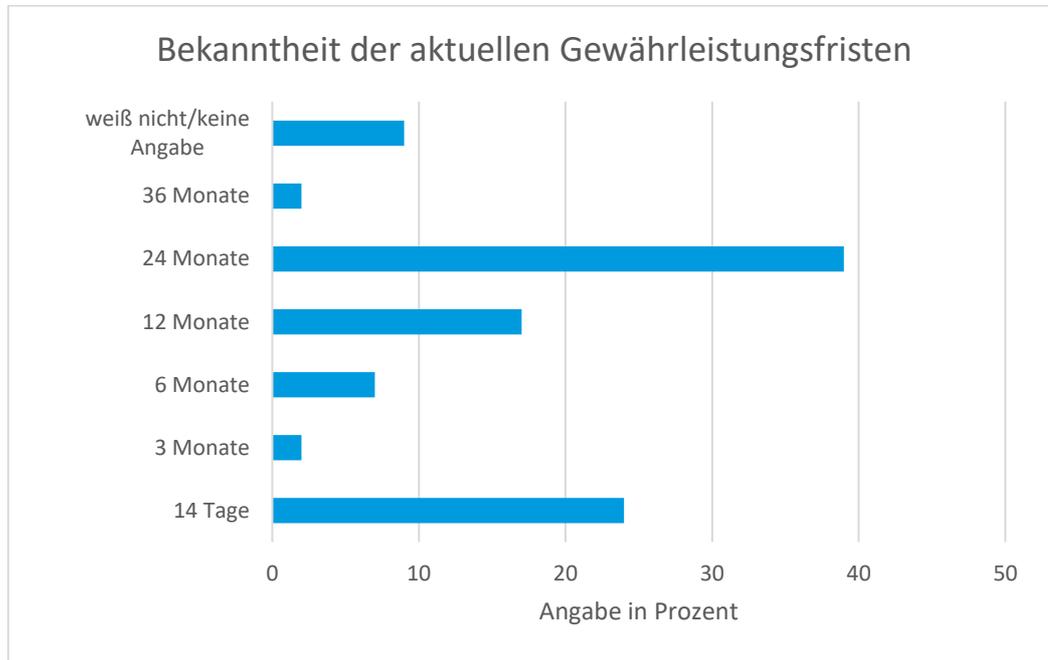


Abbildung 2: Bekanntheit der gesetzlichen Gewährleistungsfrist

2.3 Kenntnis der Beweislastumkehr § 477 BGB

Frage: Die aktuelle Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Tritt ein Mangel jedoch später als 6 Monate nach Kauf auf, müssen Sie beweisen, dass der Mangel schon bei Kauf vorlag. War Ihnen diese Regelung schon bekannt?

Die Regelung, dass Verbraucher sechs Monate nach dem Kauf einer Ware beweisen müssen, dass der Sachmangel bereits bei Gefahrübergang vorhanden war, ist lediglich gut einem Drittel der Befragten (38 Prozent) bekannt. Die Mehrheit der Verbraucher hat dagegen keine Kenntnis von diesem Umstand.

Dies lässt vermuten, dass der Großteil der Verbraucher davon ausgeht, innerhalb der zweijährigen Gewährleistungsfrist uneingeschränkt die Gewährleistungsrechte geltend machen zu können.

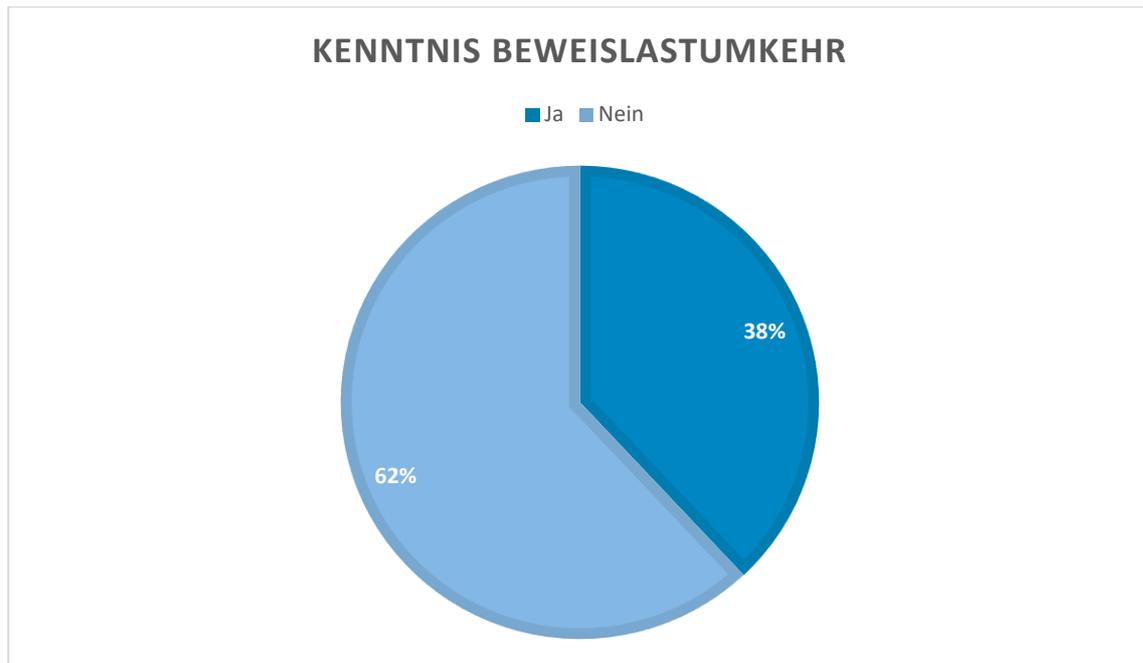
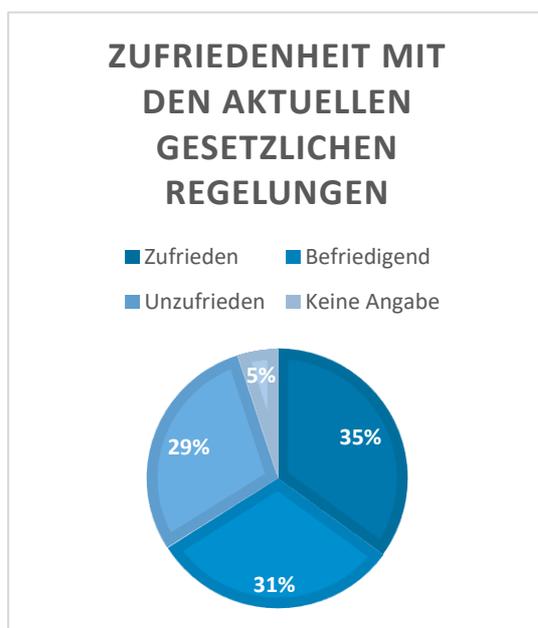


Abbildung 3: Ergebnis zu der Frage: „Die aktuelle Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Tritt ein Mangel jedoch später als 6 Monate nach Kauf auf, müssen Sie beweisen, dass der Mangel schon bei Kauf vorlag. War Ihnen diese Regelung schon bekannt?“

2.4 Zufriedenheit mit den aktuellen gesetzlichen Regelungen

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit dieser aktuellen Regelung zur Gewährleistung: 2 Jahre Gewährleistung, nach 6 Monaten Beweislast beim Käufer?



Keine Einigkeit besteht bei der Frage, ob Verbraucher mit den aktuellen gesetzlichen Regelungen im Bereich der Gewährleistungsrechte zufrieden sind. Gut ein Drittel (35 Prozent) der Befragten sind zufrieden, ein weiteres Drittel vergab die Note 3 („befriedigend“). Das letzte Drittel (29 Prozent) ist völlig unzufrieden mit dem geltenden Gewährleistungsrecht.

Abbildung 4: Zufriedenheit der Verbraucher mit den aktuellen gesetzlichen Regelungen im Bereich Gewährleistung

2.5 Gewünschte/Optimale Gewährleistungsfrist

Frage: Eine längere Gewährleistungsfrist sichert dem Käufer eine längere Nutzbarkeit der Ware zu, kann tendenziell aber auch die Preise erhöhen, da die Hersteller die Reklamationen mit einkalkulieren müssen. Was meinen Sie: Wie lange sollte die optimale Gewährleistungsfrist sein?

Knapp die Hälfte und somit 42 Prozent der Befragten wünschen sich eine längere Gewährleistungsfrist als die aktuell geltenden zwei Jahre.

Dabei wird im Durchschnitt eine Frist für die Inanspruchnahme der Gewährleistungsrechte von drei Jahren bevorzugt.

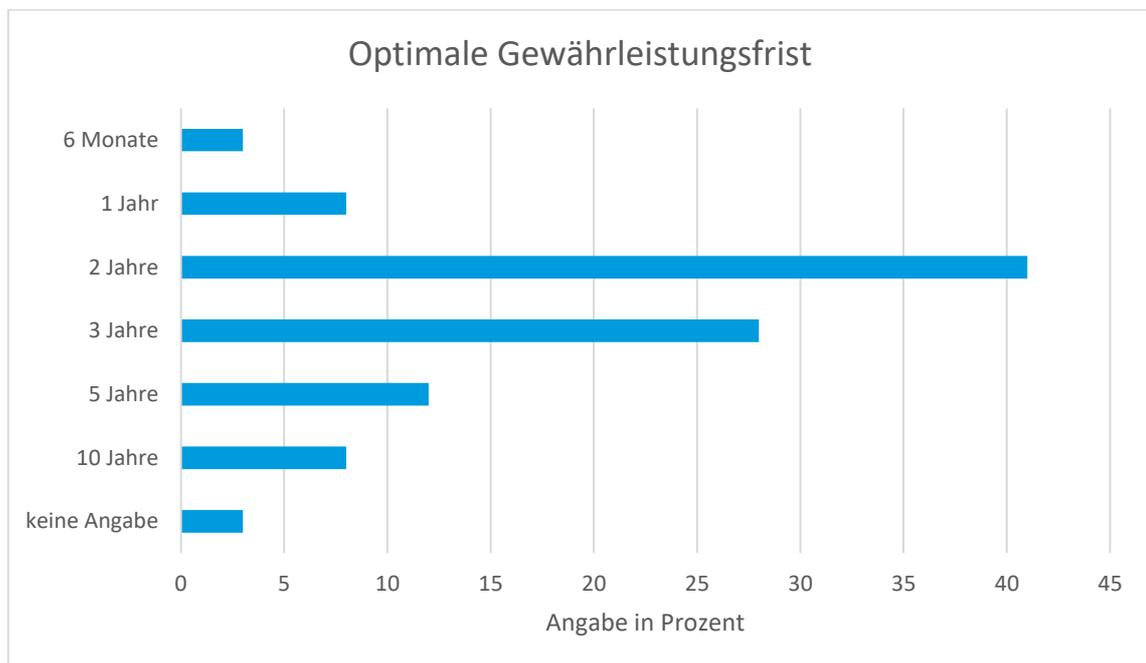


Abbildung 5: Optimale Gewährleistungsfrist seitens der Verbraucher

Die Antworten der Verbraucher zeigen, dass eine Gewährleistungsfrist von unter zwei Jahren nicht gewünscht wird und die aktuelle Frist damit nur einen Mindestschutz bietet. Zudem lässt sich der Rückschluss ziehen, dass eine Erhöhung des Schutzniveaus dem Interesse der Befragten entspricht.

2.6 Differenzierung Gewährleistungsfristen nach Produkt

Frage: Halten Sie es für sinnvoll, für unterschiedliche Produkte unterschiedliche Gewährleistungsfristen einzuführen?

Frage: An welchen Kriterien sollte sich, Ihrer Meinung nach, die Länge der Gewährleistungsfrist orientieren? (Hinweis: Mehrfachnennung möglich)

Gut die Hälfte aller Befragten (58 Prozent) hält es für sinnvoll für unterschiedliche Produkte auch unterschiedliche Gewährleistungsfristen einzuführen.

Die Länge der unterschiedlichen Gewährleistungsfristen sollte nach Meinung der Befragten, die eine Differenzierung als sinnvoll ansehen, in erster Linie von der

Produktklasse⁵ (68 Prozent) und/oder der zu erwartenden Lebensdauer des Produkts (67 Prozent) abhängig sein.

Der Preis sowie die faktische Nutzungshäufigkeit des Produkts sind für je ein Drittel der Befragten relevant für die Differenzierung des Gewährleistungszeitraums.



Das Ergebnis zeigt deutlich, dass eine starre Gewährleistungsfrist nicht dem Willen der Verbraucher entspricht. Aber auch, dass die optimale Frist von vielen Faktoren abhängig ist. Hier muss eine sachgerechte Lösung gefunden werden, welche zugleich praxistauglich und somit für den Verbraucher verständlich ist.

Abbildung 6: Kriterien für Länge der Gewährleistungsfrist

2.7 Gewährleistung für Software

Frage: Wenn Sie Software kaufen - beispielsweise für Ihren PC/Notebook oder eine App für das Smartphone - kann es passieren, dass diese bei einer Aktualisierung des Betriebssystems nicht mehr funktioniert. Was denken Sie: Wie lange sollten Sie vom Softwarehersteller kostenfrei mit Updates versorgt werden, damit die Software auch auf neuen Betriebssystemen noch funktioniert?

Frage: Halten Sie es für sinnvoll, für unterschiedliche Software-Produkte unterschiedliche Gewährleistungsfristen einzuführen? Also z.B. für Smartphone-Apps andere als für PC-Software oder Fernseher?

Gesetzliche verpflichtende Updates für digitale Inhalte bieten für Verbraucher einen Mindestschutz. Dadurch erhalten diese die Sicherheit, dass die erworbene Software oder Apps innerhalb dieses Zeitrahmens auch sicher genutzt werden können und nicht vorzeitig „veralten“. Mit Einführung einer gesetzlichen Updatepflicht für digitale Inhalte passt sich das Gewährleistung den aktuellen technischen Entwicklungen an.

⁵ Eine Produktklasse kennzeichnet Produkte oder Services mit gleichen Merkmalen oder Eigenschaften. Den Befragten wurden hier die Beispiele Technik, Haushaltswaren und Kleidung vorgegeben.

Im Durchschnitt wünschen sich Verbraucher, dass sie bei gekauften digitalen Inhalten, wie beispielsweise Software oder Apps bis zu 4,1 Jahre nach dem Kauf mit Updates versorgt werden.

40 Prozent aller Befragten empfinden sogar eine Aktualisierung von 5 Jahren oder mehr als angemessen.



Abbildung 7: Differenzierung Gewährleistung für Digitale Inhalte nach Produkt

Eine Differenzierung der Update-Pflicht nach unterschiedlichen Software-Produkten halten dagegen 58 Prozent und somit die Mehrheit der Befragten für nicht sinnvoll. Hier stellt sich allerdings die Frage, ob Verbrauchern bewusst ist, welche Sachverhalte insgesamt betroffen sein können. Möglicherweise ergibt sich hier weiterer Aufklärungsbedarf.

2.8 Gewährleistungsansprüche in der Praxis

Frage: Denken Sie einmal an die letzten drei Jahre: Wie häufig haben sie Ihr Gewährleistungsrecht in Anspruch genommen, d.h. einen defekten Artikel beim Verkäufer reklamiert?

Frage: Und warum haben Sie in den letzten drei Jahren Ihr Gewährleistungsrecht nicht in Anspruch genommen?

Frage: Haben Sie in den vergangenen drei Jahren schon mal einen defekten Artikel mehr als 6 Monate nach dem Kauf beim Verkäufer reklamiert, aber keine Reparatur erhalten, da Sie nicht beweisen konnten, dass der Mangel zum Kaufzeitpunkt schon bestand?

Fast jeder zweite Verbraucher hat in den letzten drei Jahren mindestens einen defekten Artikel reklamiert und damit die gesetzlichen Gewährleistungsrechte in Anspruch genommen.

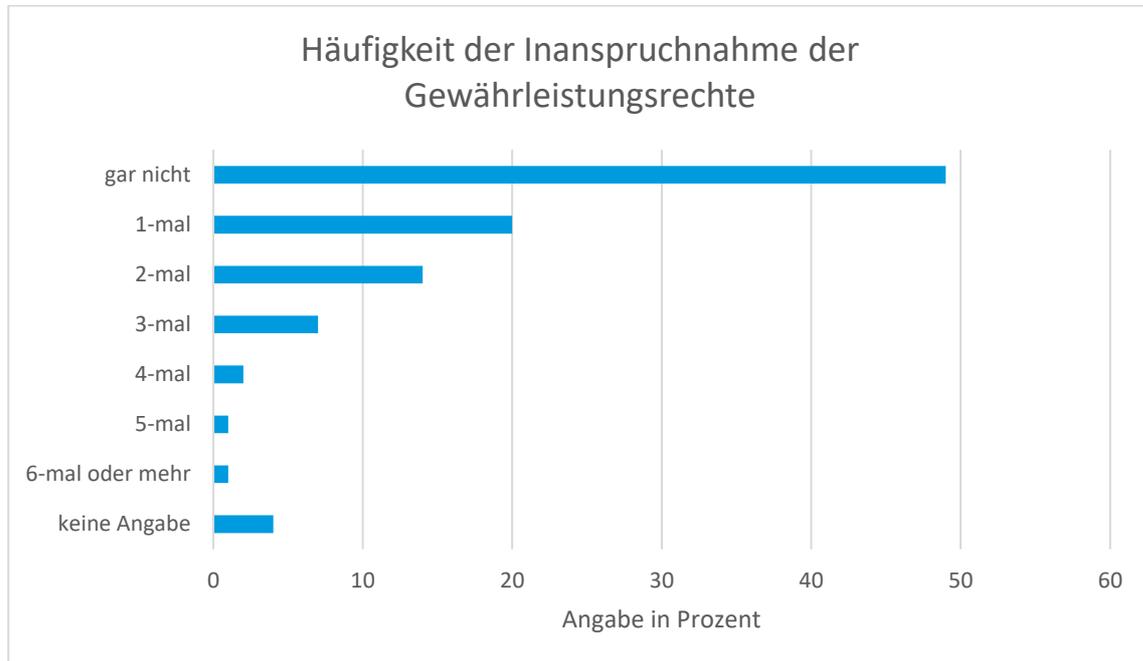


Abbildung 8: Häufigkeit der Inanspruchnahme der Gewährleistungsrechte

10 Prozent derjenigen, die einen defekten Artikel nicht reklamiert haben, gaben an, dass die Reklamation zu aufwändig gewesen wäre und sie daher nicht von ihrem Recht Gebrauch gemacht haben.

Negative Erfahrungen mit der Beweislastumkehr haben 20 Prozent derjenigen gemacht, die einen Artikel reklamiert haben. In diesen Fällen trat der Mangel des Produkts erst über sechs Monate nach Kauf auf. Der Verkäufer hat die Reklamation mit Hinweis auf die Beweislastumkehr zurückgewiesen. Die betroffenen Verbraucher konnten der Beweislastumkehr nicht nachkommen und somit keine Gewährleistungsrechte in Anspruch nehmen.

3. FAZIT

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass Verbraucher mit Teilen der aktuellen gesetzlichen Regelungen im Bereich Gewährleistung nicht zufrieden sind. Die Umsetzung der Gewährleistungsrichtlinien bietet für den Gesetzgeber daher die Möglichkeit im Gewährleistungsrecht entsprechend nachzubessern.

Um Verbraucher angemessen zu schützen, müssen die Gewährleistungsrechte klar und verständlich sein, dies gilt ebenso für die neuen Regelungen. Strenge und zugleich transparente Informationspflichten seitens der Unternehmer darüber, welche Rechte Verbrauchern im Gewährleistungsrecht sowie beim Widerruf zustehen, sind daher unbedingt erforderlich.

Nicht mehr sachgemäß ist nach Ansicht der befragten Verbraucher die aktuelle Gewährleistungsfrist von zwei Jahren. Diese pauschalisierte Frist für alle Produkten unabhängig von der Produktklasse und auch vom Preis entspricht nicht dem Wunsch der Verbraucher. Kurze Gewährleistungsfristen sind zudem nicht mit der aktuellen wirtschaftlichen Situation vereinbar. Geht ein Produkt nach Ablauf der zweijährigen Gewährleistungsfrist kaputt, rentiert sich eine Reparatur, sei es aus finanziellen oder zeitlichen Gründen oft nicht. Die kaputte Ware wird entsorgt und durch ein neues, funktionierendes Produkt ersetzt. Längere Gewährleistungsfristen sollen zu einer längeren Haltbarkeit der Produkte führen und zu einem grundsätzlich nachhaltigeren Umgang mit den Ressourcen. Entsprechend ist daher die Gewährleistungsfrist von unterschiedlichen Faktoren abhängig zu machen, wie beispielsweise der Produktklasse, dem Verwendungszweck und der zu erwartenden Lebensdauer.

Die Umsetzung der beiden Gewährleistungsrichtlinien muss dem Anspruch gerecht werden, dem Verbraucher klare und verständliche Regelungen vorzugeben, welche er ohne weiterreichende Rechtskenntnisse anwenden kann. Nur so kann der durch die EU-Richtlinien gewährte Mindestschutz auch zum Schutz des Verbrauchers führen.

Hinsichtlich weitergehender politischer Forderungen wird auf die Stellungnahme der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) vom 7. Januar verwiesen - „Warenkauf im digitalen Zeitalter angekommen“⁶.

Kontakt

Verbraucherzentrale Bayern e. V.
Referat Markt und Recht
Mozartstraße 9
80336 München
wvs@vzbayern.de

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

⁶ https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/01/07/stellungnahme_umsetzung_wkri_07.01.2020.pdf