



die günstigere Alternative zu einem Gerichtsverfahren. Sie bezwecken eine gütliche Einigung, wobei die grundsätzliche Klärung von Rechtsfragen zugunsten eines zeitnahen und unkomplizierten Ausgleichs in den Hintergrund rücken kann. Sie greifen so das Interesse der Verbraucher auf, einzelfallbezogene und praktikable Lösungen zu erreichen.

Gerichte

In einem Gerichtsverfahren kann insbesondere der Beweis des Sachmangels oder der Arglist schwierig sein. Auch die Bekanntheit der Defizite eines Produkts, wie z.B. bei bewusster Inkaufnahme der Verschleißanfälligkeit beim Erwerb eines Billigprodukts, kann eine Rolle spielen. Die Gewährleistungsfrist beträgt grundsätzlich zwei Jahre. Innerhalb der ersten 6 Monate nach Übergabe der Kaufsache muss der Verkäufer beweisen, dass zum damaligen Zeitpunkt der Sachmangel noch nicht vorlag. Der Käufer muss hingegen immer beweisen, dass die Sache tatsächlich mangelhaft ist (siehe oben).

Staatsanwaltschaft

Eine völlig andere Richtung verfolgt eine Anzeige bei der Staatsanwaltschaft wegen Betrugs gem. § 263 StGB.

Ziel eines Strafverfahrens ist nicht die ökonomische Wiedergutmachung, sondern die Bestrafung des Täters. Das kann der Geschäftsführer oder ein Mitarbeiter eines Unternehmens sein. Ein Unternehmen selbst kann in strafrechtlicher Hinsicht nicht schuldhaft handeln. Schuld im strafrechtlichen Sinn ist an das Verhalten einer natürlichen Person geknüpft. Ob ein Betrug letztlich bejaht werden kann, hängt von den Umständen des Einzelfalls, insbesondere auch von einem entsprechenden Vorsatz ab.

Bitte unterstützen Sie uns
als Fördermitglied oder
mit einer Spende

Spendenkonto:
Bank für Sozialwirtschaft Köln
IBAN: DE45 3702 0500 0008 1900 02
BIC: BFSWDE33XXX



Deutsches
Zentralinstitut
für soziale
Fragen (DZI)
**Ihre Spende
kommt an!**



Deutsche Umwelthilfe
Deutsche Umwelthilfe e.V.
Bundesgeschäftsstelle Radolfzell
und Regionalverband Süd

Fritz-Reichle-Ring 4
78315 Radolfzell
Tel.: 07732 / 99 95 - 0
Fax: 07732 / 99 95 - 77
info@duh.de
www.duh.de

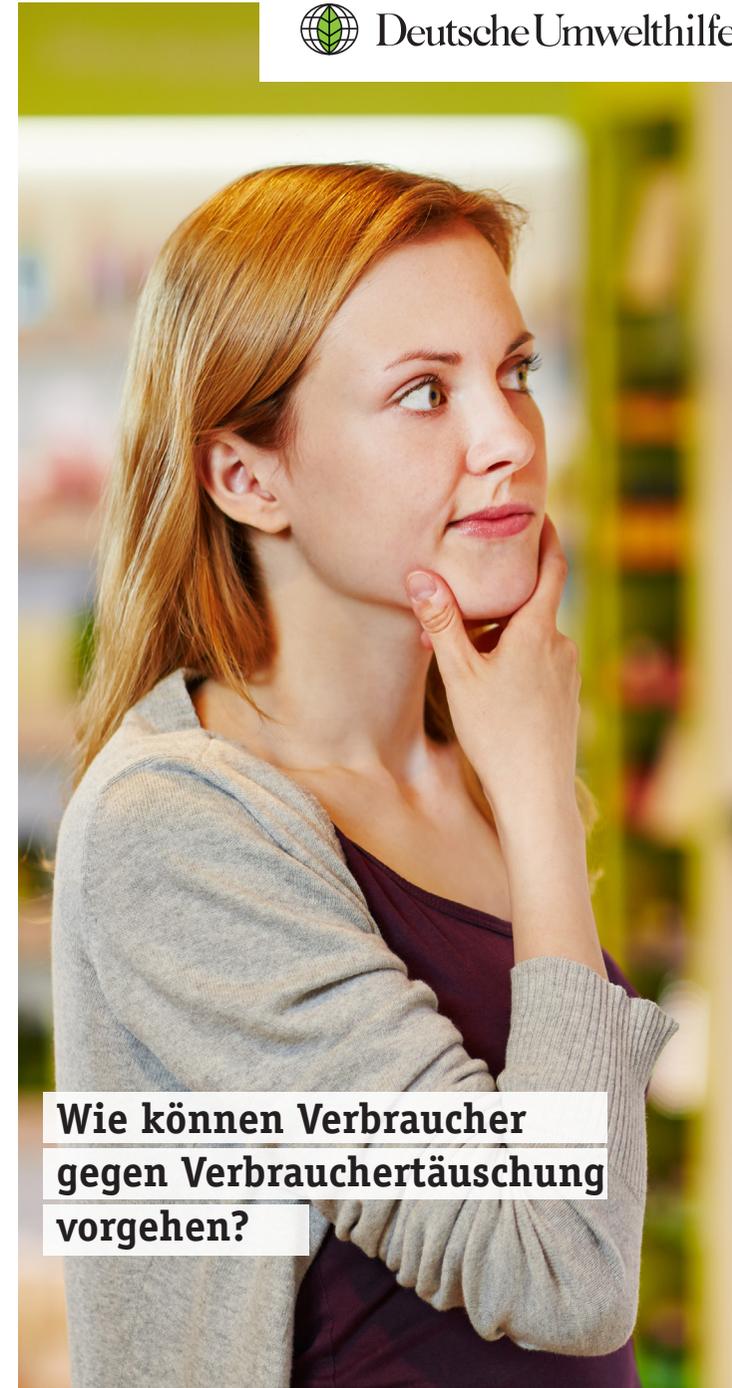
Für Rückfragen:

Deutsche Umwelthilfe e.V.,
Agnes Sauter sauter@duh.de und
Georg Kleine kleine@duh.de

**Informationen zu unseren Themen erhalten
Sie auf unserer Website.**

Bildnachweise:
Sebastian Duda, Stephan Leyk – beide fotolia, Titel: Robert Kneschke_fotolia.de
Innen von links: Adam Gregor, contrastwerkstatt, Christian Müller – alle fotolia

Stand: Januar 2016



**Wie können Verbraucher
gegen Verbrauchertäuschung
vorgehen?**



Welche Rechte haben getäuschte Verbraucher?

Sachmangel

Die Enttäuschung ist groß, wenn ein Produkt die in der Werbung geweckten Erwartungen nicht erfüllt. Zwar sind auch blumige Werbeaussagen von der Meinungsfreiheit gedeckt, d.h. als solche verstandene reklamehafte Übertreibungen sind erlaubt.

Die Grenze liegt aber dort, wo Verbraucher in die Irre geführt werden, also wo objektiv nachprüfbar die Unwahrheit gesagt wird und der Werbung auch nach Relativierung der Werbeaussage kein zutreffender Tatsachenkern mehr enthalten ist. In solchen Fällen weicht die tatsächliche Beschaffenheit des Produktes zu sehr von der beworbenen Beschaffenheit ab. Der Sachmangel muss bereits bei Übergabe der Sache an den Käufer bestanden haben oder zu diesem Zeitpunkt in ihr „im Keim“ angelegt gewesen sein. Dann stehen Verbrauchern unter bestimmten Voraussetzungen Gewährleistungsansprüche wegen eines Sachmangels zu. Diese sind auf Schadensersatz, Reparatur, Austausch der Ware, Kaufpreisminderung oder Vertragsrückabwicklung gerichtet. Zusätzlich zu der gesetzlichen Mängelhaftung können auch noch Ansprüche aus einer vertraglichen Garantie bestehen.

Arglistige Täuschung

Werden Verbraucher durch Werbeaussagen eines Unternehmens gezielt in die Irre geführt, können hieraus zudem Ansprüche wegen arglistiger Täuschung entstehen. Bei arglistiger Täuschung kann ein Vertrag angefochten und rückabgewickelt werden. Eine Anfechtung ist v.a. dann interessant, wenn die zweijährige Gewährleistungsfrist bereits abgelaufen ist, die Umstände, die zur Anfechtung berechtigen, aber erst dann bekannt werden.



Zu hoher Kraftstoffverbrauch als Sachmangel

Nach Rechtsprechung des OLG Hamm vom 9. Juni 2011 (Az. 28 U 12/11) weiß ein *„verständiger Käufer [...]“*, dass die tatsächlichen Verbrauchswerte von zahlreichen Einflüssen und der individuellen Fahrweise des Nutzers abhängen und deshalb nicht mit den Prospektangaben gleichgesetzt werden dürfen, die auf einem standardisierten Messverfahren beruhen“.

Allerdings könne der Käufer aber erwarten, *„dass die im Prospekt angegebenen Werte unter Testbedingungen reproduzierbar sind“*.

Eine Abweichung von den Verbrauchsangaben des Herstellers im Datenblatt allein ist noch kein Sachmangel. Der BGH hat entschieden, dass bei einer Abweichung des Kraftstoffverbrauchs eines verkauften Neufahrzeugs von den Herstellerangaben um weniger als 10 % ein Rücktritt vom Kaufvertrag ausgeschlossen ist (BGH, VIII ZR 19/05 und VIII ZR 52/96).

Auskunftsanspruch

Verbraucher haben gegenüber staatlichen und bestimmten privaten Stellen über Umweltinformationsgesetze, Informationsfreiheitsgesetze und das Gesetz zur Verbesserung der gesundheitsbezogenen Verbraucherinformation Auskunftsansprüche. Diese dienen jedoch nur der Information über einen bestimmten Sachverhalt.



Wie können sich Verbraucher wehren?

Verbraucherschutzverbände

Wettbewerbsrechtliche Ansprüche auf Unterlassen einer bestimmten Werbung oder in sonstiger Weise verbrauchertäuschenden Handlung hat ein einzelner Verbraucher gegen das Unternehmen nicht. Hierzu müsste er einen klagebefugten Verbraucherverband auf den Sachverhalt aufmerksam machen. Die Deutsche Umwelthilfe e.V. (DUH) nimmt Hinweise von Verbrauchern entgegen und prüft, ob sie Verbrauchertäuschung unterbinden kann oder Verstöße gegen Verbraucherschutzvorschriften den zuständigen staatlichen Marktüberwachungsbehörden meldet.

Derzeit werden in Deutschland zudem die Weichen für Klagemöglichkeiten gestellt, bei denen sich mehrere geschädigte Verbraucher kostengünstig zusammenschließen können, um ihre Ansprüche gerichtlich durchzusetzen. Diskutiert wird hier unter anderem eine sog. Musterfeststellungsklage, mit deren Hilfe Verbraucherverbände eine Vorentscheidung in einer Sach- und Rechtsfrage erreichen können, auf deren Grundlage einzelne Verbraucher anschließend ihre Ansprüche kollektiv geltend machen können.

Schlichtung

Verbraucher fürchten vielfach das Prozesskostenrisiko und scheuen sich vor der gerichtlichen Durchsetzung ihrer Ansprüche. Großzügige Kulanzregelungen des Handels bzw. Herstellers unterstützen diese Tendenz. Sofern Händler oder Hersteller gegenüber Verbrauchern auf eine Reklamation hin keine Einigungsbereitschaft zeigen, sind Schlichtungsstellen oftmals