

4

Merkblatt

FAQ rund ums Reklamieren

1. Was muss ich zahlen, wenn die Ware an der Kasse plötzlich teurer ist als im Schaufenster?

Den Kassenspreis, selbst wenn du meinst, dass der Schaufensterpreis ein gemeines Lockvogelangebot war.

2. Reklamation nur mit Originalverpackung – ist das erlaubt?

Nein, du darfst auch ohne Verpackung reklamieren. Wichtig ist der Kassenzettel, denn im Zweifel musst du beweisen, wo du den Artikel gekauft hast.

3. Bei Nichtgefallen Geld zurück – gilt das generell?

Nein, denn der Umtausch bei bloßem Nichtgefallen ist ein freiwilliger Service des Händlers. Hat die Ware aber Mängel, kommt ein Umtausch im Rahmen der Sachmängelhaftung durchaus infrage.

4. Was für Rechte bietet denn die Sachmängelhaftung?

Rechte im Rahmen der Sachmängelhaftung hast du gegen den Händler. Von ihm kannst du bei Mängeln Nachbesserung in Form von Umtausch oder Reparatur verlangen. Klappt das nicht, kannst du den Preis mindern, vom Vertrag zurücktreten und mitunter Schadenersatz verlangen.

5. Sind Sachmängelhaftung und Garantie nicht dasselbe?

Nein. Garantien sind freiwillige Zusatzleistungen, meist vom Hersteller und nicht vom Händler. Oft enthalten sie das Versprechen, dass die Ware oder Einzelteile eine Zeit lang halten. Käufer mit Garantie können üblicherweise Reparatur oder Umtausch fordern.

6. Kann ich zwischen Garantie und Sachmängelhaftung wählen?

Ja. Der Händler darf dich bei einer Reklamation nicht abwimmeln und auf den Hersteller verweisen. Lass es dir schriftlich geben, wenn der Verkäufer von Sachmängelhaftung prinzipiell nichts wissen will. Du kannst dann ohne Frist vom Geschäft zurücktreten und Geld zurückverlangen.

7. Was ist besser: Garantie oder Sachmängelhaftung?

Das kommt drauf an. Wenn du wegen eines Mangels Geld zurück oder eine Preisminderung willst, solltest du über die Sachmängelhaftung gegen den Händler vorgehen. So etwas gibt es über eine Garantie üblicherweise nicht. Reicht es dir, wenn die defekte Ware ausgetauscht oder repariert wird, ist die Garantie meist unproblematischer.

8. Was macht die Abwicklung über Garantie unproblematischer?

Mit einer Haltbarkeitsgarantie musst du nichts beweisen. Geht die Ware innerhalb der Frist kaputt, hast du die Rechte, wie sie in der Garantie versprochen wurden. Die Rechte aus der Sachmängelhaftung hingegen gelten nur, wenn der Mangel schon zum Verkaufszeitpunkt da war.

9. Wie beweise ich, dass die Ware von Anfang an Mängel hatte?

Das geht meist nur mit teuren Gutachten. Doch zumindest im ersten halben Jahr ab Kauf hast du es bequem: Da haftet der Verkäufer, wenn er nicht beweist, dass die Ware bei Übergabe in Ordnung war. Danach wechselt die Beweislast und mit störrischen Verkäufern

ist zu rechnen. Es lohnt sich deshalb, vor dem Kauf ins Kleingedruckte zu schauen. Manche Händler wie Quelle oder Neckermann verlängern die kundenfreundliche Beweissituation kulanterweise auf ein Jahr.

10. Wie lange kann ich überhaupt beim Händler reklamieren?

Hast du beim Händler Neuware gekauft, beträgt die Frist zwei Jahre. Bei Gebrauchtware ist es mindestens ein Jahr. Ausnahmen („bei diesen Geräten gelten Sonderfristen“) gibt es nicht.

11. Mein Händler stellt sich stur, gibt es Alternativen zu einer Klage?

In manchen Branchen gibt es funktionierende Schlichtungsstellen, etwa für die Textilindustrie oder bei der Kfz-Innung. Erkundige dich bei einer Verbraucherzentrale.

12. Beginnen die Fristen nach einem Umtausch neu?

Die Garantiefrist beginnt neu, wenn du einen neuen Garantiezettel bekommst. Ob beim Umtausch im Rahmen der Nachbesserung auch die zweijährige Frist für die Sachmängelhaftung neu beginnt, ist umstritten. Zumindest das Oberlandesgericht Köln meint, dass mit dem Austausch bemängelter Ware eine neue Frist beginne (Az. 19 U 202/92).

13. Der Händler braucht ewig für die Reparatur. Was soll ich tun?

Es gibt keine verbindliche Frist für die Nachbesserung. Wenn du schon länger wartest, setz schriftlich eine Frist (zum Beispiel eine Woche), innerhalb deren er reparieren oder umtauschen muss.

Kündige an, danach rechtliche Schritte einzuleiten und die Kosten als Verzugschaden zu berechnen. Das könnte die Sache beschleunigen.

14. Kann ich nicht einfach gleich Geld zurückverlangen?

Nein, erst darf der Händler die Nachbesserung versuchen.

15. Welche Mängel kann ich eigentlich beim Händler reklamieren?

So ein Mangel liegt vor, wenn die Ware von Anfang an kaputt ist. Aber auch intakte Ware gilt als mangelhaft, wenn sie nicht für den Zweck taugt, für den du sie gekauft hast. Hast du im Baumarkt Kleber verlangt, der Styropor klebt, darfst du anschließend reklamieren, wenn der eigentlich ordentliche Kleber nur Holz klebt. Als Mangel gilt auch, wenn du zu viel, zu wenig oder falsche Ware bekommst.

Hat dich der Händler beim Verkauf für Mängel hingewiesen, kannst du diese aber nicht mehr reklamieren.

16. Der Händler nimmt den kaputten CD-Spieler zurück, aber nur gegen einen Gutschein. Darf er das?

Nein. Wenn du Ware wegen Mängeln zurückgeben darfst, hast du auch Anspruch auf das Geld. Anders ist das, wenn der Händler heile Ware bei Nichtgefallen aus Kulanz zurücknimmt.

17. Darf der Händler Nutzungsersatz verlangen, wenn er die mangelhafte Ware umtauscht?

Da streiten sich die Juristen. Sicher ist es fair, wenn du dem Händler einen Ausgleich zahlst. Schließlich bekommst du „neu für alt“ und hast die reklamierte Ware quasi gratis genutzt.

Bei der Berechnung des Nutzungsersatzes solltest du aber kritisch sein. Fair wäre es etwa, die durchschnittliche Lebensdauer der Ware zu ermitteln und daran angelehnt den Ersatz zu bestimmen: Hält ein Produkt zum Preis von 500 Euro im Schnitt fünf Jahre und hast du nach einem Jahr reklamiert, müsstest du dann 100 Euro zahlen.

18. Der Händler nimmt den CD-Spieler zur Reparatur an. Darf er Geld verlangen, wenn er feststellt, dass der Mangel nicht schon beim Kauf da war?

Das ist umstritten. Zumindest das Oberlandesgericht Hamm hält es für unzulässig, wenn Händler Geld verlangen, falls sich eine Reklamation als unbegründet erweist (Az. 13 U 71/99).

19. Und was ist mit den Kosten, wenn ich zu Recht reklamiere?

Dann ist alles klar: Der Verkäufer trägt Transport-, Wege-, Arbeits- oder Materialkosten.

20. Habe ich weniger Rechte, wenn ich im Versandhandel bestelle?

Nein, du hast mehr. Neben Sachmängelhaftung und Garantie hast du ein Widerrufsrecht, wenn du per Telefon, Fax, SMS, Postkarte oder E-Mail bestellst. Du darfst das Geschäft binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware platzen lassen. Schick die Ware einfach zurück und widerrufe per Email oder Brief.

21. Gilt das Widerrufsrecht ausnahmslos?

Es gilt nur bei Händlern, die regelmäßig im Fernabsatz verkaufen. Es entfällt bei Software, Audio- und Videodatenträger, wenn du sie bereits entsiegelt hast, und bei Geschäften des täglichen Bedarfs wie etwa die Pizzabestellung.

22. Verliere ich mein Widerrufsrecht, wenn ich den Pulli anprobiere?

Nein, du musst aber nach einem Widerruf Abnutzungen oder Schäden ersetzen, etwa wenn du den Pulli schon ein paar mal in der Wäsche hattest. Das gilt aber nur dann, wenn der Händler diese Pflicht zuvor klar geregelt hat.

23. Ich will widerrufen, doch der Händler hat mir kein Widerrufsrecht eingeräumt. Und nun?

Widerrufe trotzdem. Hat der Händler dich nicht klar über die Fernabsatzregeln informiert, beginnt die Zweiwochenfrist für den Widerruf sogar erst, wenn er die Information nachholt. Informiert er dich nicht, kannst du bis zu einem halben Jahr lang widerrufen. Gibt es Streit, ob der Händler ordentlich über das Widerrufsrecht belehrt hat, trägt er die Beweislast.

24. Ich habe mir meinen Computer auf der Händlerhomepage zusammengestellt. Darf ich widerrufen?

Ja, sagt der Bundesgerichtshof (Az. VIII ZR 295/01). Zwar gibt es tatsächlich kein Widerrufsrecht für Ware, die nach Kundenwunsch hergestellt wird. Doch Computerteile können leicht wieder voneinander getrennt werden.

25. Wer haftet bei Schäden oder Verlust auf dem Transport?

Selbst wenn der Händler nachweisen kann, dass er die Ware heil an das Transportunternehmen übergeben hat, haftet

er. Du als Verbraucherin bzw. Verbraucher kannst einfach eine neue Lieferung fordern. Achtung: Diese käuferfreundliche Regel gilt nicht beim Verkauf durch Privatleute. Hier ist der Verkäufer zumindest dann aus der Haftung, wenn er einen Einlieferungsbeleg vorweisen kann.

26. Welche Regeln gelten, wenn ich bei Ebay-Händlern kaufe?

Auch wenn höchstrichterliche Rechtsprechung noch aussteht, solltest du davon ausgehen, dass du ein Widerrufsrecht hast, wenn du per Onlineauktion bei Profihändlern kaufst.

27. Und wie erkenne ich bei Ebay professionelle Händler?

Am hohen Umsatz. Aber Achtung, das Landgericht Hof hat entschieden, dass allein die Zahl der Verkäufe niemanden zum Händler macht (Az. 22 S 28/03) und die Händlereigenschaft im Zweifel vom Käufer bewiesen werden muss. Indiz kann die Ebay-Einstufung des Verkäufers als „Powerseller“ sein.