E-COMMERCE AKTUELL

Reklamation: Händler dürfen Kunden bei Mängeln nicht abwimmeln

Wer Kunden bei einem defekten Produkt pauschal an den Hersteller verweist, täuscht sie über ihre Rechte und handelt wettbewerbswidrig. Das hat das Landgericht Ingolstadt mit seinem Endurteil vom 24.7.2026 (Az.: 1 HK O 1352/25) auf eine Klage des Verbraucherzentrale Bundesverbands entschieden.

Ein Kunde hatte bei einem Online-Händler für Elektrogeräte eine Kühl-Gefrierkombination gekauft. Gut ein Jahr später trat ein Defekt auf, und er wandte sich an den Händler. Der Kundenservice antwortete per E-Mail, er solle sich zur Geltendmachung seiner Garantie- und Gewährleistungsansprüche direkt an den Hersteller wenden. Der Kunde war Mitarbeiter des Verbraucherzentrale Bundesverbands, der den Händler daraufhin abmahnte und verklagte.

Die Entscheidung

Das Gericht verurteilte den Händler zur Unterlassung. Der Hinweis erwecke beim Kunden den Eindruck, der Händler müsse für den Mangel nicht einstehen. Das ist falsch. Die gesetzliche Gewährleistung richtet sich immer gegen den Verkäufer, nicht gegen den Hersteller. Eine Herstellergarantie kommt nur freiwillig hinzu und ersetzt die Gewährleistung nicht.

Die Einwände des Händlers ließ das Gericht nicht gelten. Es kommt nicht darauf an, ob der Händler systematisch so vorgeht. Schon eine einzige falsche Auskunft an einen Kunden ist ein Wettbewerbsverstoß. Auch ein „Versehen“ nützt nichts. Dass es sich um eine individuelle E-Mail oder einen Fehler eines Servicemitarbeiters handelte, entlastet den Händler nicht. Ebenso wenig spielte es eine Rolle, dass der Kunde juristisch vorgebildet war und sich nicht abschrecken ließ. Schließlich halfen dem Händler auch seine richtigen FAQ und dass der Shop an anderer Stelle die Gewährleistung korrekt erklärte, nicht, es bleibt bei der irreführenden E-Mail.

Neben der Unterlassung musste der Händler die Abmahnkosten tragen. Bei weiteren Verstößen droht ein Ordnungsgeld von bis zu 250.000 Euro.

Fazit: Der Händler ist bei Mängeln innerhalb der Gewährleistungsfrist immer selbst Ansprechpartner des Kunden. Natürlich dürfen Sie auf einen Vor-Ort-Service oder eine Garantie des Herstellers hinweisen, etwa weil das für den Kunden schneller geht. Es muss aber klar sein, dass das ein zusätzliches Angebot ist und Ihre eigene Haftung bestehen bleibt. Prüfen Sie daher Ihre Textbausteine im Kundenservice und schulen Sie Ihre Mitarbeiter. Denn wie das Urteil zeigt, kann bereits eine einzige unglücklich formulierte E-Mail zu einer Abmahnung führen.