

VON STEFAN ADAMETZ
UND MICHAEL FINK

Wien. Erst kürzlich hat der stundenlange Ausfall von Facebook, Instagram und WhatsApp für Schlagzeilen gesorgt und Millionen Nutzer frustriert zurückgelassen. Während werbenden Unternehmen aufgrund dieses Ausfalls möglicherweise Schadenersatzansprüche gegenüber den Social-Media-Plattformen zustehen, haben „einfache“ Nutzer derzeit wohl keine Ansprüche. Hier und in anderen Bereichen könnte das neue Gewährleistungsrecht künftig die Position der Nutzer/Verbraucher verbessern.

Für Verträge, die ab 1. Jänner 2022 abgeschlossen werden, gilt in Österreich ein neues Gewährleistungsrecht. Dessen beide wichtigsten Ziele sind die Stärkung der Position der Verbraucher und die Anpassung an die Herausforderungen des „digitalen Zeitalters“. Die wichtigsten Neuerungen im Detail:

Neue Frist „danach“

Zusätzlich zur zweijährigen Gewährleistungsfrist bei beweglichen Waren wird eine dreimonatige Verjährungsfrist eingeführt. Das bedeutet, dass zwar wie bisher nur Mängel, die binnen zwei Jahren ab Übergabe der Ware auftauchen, erfasst sind. Diese können aber gegenüber dem Verkäufer nunmehr auch noch innerhalb von drei Monaten nach Ablauf der Gewährleistungsfrist geltend gemacht werden.

Fällt etwa ein Jahr und elf Monate nach Übergabe eines Fernsehers wegen eines Defekts der Ton aus, bleibt dem Käufer nach aktuellem Recht nur mehr ein Monat Zeit, den Verkäufer zur Behebung des Mangels aufzufordern und nötigenfalls zu klagen. Dies ist in der Praxis in solch kurzer Zeit schwierig umzusetzen, weil der Verkäufer zuerst überprüfen wird, ob ein Mangel vorliegt, und ihm zudem eine angemessene Frist zur Verbesserung einzuräumen ist. Bringt daher der Käufer des Fernsehers nach zwei Jahren und einem Tag Klage gegen den Verkäufer ein, sind seine Gewährleistungsansprüche verjährt, und der Verkäufer muss den Fernseher nicht reparieren.

Nach dem neuen Gewährleistungsrecht bleiben dem Käufer des Fernsehers nach Ablauf der zwei Jahre noch drei Monate Zeit, eine Klage einzubringen, um den Verkäufer zur Erfüllung der Gewähr-

leistung zu bewegen. Die neue Regelung ist also vor allem bei später auftretenden Mängeln vorteilhaft.

Beweislast länger umgekehrt

Zudem haben Verbraucher statt wie bisher sechs Monate künftig ein Jahr lang Zeit, einen Mangel bei einem Produkt zu reklamieren, ohne nachweisen zu müssen, dass er schon bei Übergabe bestanden hat. Ein solcher Beweis ist nämlich in der Praxis insbesondere bei technischen Geräten oft nur sehr schwer oder mit großem Aufwand, wie der Einschaltung eines Sachverständigen, zu erbringen. Künftig muss daher der Verkäufer bei Mängeln, die innerhalb des ersten Jahres auftreten, beweisen, dass das Produkt bei Übergabe mangelfrei war. Für reine Unternehmergeschäfte gilt diese Änderung jedoch nicht. Hier bleibt es bei der sechsmonatigen Beweislastumkehr.

Digitale Elemente

Wie erwähnt, sind künftig auch Gewährleistungsansprüche im Zusammenhang mit Waren mit digitalen Elementen und digitalen Leistungen geregelt. Beispiele für Waren mit digitalen Elementen sind etwa Smartphones oder Autos mit Navigationssystem, welches regelmäßig upgedatet wird.

Gewährleistungsreform stärkt Kunden - nicht immer

Gastbeitrag. Zum Jahreswechsel treten einige Neuerungen für Käufer von Waren und Besteller von Dienstleistungen in Kraft. Die Pflicht, über längere Zeit Software-Updates zu liefern, droht jedoch mit abweichenden vertraglichen Regelungen unterlaufen zu werden.

Digitale Leistungen sind etwa die Erstellung und Bereitstellung von Daten in digitaler Form, wie die Programmierung von Software oder die Bereitstellung von Audio-dateien durch Onlinemusikdienste, aber auch digitale Dienstleistungen, welche dem Nutzer die Erstellung und Speicherung sowie den Zugang zu Daten, deren gemeinsame Nutzung und Interaktion ermöglichen. Als Beispiele sind hier vor allem Streaming-, Cloud- und Social-Media-Dienste zu nennen.

Das neue Gewährleistungsrecht gilt jedoch nur für solche digitalen Leistungen, die entweder gegen Bezahlung oder gegen Überlassung personenbezogener Daten des Verbrauchers erbracht werden. Daher sind grundsätzlich auch Leistungen von Social-Media-Portalen erfasst. Denn die Nutzer zahlen dafür zwar nicht, aber sie überlassen ihre persönlichen Daten wie etwa online gepostete Namen, Geburtsdaten, Jobs oder Fotos.

Den Käufern bzw. Nutzern stehen im Ergebnis zukünftig auch bei digitalen Leistungen die bereits bekannten Gewährleistungsbehelfe zu. Zudem umfasst bei digitalen Leistungen und Waren mit digitalen Elementen die Gewährleistungsfrist den gesamten Leistungszeitraum. Tritt etwa bei Nutzung eines Cloud-Dienstes oder beim upgedateten Navigationssystem

nach drei Jahren ein Mangel auf, soll der Unternehmer zur Gewährleistung verpflichtet sein.

Aktualisierungen gefordert

Bei digitalen Leistungen muss den Verbrauchern die – zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses – neueste verfügbare Version bereitgestellt werden. Erhalten sie diese nicht, stehen alle Gewährleistungsbehelfe zu. Ebenfalls neu bei den digitalen Leistungen ist die Aktualisierungspflicht: Unternehmen müssen kostenlose Software-Updates für Geräte und Leistungen so lange zur Verfügung stellen, wie das „vernünftigerweise“ erwartet werden kann. Obwohl dies bei vielen Produkten bereits bisher gängige Praxis war und ist (etwa das Software-Update bei Mobiltelefonen), birgt diese Bestimmung für die Praxis große Unklarheiten: Fraglich ist, wie lang eine Aktualisierung „vernünftigerweise“ zu erwarten ist und welche Geräte von den kostenlosen Updates erfasst sind. Muss etwa ein Autohändler künftig kostenlos das Navigationssystem des Autos updaten – falls ja, wie lang? Hier werden wohl erst die Gerichte Klarheit schaffen können. Allerdings kann die Aktualisierungspflicht vertraglich ausgeschlossen werden. Wenngleich der Verbraucher ausdrücklich und gesondert

zustimmen muss (z.B. durch das Ankreuzen einer extra Checkbox oder eine gesonderte Erklärung samt Unterschrift im Vertrag), ist zu erwarten, dass dies aufgrund der – aktuell – unsicheren Rechtslage gängige Praxis werden wird.

Zurück zum vorübergehenden Ausfall der Social-Media-Plattformen: Durch die Bereitstellung persönlicher Daten „bezahlen“ die Nutzer für die Dienstleistungen der Social-Media-Plattformen, wie etwa die Chatfunktion, weshalb das Gewährleistungsrecht in einem solchen Fall künftig wohl anwendbar wäre. Der Ausfall dieser Dienstleistungen stellt zudem einen Mangel dar. Da der erste Schritt der Gewährleistung – auch digital – jedoch die Wiederherstellung des mangelfreien Zustandes innerhalb angemessener Zeit ist und die Plattformen den Ausfall und damit den Mangel binnen weniger Stunden behoben haben, hätten sie damit auch nach künftigen Gewährleistungsbestimmungen alle sie treffenden Verpflichtungen erfüllt.

Wenngleich die Nutzer gegen die Social-Media-Betreiber keine weiteren Ansprüche gehabt hätten, zeigt gerade dieses Beispiel den weiten Anwendungsbereich des neuen Gewährleistungsrechts.

Stefan Adametz und Michael Fink sind Rechtsanwälte bei Fellner Wratzfeld & Partner.