

05.12.14, 14:19 HAMBURG

Verärgerter Kunde gründet Internet-Forum gegen Media Markt

Am Anfang stand ein defekter Farbdrucker, am Ende Riesenärger mit dem Elektronik-Giganten. Wie ein Hamburger Kunde zum Rebellen gegen Media Markt wurde.

Foto: Screenshot/www.ichbindochbloed.de



Screenshot der Seite www.ichbindochbloed.de

Von Daniela Jaschob

Hamburg. In einem Media Markt im Hamburger Norden. Vor vier Monaten hat sich Volker Müller hier einen Farbdrucker gekauft. Das Gerät ist mittlerweile defekt, er will es zurückbringen und tauschen. Die Dame vom Service erklärt ihm, dass das nicht möglich sei. Jedenfalls nicht kostenlos. Ein Umtausch gelte nur innerhalb der ersten 14 Tage. Müller jedoch beruft sich auf den Paragraphen 438 des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

Es ist der Paragraf, der die sogenannte Gewährleistungsfrist regelt. Diese beträgt im Normalfall 24 Monate. Was der Paragraf noch besagt: Die verkaufte Ware ist frei von Sach- und Rechtsmängeln. Dazu ist der Verkäufer, in Müllers Fall Media Markt, gesetzlich verpflichtet.

Was dann geschah, beschreibt der 44-Jährige so: "Die Dame rief den Filialeiter. Sagte, hier sei ein unbelehrbarer Kunde, ob er bitte kommen könnte. Als er vor mir stand und ich ihm erklärte, dass ich mich auf die Gewährleistungspflicht berufe, hat er mich des Ladens verwiesen. Und da habe ich mir gesagt, jetzt reicht's."

Anlaufstelle statt Beschwerde-Seite

Kurzerhand rief er die Plattform "www.ichbindochbloed.de" ins Leben, angelehnt an den Werbeslogan von Media Markt. Dabei sollte es sich jedoch nicht um eine reine Beschwerde-Seite handeln, wie es sie mehrfach bereits im Internet gebe, sondern, wie Müller sagt, um eine Anlaufstelle für Kunden, die sich über Verbraucherrechte im Allgemeinen und Media Markt im Speziellen informieren möchten.

So gibt es auf der Webseite zum einen neben der Möglichkeit, Beiträge mit Erfahrungsberichten einzustellen, auch die Wahl, eine Beschwerde direkt an Media Markt zu schicken. Zum anderen können sich Interessierte Beiträge durchlesen, verfasst von Müller selbst. Und er weiß, wovon er schreibt.

Der Hamburger ist ehemaliger Wirtschaftsjournalist und recherchierte früher bereits umfangreich zu den Handelsketten Media Markt und Saturn, die zur Metro Group gehören. So deckte er unter anderem **das Geschäft zwischen dem Chipkonzern Intel und Media Markt auf, die eine wettbewerbswidrige Exklusivvereinbarung miteinander getroffen haben sollen.**

Für Thomas Laske von der Verbraucherzentrale Hamburg ist Müllers Erfahrung mit dem Handelsriesen kein Einzelfall. Immer wieder kommen Verbraucher auf ihn zu und beschwerten sich über ähnliche Vorfälle mit defekten Produkten: "Oft gehen die Beschwerden dahin, dass trotz

bestehender Gewährleistung die Ansprüche als unbegründet zurückgewiesen werden. Oder anschließend ein Kostenvorschlag unterbreitet wird, der zum Beispiel eine kostenpflichtige Rückgabe des Produkts beinhaltet." Konkrete Zahlen nennt Laske nicht.

Und obwohl der Verbraucher rechtlich auf der sicheren Seite sei, erlebe Laske oft, dass es gegenüber der Handelskette vielen Kunden nur mit rechtlicher Unterstützung, sei es durch Anwalt oder Verbraucherzentrale möglich sei, die eigenen, berechtigten Ansprüche durchzusetzen.

"Kundenzufriedenheit steht bei Media Markt grundsätzlich an oberster Stelle. Dazu gehört auch, dass im Falle von Reklamationen unsere Mitarbeiter selbstverständlich immer den Einzelfall prüfen und bestrebt sind, den Kunden soweit wie möglich weiterzuhelfen, auch wenn etwaige Gewährleistungsansprüche oder Garantieansprüche nicht mehr geltend gemacht werden können", sagt dagegen eine Sprecherin des Unternehmens. Und weiter: "Die Unterschiede zwischen der gesetzlichen Sachmängelhaftung und der freiwilligen Herstellergarantie sind unseren Servicemitarbeitern bekannt, dazu werden sie regelmäßig geschult."

Der Trick bei der Gewährleistung

Laut Laske liegt ein weiteres Problem aber auch bei den Verbrauchern selbst, die oft nicht wüssten, was der Unterschied zwischen einer Gewährleistung und der Garantie sei. Die Gewährleistung meint die rechtliche Verpflichtung des Verkäufers, dass die verkaufte Ware keine Mängel aufweist. Aus diesem Grund haftet der Verkäufer für alle Mängel, auch für solche, die erst später bemerkt werden. In der Regel besteht eine Frist von 24 Monaten. Sie kann jedoch auch auf zwölf Monate verkürzt werden.

Ist eine Ware defekt, wird daher so vorgegangen: In den ersten sechs Monaten ab Kaufdatum wird vermutet, dass das Produkt bereits zum Lieferzeitpunkt mangelhaft gewesen war - außer der Verkäufer kann das Gegenteil nachweisen. Nach diesem halben Jahr ist dann wiederum der Käufer verpflichtet, den Beweis für einen Mangel zu erbringen.

Dieser Zeitpunkt ist es auch, den sich die Unternehmen meist zunutze machen und die Gewährleistungsansprüche zurückweisen, so Verbraucherschützer Laske. Denn nun sei der Käufer in der Beweispflicht.

Auch wenn Völker Müllers Drucker in den ersten sechs Monaten kaputt ging, nachträglich getauscht oder zurückgenommen hat ihn bei Media Markt niemand. "Ich bin dann einfach zu einem anderen Anbieter gegangen und habe mir da einen Drucker gekauft."

Letztendlich ist es auch das, was sich Müller für die Zukunft wünscht: "Wenn Verbraucher besser aufgeklärt werden und über ihre Rechte Bescheid wissen, können Unternehmen wie Media Markt ihre Macht nicht mehr ausnutzen. Ich bin ein Fan des Wettbewerbs und nicht der Marktdominanz."