

# Ihre Rechte als Kunde

## Neu gekaufte Ware defekt – was nun?

26.12.2015 – Wenn Sie eine Ware bei einem Händler kaufen, schließen Sie mit diesem einen Vertrag: Sie zahlen den Kaufpreis, der Händler händigt Ihnen die Ware aus. Wichtig ist: Sie schließen mit dem Händler einen Kaufvertrag, nicht aber mit dem Hersteller der Ware. Folglich ist zunächst der Händler Ihr Ansprech- und Vertragspartner, sofern Probleme mit der gekauften Ware entstehen. Auch wenn der Händler das häufig abstreitet und an Hersteller, Importeure oder weitere Dritte verweist. Sie müssen sich darauf nicht einlassen: Der Händler ist Ihr Vertragspartner. Wenden Sie sich hingegen an den Hersteller, gefährden Sie vielmehr die Ihnen gesetzlich zustehenden Rechte – sehr zur Freude des Händlers.

### Mängel müssen beseitigt werden

Der Händler schuldet Ihnen als Käufer ein einwandfreies Gerät (es sei denn, er hat die Ware als fehlerhaft deklariert zu einem verbilligten Preis verkauft). Ist das Gerät hingegen defekt, können Sie diesen Sachmangel innerhalb gewisser Fristen reklamieren. Der Händler muss nun für Abhilfe sorgen. Dabei hat der Gesetzgeber ein mehrstufiges Verfahren vorgesehen:

1. Ist das Gerät mangelhaft (siehe unten: Was ist ein Mangel?), können Sie vom Händler entweder eine Reparatur oder einen Umtausch fordern (§439, Abs. 1, BGB). Diese Entscheidung steht nicht dem Händler zu, sondern allein Ihnen. Den Umtausch kann der Händler nur ablehnen, falls ein neues, typgleiches Gerät bei ihm nicht mehr verfügbar ist oder der Umtausch „unverhältnismäßig“ wäre (siehe Beispiel unten).
2. Ist ein Umtausch nicht möglich oder scheitern zwei Reparaturversuche, können Sie verlangen, dass der Händler Ihnen einen Teil des Kaufpreises zurückerstattet („Minderung“, §441, Abs. 1-4, BGB), oder Sie können vollständig vom Kauf zurücktreten (§323, Abs. 1-2, BGB). Damit muss der Händler Ihnen den kompletten Kaufpreis zurückerstatten. Auch hier gilt: Die Entscheidung liegt alleine bei Ihnen, nicht beim Händler.

Wichtig ist: Diese Rechte sind „zwingend“ vom Bürgerlichen Gesetzbuch vorgeschrieben. Der Händler hat keine Möglichkeit, diese zu beschränken – auch nicht in den Allgemeinen Ge-

schäftsbedingungen. Ansprüche auf Schadenersatz haben Sie im Regelfall jedoch nicht. Zwar sieht das Bürgerliche Gesetzbuch diesen vor, er ist aber nicht „zwingend“ und wird daher in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der meisten Händler aufgehoben.

*Zwei Beispiele: Sie erwerben ein Smartphone vom Typ „Heinemann X600“. Nach bereits einer Woche fällt der Bildschirm komplett aus. Da der Händler in seinem Lager noch 250 Exemplare des „Heinemann X600“ liegen hat, muss er ihnen ein neues Exemplar aushändigen und kann nicht die Reparatur verlangen. Haben Sie hingegen einen großen Kühlschrank gekauft, bei dem eine der 20 LED-Lampen im Innenraum defekt ist, darf der Händler diese reparieren. Ein Umtausch des gesamten Kühlschranks wäre unverhältnismäßig.*

Anders sieht es bei dem Wunsch aus, ein Gerät umzutauschen oder zurückzugeben, weil es nicht gefällt. In diesem Fall billigt Ihnen das Gesetz beim Kauf bei einem stationären Händler keine Rechte zu. Sie sind daher auf die Kulanz des Händlers angewiesen. Nimmt er das Gerät zurück und zahlt Ihnen den Kaufpreis wieder aus, obwohl er dazu nicht verpflichtet ist, sollten Sie es ihm danken.

Ein Tipp: Wollen Sie eine Ware verschenken, sind sich aber nicht sicher, ob diese dem Beschenkten gefällt, sollten Sie die Ware bei einem Online-Händler bestellen. Bei diesem haben Sie ein 14-tägiges, bedingungsloses Rückgaberecht.

## Was ist ein Mangel?

Eine Ware, die nicht die versprochenen Eigenschaften erfüllt, ist mangelhaft. Diese Eigenschaften können zum Beispiel in einem Verkaufsgespräch ausdrücklich festgelegt oder sogar schriftlich vereinbart werden. Meist fehlt es jedoch an einer klaren Festlegung, welche Eigenschaften eine Ware erfüllen muss. Dann gilt: Die Ware muss im üblichen Rahmen nutzbar sein und frei von sichtbaren Mängeln. Sie muss dann die allgemein beschriebenen Eigenschaften besitzen, die zum Beispiel auf der Verpackung aufgedruckt sind oder in der Werbung erwähnt werden. Fehlt eine dieser Eigenschaften, liegt ein Mangel vor und die Sachmängelhaftung des Händlers tritt in Kraft.

*Ein Beispiel: Sie erwerben ein Computer-Monitor mit integrierten Boxen. Da Sie es beim Kauf eilig hatten, fand kein Verkaufsgespräch statt. Stattdessen haben Sie einfach nur den Karton mit dem Monitor zur Kasse getragen. Zu Hause stellen Sie jedoch fest, dass der Monitor keinen Ton erzeugt. Da auf der Verpackung jedoch die integrierten Boxen angepriesen werden, liegt ein Sachmangel vor – und Sie können das Gerät reklamieren.*

## Was gilt für mich: Gewährleistung oder Garantie?

Im Fall einer Reklamation versuchen Händler oft, Sie an den Hersteller zu verweisen. Dieser bietet eine Garantie und sei daher der erste Ansprechpartner für den Kunden. Dieses ist falsch. Ihr Vertragspartner ist der Händler – und daher ist dieser auch in der Pflicht. Wichtig ist, den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie zu verstehen:

- **Gewährleistung:** eine gesetzlich vorgeschriebene Leistung des Händlers. Er muss als Vertragspartner eine funktionsfähige Ware liefern. Der juristische Fachbegriff ist „Sachmängelhaftung“. Demnach muss der Händler für eine mangelfreie Ware bei Übergabe sorgen.
- **Garantie:** eine freiwillige Leistung des Herstellers. Kein Gesetz verlangt vom Hersteller, eine Garantie zu geben. Daher kann der Hersteller die Garantie auch an viele einschränkende Bedingungen knüpfen. Zudem muss der Hersteller mögliche Versand- und Transportkosten nicht übernehmen, sondern kann vom Käufer verlangen, das Porto zu bezahlen.

Kein Käufer ist verpflichtet, die Garantie statt der Gewährleistung in Anspruch zu nehmen. Der Händler kann dieses auch nicht verlangen. Ignorieren Sie eine entsprechende Aufforderung.

*Ein Beispiel: Ihr drei Monate alter Tintenstrahldrucker ist defekt – der Druckkopf bewegt sich nicht mehr. Der Händler will jedoch nichts von seiner Sachmängelhaftung wissen und verweist Sie an den Hersteller. Dieses können Sie ablehnen. Denn sonst würde Ihnen das Recht auf Umtausch oder Rücktritt genommen werden.*

## **Welche Fristen gelten bei Reklamationen?**

Eine gekaufte Ware muss bei Übergabe ohne Mangel sein, schreibt der Gesetzgeber vor. Dabei geht der Gesetzgeber davon aus, dass eine Ware fehlerfrei war, wenn diese 24 Monate einwandfrei funktioniert. Tritt in dieser Zeit ein Fehler auf, der nicht durch falsche Bedienung oder einen Unfall verursacht wurde, haben Sie Ansprüche aus der „Sachmängelhaftung“ gegenüber dem Händler. In der Praxis besteht dieses Recht aber nur 6 Monate lang – danach tritt die Beweislastumkehr ein: Innerhalb der ersten 6 Monate muss der Händler beweisen, dass der Käufer den Fehler verursacht hat, in den Monaten 7 bis 24 muss hingegen der Käufer beweisen, dass der Fehler bereits bei Übergabe der Ware vorlag.

*Ein Beispiel: Sie kaufen einen Kaffeevollautomaten. Leider erzeugt die eingebaute Pumpe nach vier Monaten keinen ausreichenden Druck mehr, um Espresso zu brühen. Der Händler kann Ihre Reklamation nur zurückweisen, wenn er Ihnen nachweist, dass Sie die Kaffeemaschine falsch bedient oder nicht entsprechend der Herstellervorgaben gereinigt haben. Das ist praktisch unmöglich. Er muss daher auf seine Kosten das Gerät umtauschen oder reparieren. Tritt der Pumpendefekt hingegen erst im achten Monat auf, müssen Sie dem Händler beweisen, dass der Hersteller bei der Produktion der Pumpe einen Fehler gemacht hat, der nun zum Ausfall geführt hat. Auch das ist praktisch unmöglich.*

## **Defekte Ware zum Händler bringen oder abholen lassen?**

Der Händler schuldet Ihnen ein mangelfreies Gerät. Entstehen Ihnen Kosten, um Ihre Gewährleistung in Anspruch zu nehmen, hat der Händler diese zu tragen. Diese sind kein Schadenersatz, sondern „Aufwendungen zum Zwecke der Nacherfüllung“. Das können zum Beispiel Portokosten für den Versand der defekten Ware zum Händler sein. Gleiches gilt für Kosten für den Ein- oder Ausbau von üblicherweise eingebauten Geräten, etwa Kühlschränken, Waschmaschinen oder Autoradios. Auch diese Kosten muss der Händler tragen. In der Praxis bereitet die Rückerstattung allerdings Probleme. Sofern es für Sie vertretbar ist, bringen Sie kleine Geräte besser selbst zum Händler.

Quelle: [ichbindochbloed.de](http://ichbindochbloed.de)

Stand: 26.12.2014