Garagentor-Systeme und Türen
Objekttüren und Zargen
Industrietor-Systeme
Verlade- und Logistiksysteme

Novoferm - Hochwertige Qualität mit Garantie

Information zu Garantie, Gewährleistung und GARAN-Label seit dem 27.09.2026

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit dem **27. September 2026** gelten EU-weit neue Informationspflichten für den Verkauf von Waren an Endverbraucher. Ziel der neuen Regelungen ist es, Verbrauchern einen klaren und transparenten Überblick über ihre **gesetzlichen Gewährleistungsrechte und freiwilligen Garantieleistungen** zu geben. Grundlage sind die europäischen Vorgaben der **Empowering Consumers Directive (EU) 2024/825** sowie die hierzu erlassene Durchführungsverordnung (EU) 2025/1960.

1. Gesetzliche Gewährleistung und GARAN-Label – zwei unterschiedliche Bereiche

Das neue **Gewährleistungslabel („Harmonisierte Mitteilung“) informiert Verbraucher über ihre gesetzlichen Rechte bei mangelhaften Waren**. Diese gesetzlichen Rechte bestehen unabhängig von einer freiwilligen Herstellergarantie.

Das **GARAN-Label** betrifft dagegen ausschließlich eine freiwillige gewerbliche **Haltbarkeitsgarantie des Herstellers**. Es ist verpflichtend, wenn alle drei folgenden Kriterien erfüllt sind:

- dem Verbraucher **ohne zusätzliche Kosten** gewährt wird,
- **mehr als zwei Jahre** gilt und
- **die gesamte Ware** umfasst.

Das GARAN-Label weist dabei insbesondere auf die Dauer dieser umfassenden Haltbarkeitsgarantie hin. Erst wenn **alle drei Kriterien zusammen** erfüllt sind, greift die entsprechende Informationspflicht mit dem harmonisierten GARAN-Label.

2. Unsere Garantiebedingungen für Garagentore bleiben unverändert gültig

Wir setzen auch künftig auf unsere **bewährten, transparenten und produktbezogenen Garantiebedingungen**. Diese berücksichtigen die unterschiedlichen Eigenschaften und die unterschiedliche Beanspruchung der einzelnen Komponenten unserer Garagentore.

Im **Folgenden zwei Beispiele / Auszüge aus unseren Garantie-Bestimmungen Tore:**

- **Stahl-Sektionaltore (ISO 20 / ISO 45):**
  10 Jahre Garantie bei maximal 50.000 Betriebszyklen; Eine 10-jährige Werksgarantie gewähren wir auf die Sektionen gegen Durchrostung von innen nach außen, auf die Trennung Stahl vom Schaum sowie auf Boden-, Zwischen-, Seiten und auf Sturzdichtungen…

- **Verschleißteile:**
  Unsere Werksgarantie beträgt **5 Jahre** auf Verschleißteile wie Schlösser, Scharniere, Federn, Lager, Laufrollen, Seilrollen und zugehörige Seile unter normaler Beanspruchung oder bis zu 25.000 Betriebszyklen…

  …

Detaillierte und weitere Informationen finden Sie in unseren Tor-Garantiebestimmungen:
► Garantiebestimmungen Tore

Eine einheitliche, unentgeltliche Haltbarkeitsgarantie von beispielsweise 10 Jahren auf das **gesamte Garagentor einschließlich sämtlicher Komponenten** besteht bei unseren Produkten nicht. Daher ist die Voraussetzung für die Verwendung des GARAN-Labels bei unseren Garagentoren nicht gegeben. **Wir werden deshalb für Garagentore aktuell kein GARAN-Label einsetzen.**

Dies bedeutet ausdrücklich **keine Einschränkung unserer bestehenden Garantieleistungen**. Unsere bisherigen Garantiebedingungen behalten unverändert ihre Gültigkeit.

Diese differenzierten Regelungen ermöglichen eine **sachgerechte und transparente Abbildung der jeweiligen Produktkomponenten und ihrer Beanspruchung**.

3. Was bedeutet das für unsere Händler?

Für Sie als Händler ergeben sich seit dem **27.09.2026** insbesondere folgende Punkte:

- **Das gesetzliche Gewährleistungslabel ist verpflichtend**, wenn Sie Waren an Verbraucher verkaufen. Es muss gut sichtbar bereitgestellt werden. Im stationären Handel ist es beispielsweise im Verkaufsraum bzw. an geeigneter gut sichtbarer Stelle anzubringen; im Onlinehandel ist die

harmonisierte Mitteilung in den entsprechenden Verkaufsprozess bzw. das Onlineangebot einzubinden. Die vorgegebene Gestaltung darf nicht verändert werden.

- **Das GARAN-Label ist nur bei entsprechenden Herstellergarantien erforderlich.** Da wir für unsere Garagentore keine einheitliche, mehr als zweijährige Haltbarkeitsgarantie für die gesamte Ware anbieten, stellen wir für diese Produkte kein GARAN-Label zur Verfügung.
- Sie müssen daher für unsere Garagentore **kein GARAN-Label selbst erstellen oder eine einheitliche Garantiezeit aus unseren bestehenden Garantiebedingungen ableiten**. Eine besondere Nachforschungspflicht des Händlers hinsichtlich einer solchen Herstellergarantie besteht nicht; maßgeblich sind die Informationen, die der Hersteller zur Verfügung stellt.
- Unsere bestehenden Garantiebedingungen müssen weiterhin **korrekt und vollständig gegenüber dem Verbraucher kommuniziert** werden.

4. Wichtig für die Kundenkommunikation

Bitte unterscheiden Sie bei der Kommunikation mit Verbrauchern klar zwischen:

- **Gesetzlicher Gewährleistung** → gesetzlich bestehende Rechte des Verbrauchers gegenüber dem Verkäufer
- **Freiwilliger Herstellergarantie** → zusätzliche Leistung nach den von uns festgelegten Garantiebedingungen

Das Fehlen eines GARAN-Labels bedeutet daher **nicht, dass keine Garantie besteht**. Unsere bestehenden Garantiebedingungen gelten weiterhin in vollem Umfang entsprechend den jeweiligen Produkt- und Garantiebedingungen.

Wir möchten damit auch künftig für unsere Händler und deren Kunden eine **klare, transparente und produktgerechte Regelung** sicherstellen.

5. Novoferm - Hochwertige Qualität mit Garantie

Mit dieser Vorgehensweise möchten wir **maximale Transparenz und Klarheit** schaffen – sowohl für die Verbraucher als auch für Sie als unsere Kunden und Handelspartner.

Unsere **marktgerechten** und **differenzierten Garantiebedingungen bilden die tatsächlichen Garantieumfänge** der jeweiligen Produkte und Komponenten transparent ab. Eine einzelne Garantiezeit auf einem **GARAN-Label könnte** dagegen den Eindruck erwecken, dass diese Garantie für **das gesamte**

Garagentor und sämtliche Bestandteile in gleicher Weise gilt. Dies würde unseren tatsächlichen Garantiebedingungen nicht entsprechen.

Wir möchten daher bewusst **keine pauschale Garantieaussage treffen, die zu Missverständnissen oder einer falschen Erwartung beim Verbraucher führen könnte**. Stattdessen halten wir an unseren bestehenden, klar definierten Garantiebedingungen fest und stellen sicher, dass der jeweilige Garantieumfang nachvollziehbar und korrekt kommuniziert werden kann.

Damit schaffen wir eine **klare und verlässliche Grundlage für Sie als Handelspartner und für Ihre Kunden** und gewährleisten eine transparente Information über die tatsächlich geltenden Garantiebedingungen.

Unser Ziel ist es, **nicht mehr, aber auch nicht weniger zu versprechen, als unsere Garantiebedingungen tatsächlich vorsehen**.

Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen und freuen uns, Ihnen auch weiterhin klare und verlässliche Garantiebedingungen für unsere Produkte anbieten zu können.

6. Sie brauchen weitere Unterstützung?

Bei weiteren Fragen zur Garantie, Gewährleistung oder der EmpCo-Richlinie helfen wir Ihnen gerne weiter. Hierfür stehen Ihnen die folgenden Kanäle zur Verfügung:

- Gewährleistungslabel und GARAN-Label:
  Gewährleistungslabel und GARAN-Label: Alles Wissenswerte für Unternehmen - Your Europe

- Direkt-Kontakt zum Novoferm Team unter Verwendung von folgendem Formular:
  formulare.novoferm-service.de/de/empco-richtlinie/index.php

Als Fachkunde finden Sie auch alle Informationen im Novoferm Extranet unter www.novoferm-extranet.de.

Freundliche Grüße
Ihr Novoferm Team