Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe
Zentralverband

ZDK-Formular: Information des Verbrauchers über sein Wahlrecht im Mangelfall sowie eine Verlängerung der Verjährungsfrist im Nachbesserungsfall gem. § 475 Abs. 4 BGB (Stand: 08/2026)

(Unverbindliche Empfehlung des Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e.V. (ZDK))

Hinweise für den Verwender der Hinweistexte:

Für **Kaufverträge, die seit dem 31. Juli 2026 abgeschlossen werden bzw. wurden**, gelten für Kfz-Betriebe neue Informationspflichten. Verbraucher, die Sachmängel an von ihnen erworbenen Fahrzeugen, Teilen oder Zubehör reklamieren, sind vor der Durchführung von Nacherfüllungsmaßnahmen zum einen über ihr Wahlrecht zwischen Mangelbeseitigung (Nachbesserung) und Lieferung einer mangelfreien Sache (Nach- oder Ersatzlieferung) und zum anderen darüber zu informieren, dass sich die Verjährungsfrist von Ansprüchen wegen eines Sachmangels einmalig um zwölf Monate verlängert, wenn sich der Verbraucher für eine Mangelbeseitigung (Nachbesserung) entscheidet.

Zwar sieht das Gesetz keine bestimmte Form für die Belehrung des Verbrauchers vor, dennoch sollte der Verbraucher **aus Beweisgründen schriftlich** über seine Rechte informiert werden und der Händler sollte sich die erfolgte **Belehrung durch Unterschrift des Verbrauchers bestätigen lassen**.

Der **Hinweis an den Verbraucher muss nach dessen Mängelrüge und vor Durchführung der Nacherfüllungsmaßnahme** erfolgen.

Für den Fall, dass sich der Verbraucher erneut wegen **desselben oder weiterer Mängel an derselben Kaufsache** an den Händler wendet, muss der Verbraucher nicht nochmal über sein Wahlrecht und die Verjährungsfristverlängerung informiert werden.

Auf der Grundlage des Gesetzestextes sowie der Ausführungen des Gesetzgebers zu den in § 475 Abs. 4 BGB geregelten Informationspflichten im Mangelfall wurden die nachfolgenden Hinweistexte vom ZDK entwickelt, die der Händler für eine ordnungsgemäße Information des Verbrauchers verwenden kann. Berücksichtigt wurden **drei Fallkonstellationen**. **Dabei kann der Händler wählen, ob er diese drei Fallkonstellationen in einem Hinweistext mit Ankreuzfeldern oder jeweils separat verwenden möchte**:

- **Gesamtformular mit Ankreuzmöglichkeit**
- **Standardfall**
- Händler steht im konkreten Einzelfall Recht zur **Verweigerung einer Ersatzlieferung wegen unverhältnismäßiger Kosten** zu (z.B. im Falle der Reklamation von Sachmängeln an Neuwagen)

- Händler steht im konkreten Einzelfall Recht zur **Verweigerung einer Ersatzlieferung wegen Unmöglichkeit** zu (in der Regel bei Reklamation von Sachmängeln an Gebrauchtwagen; unter Umständen auch im Falle der Reklamation von Sachmängeln an Neuwagen)

Was ist zu beachten?

Vor der Verwendung einer der Hinweistexte muss der mit der Annahme des Fahrzeugs oder Teils betraute (Service-) Mitarbeiter prüfen, ob der zugrundeliegende Kaufvertrag nach dem 30. Juli 2026 abgeschlossen wurde, weil die Infopflicht nur für Kaufverträge gilt, die seit dem 31. Juli 2026 abgeschlossen worden sind. Eine diesbezügliche Klarstellung wurde in die Hinweistexte aufgenommen.

Orientierungshilfe für die Auswahl der maßgeblichen Fallkonstellation

In **Fällen, in denen der Verkäufer eines Fahrzeugs berechtigt ist, eine Ersatzlieferung wegen Unmöglichkeit zu verweigern oder deshalb, weil sie für ihn nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten möglich ist**, darf er nach dem Willen des Gesetzgebers den Verbraucher im Rahmen der Informationserteilung darauf hinweisen, dass er als Verkäufer das Recht hat, eine Ersatzlieferung zu verweigern. Das kann für das Tagesgeschäft von großer Bedeutung sein, um zeitaufwendigen Diskussionen mit dem Verbraucher vorzubeugen; denn auch wenn der Verbraucher sein Wahlrecht zu Gunsten einer Ersatzlieferung ausüben kann, wird ihm durch einen solchen Hinweis schnell vor Augen geführt, dass der Verkäufer womöglich das Recht hat, die Lieferung eines Ersatzfahrzeugs zu verweigern. Und das ist bei Sachmängeln an Fahrzeugen häufig der Fall, mit der Folge, dass Mängel an Fahrzeugen in der Praxis in der Regel im Wege einer Nachbesserung/Mängelbeseitigung behoben werden.

Die **Rechtsprechung** befasst sich schon seit vielen Jahren mit der durchaus schwierigen Rechtsfrage, in welchen Fällen der Verkäufer von einem solchen Verweigerungsrecht Gebrauch machen darf. Es ist natürlich nicht möglich, dass der (Service-) Mitarbeiter vor Ort in jedem Einzelfall beurteilen kann, ob ein solches Verweigerungsrecht besteht, die Rechtsprechung hat allerdings einige Grundsätze aufgestellt, an denen er sich orientieren kann. Diese können den beigefügten Schaubildern entnommen werden.

Eine Übersicht der umfangreichen Rechtsprechung zu diesem Themenkomplex kann der vom ZDK herausgegebenen Urteilssammlung zur „Sachmangelhaftung im Kfz-Gewerbe“ entnommen werden.

Ergänzende Hinweise im Falle der Verweigerung der Lieferung eines Ersatzfahrzeugs

Macht der Verkäufer von seinem Recht Gebrauch, die Lieferung eines Ersatzfahrzeugs zu verweigern, ist er verpflichtet, die Nacherfüllung in Form einer Nachbesserung/Mangelbeseitigung vorzunehmen.

Besteht der Verbraucher allerdings auf einer Ersatzlieferung und ist er nicht dazu bereit, dem Verkäufer das mangelbehaftete Fahrzeug zur Vornahme von Mangelbeseitigungsarbeiten zu überlassen, obliegt es ihm, eine Entscheidung über den Rechtsweg herbeizuführen.

Vereinfachte Orientierungshilfe für die Auswahl der maßgeblichen Fallkonstellation

NEUWAGEN			
Verweigerungsrecht des Verkäufers wegen **Unmöglichkeit einer Ersatzlieferung**		Verweigerungsrecht des Verkäufers wegen **unverhältnismäßig hoher Kosten einer Ersatzlieferung**	
(+)	**(-)**	**(+)**	**(-)**
Gegeben, wenn ein dem Kaufgegenstand **vergleichbares Neufahrzeug** auf dem Markt **nicht mehr beschafft werden kann**.	Entfällt, wenn ein dem Kaufgegenstand **vergleichbares Neufahrzeug** noch **auf dem Markt beschafft werden kann**. Entfällt in der Regel, wenn ein dem Kaufgegenstand entsprechendes Neufahrzeug auf dem Markt nicht mehr beschafft werden kann, stattdessen aber ein **Nachfolgemodell in Form eines reinen Facelifts.**	Der **Wertverlust eines Neufahrzeugs infolge der Zulassung und Ingebrauchnahme**, kann u.U. die Annahme unverhältnismäßig hoher Kosten begründen. Das gilt jedenfalls bei **weniger gravierenden Mängeln**. Kann eine Ersatzlieferung nur durch Lieferung eines **Nachfolgemodells** erfolgen, kommt es auf die **Höhe der Ersatzbeschaffungskosten** an. Sind diese unverhältnismäßig hoch, kann der Verkäufer die Ersatzlieferung verweigern.	Für die Beurteilung der Unverhältnismäßigkeit ist eine umfassende Interessenabwägung und Würdigung aller maßgeblichen Umstände vorzunehmen. Neben dem Wertverlust eines Neufahrzeugs infolge der Zulassung und Ingebrauchnahme kann die **Bedeutung des Mangels** zum Verlust des Verweigerungsrechts führen. Entfällt, wenn der **Mangel durch eine Nachbesserung nicht vollständig, nachhaltig und fachgerecht beseitigt** werden kann.

Vereinfachte Orientierungshilfe für die Auswahl der maßgeblichen Fallkonstellation

<table>
<tr><th colspan="3">GEBRAUCHTWAGEN</th></tr>
<tr><td colspan="2">Verweigerungsrecht des Verkäufers wegen
Unmöglichkeit einer Ersatzlieferung</td><td>Verweigerungsrecht des Verkäufers wegen
unverhältnismäßig hoher Kosten einer Ersatzlieferung</td></tr>
<tr><td>(+)</td><td>(-)</td><td rowspan="2">Scheidet in der Praxis in der Regel
wegen der Unmöglichkeit einer Ersatzlieferung aus!</td></tr>
<tr><td>Die Lieferung eines vergleichbaren Ersatzfahrzeugs ist in der Regel unmöglich!</td><td><u>Ausnahmsweise</u> kann eine Ersatzlieferung möglich sein, wenn die Vertragsparteien bei Abschluss des Kaufvertrages von einer „Austauschbarkeit“ des Fahrzeugs ausgegangen sind. Sofern sich der Verbraucher darauf beruft, müsste der Servicemitarbeiter ggf. Rücksprache mit dem Verkäufer halten.</td></tr>
</table>

Gesamtformular mit Ankreuzmöglichkeit

Information des Verbrauchers über sein Wahlrecht im Mangelfall sowie eine Verlängerung der Verjährungsfrist im Nachbesserungsfall

Gemäß § 475 Abs. 4 BGB sind wir gesetzlich verpflichtet, Sie über Folgendes zu informieren:

Für seit dem 31. Juli 2026 abgeschlossene Kaufverträge gilt folgendes:

Weist die Kaufsache einen Sachmangel auf, können Sie Nacherfüllung verlangen, sofern Ansprüche aus der gesetzlichen Sachmangelhaftung nicht bereits verjährt sind. Dabei können Sie zwischen einer Beseitigung des Mangels oder der Lieferung einer mangelfreien Sache wählen.

☐ *Da die **Lieferung einer mangelfreien Sache** (= Nach- bzw. Ersatzlieferung) in Ihrem Falle nur mit **unverhältnismäßigen Kosten** möglich ist, steht dem Händler/Verkäufer für den Fall, dass Sie die Lieferung einer mangelfreien Sache wählen, das Recht zu, diese Form der Nacherfüllung zu verweigern.*

☐ *Da die **Lieferung einer mangelfreien Sache** (= Nach- bzw. Ersatzlieferung) in Ihrem Falle **unmöglich** ist, steht dem Händler/Verkäufer für den Fall, dass Sie die Lieferung einer mangelfreien Sache wählen, das Recht zu, diese Form der Nacherfüllung zu verweigern.*

Wird die Nacherfüllung nach Ihrer Wahl durch eine Beseitigung des Mangels (= Nachbesserung) erbracht, verlängert sich die ursprüngliche Verjährungsfrist von Ansprüchen wegen eines Mangels für die gesamte Kaufsache einmalig um zwölf Monate.

Zur Kenntnis genommen

_____

Ort, Datum, Unterschrift des Verbrauchers

Standardfall

Information des Verbrauchers über sein Wahlrecht im Mangelfall sowie eine Verlängerung der Verjährungsfrist im Nachbesserungsfall

Gemäß § 475 Abs. 4 BGB sind wir gesetzlich verpflichtet, Sie über Folgendes zu informieren:

Für seit dem 31. Juli 2026 abgeschlossene Kaufverträge gilt folgendes:

Weist die Kaufsache einen Sachmangel auf, können Sie Nacherfüllung verlangen, sofern Ansprüche aus der gesetzlichen Sachmangelhaftung nicht bereits verjährt sind. Dabei können Sie zwischen einer Beseitigung des Mangels oder der Lieferung einer mangelfreien Sache wählen.

Wird die Nacherfüllung nach Ihrer Wahl durch eine Beseitigung des Mangels (= Nachbesserung) erbracht, verlängert sich die ursprüngliche Verjährungsfrist von Ansprüchen wegen eines Mangels für die gesamte Kaufsache einmalig um zwölf Monate.

Zur Kenntnis genommen

_____

Ort, Datum, Unterschrift des Verbrauchers

Händler steht im konkreten Einzelfall Recht zur Verweigerung einer Ersatzlieferung wegen unverhältnismäßiger Kosten zu

Information des Verbrauchers über sein Wahlrecht im Mangelfall sowie eine Verlängerung der Verjährungsfrist im Nachbesserungsfall

Gemäß § 475 Abs. 4 BGB sind wir gesetzlich verpflichtet, Sie über Folgendes zu informieren:

Für seit dem 31. Juli 2026 abgeschlossene Kaufverträge gilt folgendes:

Weist die Kaufsache einen Sachmangel auf, können Sie Nacherfüllung verlangen, sofern Ansprüche aus der gesetzlichen Sachmangelhaftung nicht bereits verjährt sind. Dabei können Sie zwischen einer Beseitigung des Mangels oder der Lieferung einer mangelfreien Sache wählen.

Da die Lieferung einer mangelfreien Sache (= Nach- bzw. Ersatzlieferung) in Ihrem Falle nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist, steht dem Händler/Verkäufer für den Fall, dass Sie die Lieferung einer mangelfreien Sache wählen, das Recht zu, diese Form der Nacherfüllung zu verweigern.

Wird die Nacherfüllung nach Ihrer Wahl durch eine Beseitigung des Mangels (= Nachbesserung) erbracht, verlängert sich die ursprüngliche Verjährungsfrist von Ansprüchen wegen eines Mangels für die gesamte Kaufsache einmalig um zwölf Monate.

Zur Kenntnis genommen

_____

Ort, Datum, Unterschrift des Verbrauchers

Händler steht im konkreten Einzelfall Recht zur Verweigerung einer Ersatzlieferung wegen Unmöglichkeit zu

Information des Verbrauchers über sein Wahlrecht im Mangelfall sowie eine Verlängerung der Verjährungsfrist im Nachbesserungsfall

Gemäß § 475 Abs. 4 BGB sind wir gesetzlich verpflichtet, Sie über Folgendes zu informieren:

Für seit dem 31. Juli 2026 abgeschlossene Kaufverträge gilt folgendes:

Weist die Kaufsache einen Sachmangel auf, können Sie Nacherfüllung verlangen, sofern Ansprüche aus der gesetzlichen Sachmangelhaftung nicht bereits verjährt sind. Dabei können Sie zwischen einer Beseitigung des Mangels oder der Lieferung einer mangelfreien Sache wählen.

Da die Lieferung einer mangelfreien Sache (= Nach- bzw. Ersatzlieferung) in Ihrem Falle unmöglich ist, steht dem Händler/Verkäufer für den Fall, dass Sie die Lieferung einer mangelfreien Sache wählen, das Recht zu, diese Form der Nacherfüllung zu verweigern.

Wird die Nacherfüllung nach Ihrer Wahl durch eine Beseitigung des Mangels (= Nachbesserung) erbracht, verlängert sich die ursprüngliche Verjährungsfrist von Ansprüchen wegen eines Mangels für die gesamte Kaufsache einmalig um zwölf Monate.

Zur Kenntnis genommen

_____

Ort, Datum, Unterschrift des Verbrauchers