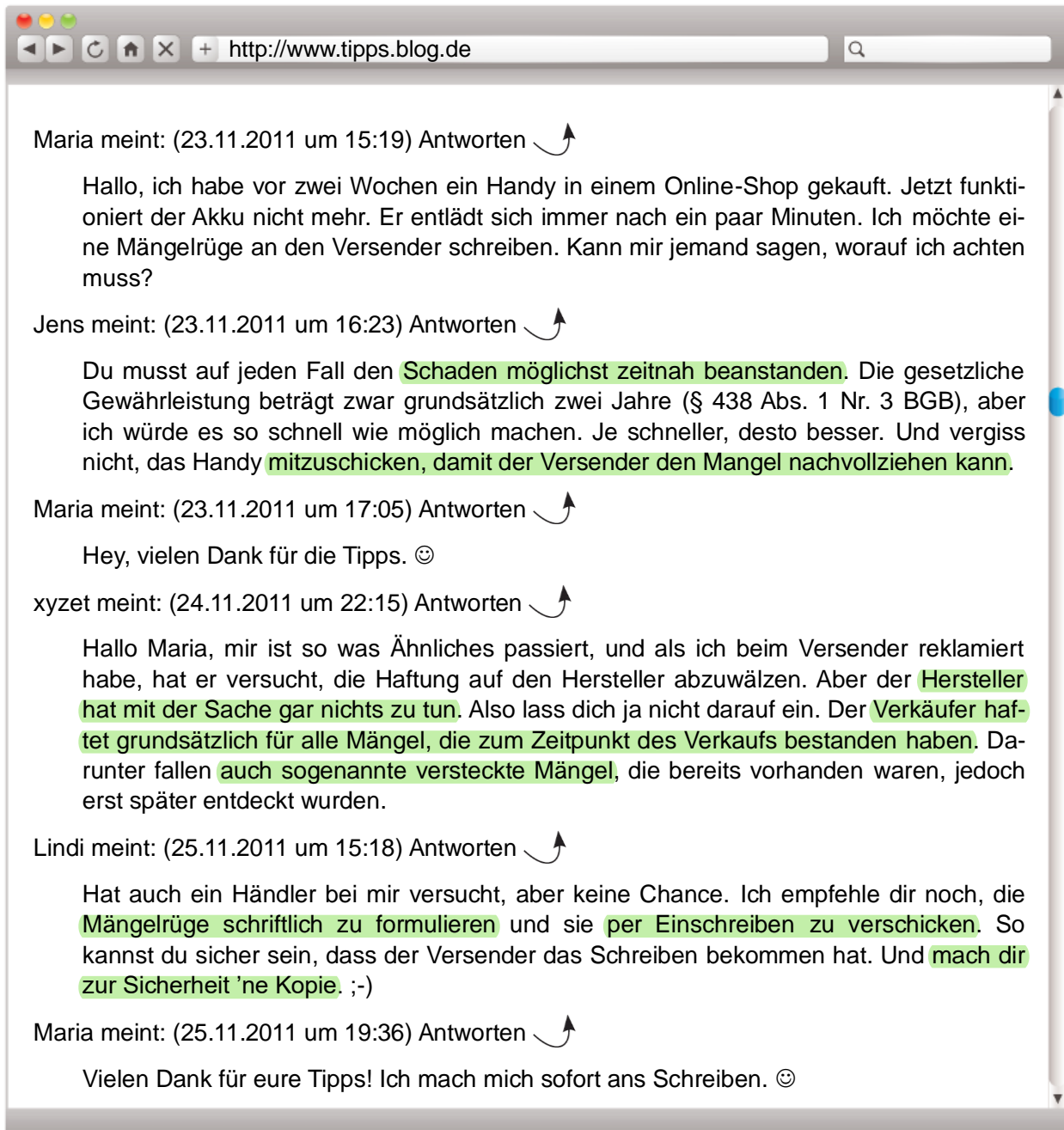


## M 3

### Eine Mängelrüge schreiben – worauf man achten sollte

Marias Handy ist bereits zwei Wochen nach dem Kauf kaputtgegangen und sie möchte eine Mängelrüge schreiben. Zuvor informiert sie sich in einem Blog, worauf sie achten sollte.



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <http://www.tipps.blog.de>. The page content is a blog post with several comments. The first comment is from Maria, dated 23.11.2011 at 15:19, asking for advice on writing a complaint letter for a defective mobile phone. The second comment is from Jens, dated 23.11.2011 at 16:23, advising her to state the damage as soon as possible and to send the phone back so the sender can rectify the defect. The third comment is from Maria, dated 23.11.2011 at 17:05, thanking the tips. The fourth comment is from xyzet, dated 24.11.2011 at 22:15, advising her to demand the manufacturer's liability and not the seller's, as the seller is generally liable for defects existing at the time of sale. The fifth comment is from Lindi, dated 25.11.2011 at 15:18, advising her to write the complaint letter in writing and send it by registered mail to ensure it is received. The final comment is from Maria, dated 25.11.2011 at 19:36, thanking everyone and stating she will write the letter immediately.

Maria meint: (23.11.2011 um 15:19) Antworten ↗

Hallo, ich habe vor zwei Wochen ein Handy in einem Online-Shop gekauft. Jetzt funktioniert der Akku nicht mehr. Er entlädt sich immer nach ein paar Minuten. Ich möchte eine Mängelrüge an den Versender schreiben. Kann mir jemand sagen, worauf ich achten muss?

Jens meint: (23.11.2011 um 16:23) Antworten ↗

Du musst auf jeden Fall den Schaden möglichst zeitnah beanstanden. Die gesetzliche Gewährleistung beträgt zwar grundsätzlich zwei Jahre (§ 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB), aber ich würde es so schnell wie möglich machen. Je schneller, desto besser. Und vergiss nicht, das Handy mitzuschicken, damit der Versender den Mangel nachvollziehen kann.

Maria meint: (23.11.2011 um 17:05) Antworten ↗

Hey, vielen Dank für die Tipps. ☺

xyzet meint: (24.11.2011 um 22:15) Antworten ↗

Hallo Maria, mir ist so was Ähnliches passiert, und als ich beim Versender reklamiert habe, hat er versucht, die Haftung auf den Hersteller abzuwälzen. Aber der Hersteller hat mit der Sache gar nichts zu tun. Also lass dich ja nicht darauf ein. Der Verkäufer haftet grundsätzlich für alle Mängel, die zum Zeitpunkt des Verkaufs bestanden haben. Darunter fallen auch sogenannte versteckte Mängel, die bereits vorhanden waren, jedoch erst später entdeckt wurden.

Lindi meint: (25.11.2011 um 15:18) Antworten ↗

Hat auch ein Händler bei mir versucht, aber keine Chance. Ich empfehle dir noch, die Mängelrüge schriftlich zu formulieren und sie per Einschreiben zu verschicken. So kannst du sicher sein, dass der Versender das Schreiben bekommen hat. Und mach dir zur Sicherheit 'ne Kopie. ;-)

Maria meint: (25.11.2011 um 19:36) Antworten ↗

Vielen Dank für eure Tipps! Ich mach mich sofort ans Schreiben. ☺

#### Aufgaben

1. Lesen Sie die Blogeinträge aufmerksam durch. Notieren Sie, welche Tipps Maria bekommen hat.
2. Geben Sie Maria zwei weitere Ratschläge.

- a) sachlich und neutral formuliert
- b) keine Spekulationen über die Ursache