

Wenn das Schnäppchen sich als Windei entpuppt

Richtig reklamieren und umtauschen – acht Irrtümer aufgedeckt

Das hübsch verpackte Geschenk trifft leider gar nicht auf Gegenliebe bei der Schwiegermutter? Der Pullover liegt beim genauen Hinschauen zu Hause leider einen Farbton daneben? Die neue Bluse hat einen Fleck am Ärmel? Wenn Kunden ihre Einkäufe umtauschen oder reklamieren möchten, ist das manchmal gar nicht so einfach. Unter welchen Bedingungen Händler Waren zurücknehmen müssen, wann sie es freiwillig tun, ob Sie den Kaufpreis erstatten oder einen Gutschein ausstellen dürfen – die acht wichtigsten Fragen zu Umtausch und Reklamation.

- 38? Oder doch lieber 40? Wenn das mitgebrachte T-Shirt für die Tochter zu klein ist, dann kann man es umtauschen. Oder? Irrtum! Nach wie vor ist die irri- ge Meinung verbreitet, einwandfreie Ware könne ohne Angabe von Gründen innerhalb von zwei Wochen zurückgegeben werden. Obwohl viele Geschäfte aus Kulanz so verfahren, gibt es keinen Anspruch auf Umtausch. Sollte der Händler das Teil dennoch umtauschen, kann er auch die Konditionen festlegen: Bereits benutzte oder nicht mehr originalverpackte Ware kann er ebenso vom Umtausch ausschließen wie Sonderangebote. Außerdem kann der Verkäufer festlegen, ob er den Kaufpreis zurückerstattet, einen Gutschein ausstellt oder darauf besteht, dass Sie sich sofort etwas anderes aussuchen. Tipp: Sie Sie unsicher, ob das ausgewählte Präsent auch beim Beschenkten ankommt? Dann lassen Sie sich ein Umtauschrecht innerhalb einer bestimmten Frist schriftlich zusichern und am besten auf dem Kassenschein notieren!

Widerrufrecht bei Internetbestellung

- Was ich im Internet bestellt habe, das muss ich behalten. Irrtum! Es gibt ein Widerrufsrecht innerhalb von zwei Wochen bei Haustür-, Fernabsatz- und Verbraucherkreditgeschäften. Unter den Begriff „Fernabsatz“ fallen auch die telefonische Bestellung bei einem Versandhaus und die Bestellung im Internet. Damit soll der Kunde vor Überrumpelung und übereilten Schuld-

verpflichtungen geschützt werden.

- Wenn der Reißverschluss klemmt, dann muss ich mir gefallen lassen, dass die Jacke zur Reparatur zum Schneider geschickt wird, obwohl ich sie am Wochenende tragen wollte. Irrtum! Der Verkäufer muss dem Käufer eine fehlerfreie Ware übergeben. Ist die Ware mangelhaft, hat der Kunde die Wahl zwischen einer Nachbesserung – das kann eine Reparatur, wie der Austausch des Reißverschlusses oder das Nachnähen einer Naht sein – oder einer Ersatzlieferung eines gleichartigen neuen und fehlerfreien Produktes. Für die Reparatur müssen Sie dem Verkäufer eine angemessene Frist setzen. Der Verkäufer kann die gewählte Art der Nacherfüllung nur verweigern, wenn sie unmöglich ist, weil das Teil ausverkauft ist und nicht mehr nachgeliefert werden kann oder die Lieferung mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist. Die Kosten für Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten trägt übrigens ebenfalls der Verkäufer. Immer wieder versuchen Händler, ihre Kunden bei Mängeln, die sich nicht beheben lassen, mit einem Gutschein abzuspeisen. Das braucht man aber nicht zu akzeptieren. Man kann den Kaufpreis zurück verlangen. Erst wenn beides nicht möglich ist: Das Teil kann nicht nachgeliefert werden und lässt sich auch nicht reparieren, dann kann man vom Kauf zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen, Minderung oder Schadenersatz verlangen.
- Wenn die Aufbauanleitung fehlt, ist das schließlich noch lange kein Mangel. Irrtum!



Viele Hersteller beschränken ihre Garantien nur auf bestimmte Teile des Produktes, daher wird manche Reklamation abgelehnt. Foto: imago

Wie soll man den Kleiderschrank aufbauen, wenn man nicht weiß, wo die Dübel und Bretter hingehören? Ein Mangel liegt immer dann vor, wenn ein anderes Produkt als das „gekaufte“ geliefert wurde, wenn zu wenig geliefert wurde oder wenn die Aufbauanleitung fehlt. Dass Montagean-

leitungen vom Hersteller und nicht vom Geschäft, in dem die Ware erworben wurde, geliefert werden, ist irrelevant. Ansprechpartner ist allein der Verkäufer.

- Gutschriften müssen eingelöst werden, bevor sie „verfallen“. Auch das stimmt so nicht! Gutscheine können immer

Umtausch, Reklamation, Preisminderung – die wichtigsten Beispiele

Nach dem Kauf eines Computers stellen Sie fest, dass das Handbuch total unverständlich ist und Sie den neuen Rechner nicht in Betrieb nehmen können: Ein Computerhandbuch gehört zum Computer und ist Teil des Kaufs. Ist es unverständlich, dann ist das ein Liefermangel. Sie können reklamieren und Ihr Geld zurückverlangen.

Nach Handykauf und Vertragsabschluss mit einem Netzanbieter stellen Sie fest, dass das Handy nicht funktioniert. Sie möchten das Handy zurückgeben und den Vertrag kündigen: Wenn das Handy nicht funktioniert, können beide Verträge rückgängig gemacht werden.

Sie haben eine teure Lederjacke gekauft, zu Hause gefällt sie Ihnen aber nicht mehr. Können Sie sie zurückgeben? Bei Nichtgefallen gibt es kein Umtauschrecht. Man kann aber vorher ein Umtauschrecht vereinbaren, auch mündliche Absprachen gelten. Beim Umtausch müssen Sie aber den Kassenschein mitbringen.

Sie haben bei einem Vertreter an der Wohnungstür eine Zeitung abonniert, die Ihnen nach einer Woche nicht mehr gefällt und möchten wieder kündigen: Sie können innerhalb 14 Tagen kündigen. Nach dieser Frist wird es schwierig.

Sie haben eine Last-Minute-Reise gebucht, am Flughafen stellen Sie fest, dass Ihre Reisepass während der Reisezeit abläuft und Sie können nicht fahren: Bei Last-Minute-Reisen muss der Veranstalter nicht über Einreisebestimmungen informieren. Sie haben kein Recht auf Erstattung der Kosten.

Sie haben im Urlaub ein Zimmer mit Meeresblick gebucht, sehen das Meer aber nur, wenn Sie sich weit aus dem Fenster lehnen: Der Meeresblick muss ohne gymnastische Übungen zu sehen sein, sonst handelt es sich um einen Reisemangel und Sie können den Preis um 7,5 Prozent mindern. Wichtig: Foto machen, damit Sie es später beweisen können!

shf

dann ausgestellt werden, wenn ein Kaufmann freiwillig Ware zurücknimmt. Liegt aber eine berechtigte Reklamation vor, zum Beispiel weil die Ware einen Mangel hat, darf ein Gutschein nur dann ausgestellt werden, wenn der Kunde damit ausdrücklich einverstanden ist. Solche Kaufgutschriften dürfen in ihrer Geltung zwar zeitlich befristet werden, nach geltender Rechtsprechung muss die Einlösung aber mindestens drei Monate lang möglich sein. Ohne die Angabe eines Geltungszeitraums auf dem Gutschein kann die Gutschrift vom Käufer drei Jahre lang geltend gemacht werden, bevor sie verfällt.

Umtausch eines Schnäppchens

- Schlussverkaufs-Schnäppchen sind von der Reklamation ausgeschlossen. Irrtum! Gewährleistungsansprüche wegen bestehender Mängel bestehen auch bei reduzierter Ware. Es sei denn, die Ware ist genau aus diesem Grund reduziert und beim Verkauf wurde ausdrücklich auf den Mangel hingewiesen.
- Garantie und Gewährleistung sind doch eigentlich die gleichen Dinge. Irrtum! Im alltäglichen Sprachgebrauch werden die beiden Begriffe zwar häufig verwechselt, eine Garantie aber wird – im Gegensatz zur gesetzlich festgelegten Gewährleistung – vom Hersteller freiwillig eingeräumt, beispielsweise bei technischen Markengeräten. Der Garantiegeber räumt seinen Kunden einen Anspruch ein, der über die gesetzlichen Verpflichtungen hinausgeht, eine Art Kulanzvereinbarung. Wenn man genau hinschaut, fällt allerdings auf, dass viele Hersteller ihre Garantien auf bestimmte Teile des Produktes beschränken, zum Beispiel auf das Laufwerk des Computers oder das Durchrostern der Autokarosserie. Meist sind das solche Teile, die keinem oder kaum einem Verschleiß unterliegen. Üblich ist auch, dass bei einem Mangel nur die Ersatzteile von der Garantie abgesetzt sind, nicht aber der Arbeitslohn. Wichtig ist es deshalb, die Garantiekunde des Herstellers genau zu lesen, bevor man einen Garantiefall geltend macht. Denn wenn die gesetzliche Gewährleistungspflicht von zwei Jahren noch läuft, dann lohnt meist eher die Reklamation beim Verkäufer der Ware. Aber Achtung: Für Garantieansprüche ist auch nur derjenige Ansprechpartner, der sie auch eingeräumt hat. Der Käufer muss eine Herstellergarantie auch beim Hersteller geltend machen, nicht beim Händler.

• Die Gewährleistung erlischt nach sechs Monaten. Irrtum! Seit Anfang 2002 gelten neue Fristen für die Verjährung von Ansprüchen, wenn eine Ware

mangelhaft ist. Bei sogenannten „beweglichen Sachen“, also Kleidungsstücken, Elektrogeräten, Spielzeug und ähnlichem, verjähren Mängelansprüche nach zwei Jahren, bei Kaufverträgen über Grundstücke und Baumaterialien in fünf Jahren. Der Verkäufer haftet für Mängel beim Kauf – treten Mängel aber innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kaufdatum auf – funktioniert der Toaster nicht mehr oder klemmt die Klappe an der Kamera – dann geht man davon aus, dass die Sache beim Kauf schon diesen Mangel hatte. Wer jetzt aber glaubt, mit abgelaufenen Sohlen die Reklamation der monatelten Schuhe begründen zu können, täuscht sich: Mängel, die auf natürlichem Verschleiß, Abnutzung oder unsachgemäßem Gebrauch beruhen, sind von der Gewährleistungspflicht des Verkäufers ausgenommen. Nach den ersten sechs Monaten nach Kauf gilt eine Umkehrung der Beweislast: Dann wird nicht mehr automatisch angenommen, dass der Mangel schon beim Kauf vorlag. Dann hat der Kunde zwar noch einen Anspruch auf Gewährleistung, er muss aber beweisen, dass er den Mangel nicht selbst verursacht hat. Zwei Jahre nach Kauf erlischt die Gewährleistungsverpflichtung des Händlers.

Sabine Hense-Ferch

Sind Garantiversicherungen für Quelle-Geräte sinnvoll?



Viele Quelle-Kunden fragen derzeit bei der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (VZ) nach, ob sie eine Garantiversicherung für Quelle-Geräte abschließen sollen. Der Grund: Offensichtlich hat der Insolvenzverwalter der Quelle GmbH in den letzten Tagen viele der ehemaligen Kunden angeschrieben und ihnen eine Garantie-Übernahmeversicherung für technische Geräte, wie Waschmaschinen und Kühlschränke, angeboten. Die Verträge sollen jeweils so lange laufen, wie die Restlaufzeiten der ursprünglichen Herstellergarantien. Die Beiträge sind unterschiedlich. In den bisher bei der VZ bekannt gewor-

denen Fällen liegen sie je nach Anschaffungspreis und Laufzeit zum Beispiel bei einer Waschmaschine einmalig zwischen 19,50 und 51 Euro.

Zwar gelten die Herstellergarantien nach dem Buchstaben des Gesetzes weiter, nach der Insolvenz sind sie aber praktisch wertlos. „Es ist schon erstaunlich, dass hier offensichtlich die Pleite genutzt wird, um noch einen schnellen Euro zu verdienen“, kritisiert Michael Wortberg, Versicherungsexperte der VZ. Er hält eine Garantiversicherung nicht für wichtig, denn die Kosten für eine mögliche Gerätereparatur sind zwar ärgerlich, treiben den Eigentümer aber im Normalfall nicht in den finan-

ziellen Ruin. „Nur wer eine Reparatur nicht selbst bezahlen kann, sollte über einen Abschluss nachdenken“, so Wortberg. An den vorliegenden Versicherungsbedingungen hat er allerdings nichts auszusetzen. So wird darin beispielsweise zwar ein bestimmter Kundendienst empfohlen, es gibt aber keine zwingende Werkstattbindung. Und auch ein Selbstbehalt im Leistungsfall ist nicht vereinbart. VZ-RLP/LW

Fragen an die VZ montags bis donnerstags von 10 bis 16 Uhr am landesweiten Versicherungstelefon ☎ 09001-7780-802 (1,50 Euro pro Minute aus dem Festnetz, Mobilfunktarife ggf. abweichend). Mit den Telefongebühren sind die Kosten für die Beratung beglichen.