

- Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) -

Stellungnahme zur Durchführungsverordnung zur harmonisierten Mitteilung über das gesetzliche Gewährleistungsrecht und die harmonisierte Kennzeichnung für eine gewerbliche Haltbarkeitsgarantie

Berlin, den 28. Juli 2025

Ansprechpartnerinnen: Alien Mulyk, alien.mulyk@bevh.org

Der **Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh)** repräsentiert als die Interessenvertretung der Branche der in Deutschland aktiven Online- und Versandhändler Unternehmen aller Größen und aller denkbaren Handelsformen (Online, Multichannel, Katalog, TV-Shopping, Plattformhändler und -betreiber). Die Mitglieder des bevh stehen für mehr als 75% des gesamten Branchenumsatzes. Darüber hinaus sind dem Verband mehr als 130 Dienstleister aus dem Umfeld der E-Commerce-Branche angeschlossen.

Wir können das Ziel der EU-Kommission nachvollziehen, Verbraucher und Verbraucherinnen besser über gesetzliche Gewährleistung und Haltbarkeitsgarantien durch den Hersteller aufzuklären. Wir möchten jedoch kritisch hinterfragen, ob es zielführend ist, dass Händler diese Grafiken implementieren. Erfahrungsgemäß informieren sich Verbraucher ohnehin zunächst im Internet, beispielsweise bei den Verbraucherzentralen, und werden dort fündig. Überdies steht zu befürchten, dass der vorliegende Vorschlag für eine Durchführungsverordnung zur Gestaltung und zum Inhalt der harmonisierten Mitteilung zur Gewährleistung und der harmonisierten Kennzeichnung der gewerblichen Haltbarkeitsgarantie im Rahmen der Richtlinie zur Stärkung der Verbraucher (EmpCo) eher mehr Verwirrung stiftet, als den Verbrauchern zu dienen. Dies ist vor allem im E-Commerce und Versandhandel der Fall, wo der Kaufabschluss sowieso bereits mit vorvertraglichen Pflichtangaben überfrachtet ist. Zudem ist die Darstellung der beiden Grafiken online schwierig, im klassischen Katalogversandhandel aber sogar unmöglich.

1. Mangelnde Darstellbarkeit

1 a) Harmonisierte Mitteilung in Printmedien

Sofern diese harmonisierte Mitteilung auch in Printmedien angezeigt werden muss, ist eine Mindestgröße von A4 zu groß. Auch wenn klassische Kataloge immer weniger zum Einsatz kommen, so gibt es dennoch viele Händler, die zusätzlich Bestellmöglichkeiten über Printmedien bieten. Es gilt zu beachten, dass Kataloge und andere Printmedien wie Werbeflyer, Prospekte etc. unterschiedliche Formate haben können. Oftmals sind diese Formate kleiner als A4. Für den Katalogversand braucht es daher dringend eine eigene Lösung (s. 1c). Die Größe der Mitteilung muss auch verhältnismäßig zur Gesamtgröße des Printmediums gestaltet sein: wenn ein A4 Ausdruck ausreicht, um in einem Verkaufsraum unbestimmter Größe auf die Gewährleistung hinzuweisen, erscheint das in einem kleinen Rahmen wie einem Printerzeugnis überdimensioniert. Um die Lesbarkeit auch in kleineren Printformaten zu garantieren, wäre eine verkürzte Darstellung zwingend erforderlich. Hierfür könnte man in Anlehnung an die Kurzlösung der harmonisierten Kennzeichnung mit dem Header, in dem "Legal Garantie" und das G im Sternchenkreis steht, arbeiten und dort den QR-Code aus der Mitteilung einfügen.

1b) Harmonisierte Mitteilung auf Webseiten

Mobile Shopping wird immer wichtiger und macht derzeit schon knapp die Hälfte aller Onlinekäufe aus. Auch wenn für Webseiten keine bestimmten Größenvorgaben gelten, ist fraglich, wie der Webshop die Grafik auf Smartphones noch lesbar und verbraucherfreundlich einbinden kann.

Selbst bei der Desktop-Version kann die Einbindung der harmonisierten Mitteilung schwierig werden. Aufgrund der Größe der Grafik gehen wir davon aus, dass die Einbindung über eine Darstellung in den AGB den Vorgaben entspricht. Andernfalls bedürfte es auch bei der harmonisierten Mitteilung einer geschachtelten Darstellungsmöglichkeit, da ansonsten keine angemessene Einbindung dieser umfangreichen Mitteilung möglich ist. Für die Einbindung in den Footer ist die Grafik schlichtweg zu groß und auch eine Einbindung auf den jeweiligen Produktdetailseiten wäre unverhältnismäßig und zu prominent.

Sofern also eine Einbindung in die AGB als nicht ausreichend erachtet wird, regen wir an, auch für Webseiten für die harmonisierte Mitteilung eine geschachtelte Anzeige zu ermöglichen. Hier könnte gekürzte Version ähnlich aussehen wie die oben vorgeschlagene Grafik für Printmedien (der Header der aktuellen großen Version "Legal Guarantee" und der QR-Code daneben).

1 c) Harmonisierte Kennzeichnung in Printmedien

Wir begrüßen die Möglichkeit, der verkürzten Darstellung und Verlinkung der harmonisierten Kennzeichnung, aber auch hieraus ergeben sich einige Fragen. Zum einen ist unklar, wie Katalogversender mit der Vorgabe in den verschiedenen Printformaten umgehen sollen. Denn die Möglichkeit zur verkürzten Darstellung, steht nur Händlern offen, die Fernabsatzverträge über eine Onlineschnittstelle schließen. Angebote in Katalogen werden aber wie auch in anderen EU-Gesetzen, beispielsweise in der Produktsicherheitsverordnung, übersehen. Jede Herstellergarantie müsste in einem Katalog für jedes Produkt angegeben werden, für die eine solche besteht. Wenn man von einem Katalog im A4 Format ausgeht, wobei viele Formate deutlich kleiner sind, würde die Darstellung mehr als eine Viertelseite einnehmen. Da Herstellergarantien sehr individuell sind, hätte dies zur Folge, dass Kataloge wesentlich umfangreicher und ressourcenintensiver wären als bisher. Hierfür muss unbedingt eine Lösung gefunden werden und eine Kurzzangabe, beispielsweise auch mit QR-Code, möglich sein.

2. Irreführende Informationen

2 a) Harmonisierte Mitteilung

Neben Größe und Format ist auch fraglich, welchen Mehrwert die in der Mitteilung enthaltenen Informationen dem Kunden bieten, zumal sie in ihrer verkürzten Form als irreführend für Verbraucher gewertet werden können. Dies gilt beispielsweise für die Angabe, dass Kunden Ansprüche geltend machen können, wenn Waren „do not function as intended“. Ähnliches gilt für die Aussage „Sellers are liable for any lack of conformity“.

2 b) Harmonisierte Kennzeichnung

Circa ein Drittel der Kennzeichnung machen die 24 Sprachversionen unter (V) also „Herstellergarantie in Jahren“ aus. Da bereits das Kalendersymbol mit der Zahl 365 darauf hinweist, dass es sich um eine Angabe in Jahren handelt, ist es nicht verständlich, warum dies erneut und in allen Amtssprachen ausgeführt werden muss. Sollte ggf. die Zahl 365 als Symbol für ein Jahr hier als nicht eindeutig genug empfunden werden, könnten auch einfach die Jahre ohne Kalendersymbol angegeben werden.

2 c) Harmonisierte Kennzeichnung – Hinweis auf Gewährleistung ergänzen

Zum anderen stellt sich aktuell die Frage, was auf der unter dem QR-Code auffindbaren Internetseite angegeben wird. Wir gehen nicht davon aus, dass dort alle existierenden Herstellergarantien angegeben werden. Da Herstellergarantien schon von Produkt zu Produkt sehr individuell ausgestaltet sein können, wäre dies zu aufwändig und auch für Verbraucher viel zu unübersichtlich. Deshalb können bei einer zentralen EU-Seite nur allgemeine Informationen zu Herstellergarantien zu finden sein. Insofern sollte der QR-Code dafür genutzt werden, der Informationspflicht aus Artikel 2 Nr. 2b ea) bzw. Nr. 3 c la) der EmpCo-Richtlinie, über das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts nachzukommen. Diese beiden Regelungen verlangen, dass auch ein Hinweis über das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts in hervorgehobener Weise angegeben werden muss.

Wir regen an, dass dieser Hinweis über den QR-Code erfolgt. In diesem Fall bitten wir aber auch um Klarstellung, dass diese Verlinkung einer Darstellung in hervorgehobener Weise entspricht. Alternativ sollte der Hinweis zum gesetzlichen Gewährleistungsrecht in die harmonisierte Kennzeichnung selbst mit aufgenommen werden, so wie auch in der harmonisierten Mitteilung auf das mögliche Bestehen einer Herstellergarantie hingewiesen wird.

Andernfalls müssten Händler neben die harmonisierte Kennzeichnung selbst noch den Hinweis zur Gewährleistung ergänzen, was der Harmonisierung widerspräche und wesentlich umständlicher wäre als die Integration in die geplante Kennzeichnung.

3. Mangelnde Unterscheidbarkeit zwischen Gewährleistung und Garantie

Vor allem auch aus Verbrauchersicht ist es wichtig, eindeutig zwischen gesetzlicher Gewährleistung und Herstellergarantie unterscheiden zu können. Das gleiche Symbol mit einem G im Sternenkreis suggeriert dem Kunden aber eine gewisse Verwandtschaft zwischen beiden Konzepten, obwohl es sich doch um zwei grundverschiedene Dinge handelt, wie Erwägungsgrund 2 der Durchführungsverordnung auch richtig anerkennt, und jeweils unterschiedliche Rechte für den Kunden daraus resultieren. Deshalb spricht man im deutschen Sprachraum auch nicht in beiden Fällen von einer „Garantie“, sondern verwendet mit „Gewährleistung“ und „Herstellergarantie“ zwei verschiedene und klar voneinander abgrenzbare Begrifflichkeiten.

4. Zurverfügungstellung der Grafiken

Um den Händlern die Implementierung zu erleichtern, bitten wir darum ihnen mit ausreichend Vorlauf eine jeweils barrierefreie Version der Grafiken zur Verfügung zu stellen, die bearbeitet werden kann. Dies würde auch die Anpassung an das jeweilige Unternehmensdesign ermöglichen. Auch bei der harmonisierten Mitteilung haben Unternehmen ein Interesse daran, sie in Schriftart und ggf. Hintergrundfarbe an ihre CI anzupassen.