

PRESSEINFORMATION

Wien, 19. März 2015



Gewährleistung innerhalb der EU – Käufer oft schlecht informiert

Utl.: Studie der Europäischen Verbraucherzentren beleuchtet aktuelle Problemfelder

Verbraucherinnen und Verbraucher, die im EU-Ausland einkaufen, wissen oft zu wenig über ihre Rechte Bescheid. Das zeigt eine neue Studie des Netzwerks Europäischer Verbraucherzentren (ECC-Net). „Beim Kauf eines Produkts schließen Käufer häufig eine kostenpflichtige Garantie ab, die zweijährige gesetzliche Gewährleistung dagegen wird nur selten in Anspruch genommen“, so Andreas Herrmann vom EVZ Österreich. Ausschlaggebend seien in der Praxis oft mangelhafte oder unklare Informationen. „Manche Verkäufer tragen – bewusst oder unbewusst – zur Verunsicherung bei.“ Weitere Informationen zum Thema sowie die Studie als kostenlosen Download gibt es ab sofort unter www.europakonsument.at.

Für die vorliegende Studie analysierten die europäischen Konsumentenschützer 342 Testkäufe und mehr als 100 Internetshops in 25 EU-Mitgliedsstaaten. 500 Verbraucherinnen und Verbraucher wurden zudem direkt zu ihren Erfahrungen befragt. Das Resultat der Untersuchung: Verkäufer bewerben ihre Produkte mit einer Garantie, ohne gleichzeitig auch auf die gesetzliche Gewährleistung hinzuweisen. In rund zwei von drei geprüften Fällen waren die angebotenen Informationen entweder unklar oder unvollständig.

„Natürlich gibt es Situationen, in denen eine zusätzliche Garantie sinnvoll ist und einen echten Mehrwert bietet“, erklärt EVZ-Experte Herrmann. „Das muss aber von Fall zu Fall geprüft werden. Nachdem es sich bei der Garantie um eine freiwillige Leistung des Verkäufers oder des Herstellers handelt, gibt es hier in der Praxis große Unterschiede. Manchmal liegen die Leistungen der Garantie daher auch unter denen der gesetzlichen Gewährleistung.“

Die gesetzliche Gewährleistung gilt EU-weit für mindestens zwei Jahre, so auch in Österreich. Jeder Verbraucher bzw. jede Verbraucherin hat das Recht, sich darauf zu berufen. Wichtig: Auch wenn zusätzlich eine Garantie abgeschlossen wurde, fallen die Gewährleistungsrechte dadurch nicht weg. „Der Verkäufer darf Reklamationen daher auch nicht ablehnen und an den Hersteller verweisen, der die Garantie gegeben hat“, so Herrmann. „In der Praxis kommt das leider trotzdem immer wieder vor, wie auch die aktuelle Studie belegt. Käufer sollten sich davon nicht beirren lassen und auf ihrem Recht bestehen.“

SERVICE: Eine Checkliste mit den wichtigsten Punkten zu Gewährleistung und Garantie in Österreich sowie die Studie (engl.) und eine Zusammenfassung (deutsch) als Download gibt es unter www.europakonsument.at.

Rückfragehinweis: Europäisches Verbraucherzentrum Österreich, Mag. Andrea Morawetz, Öffentlichkeitsarbeit, Tel.: 01/588 77-256, E-Mail: amorawetz@europakonsument.at.