

Ausgedehnt

Schleppende Gewährleistung bei Aldi und Jeep E-Bikes



Mangelhaft gelieferte Waren müssen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung innerhalb angemessener Fristen nachgebessert werden. Für Aldi Süd ist das offenbar ein sehr dehnbarer Zeitraum.

Von Tim Gerber

Um im Sommer mobil zu sein, kaufte Hans W. am 22. Juli 2022 im Online-shop von Albrecht Discount (Aldi Süd) ein elektrisches Klappfahrrad der Marke Jeep für knapp 2000 Euro. Doch aus den in den anstehenden Sommerwochen geplanten Spritztouren sollte erst einmal nichts werden, denn das Rad wurde nicht geliefert. Nach einem Monat, am 19. August 2022, fragte Hans W. zum ersten Mal bei Aldi nach, wo das bezahlte Fahrrad

bliebe. Am 23. August bestätigte Aldi ihm den Eingang seiner Anfrage und stellte eine Lieferung in etwa einer Woche in Aussicht.

Keine drei Tage später kam die Nachricht, dass sich die Lieferung bis Anfang September verzögern werde. Immerhin kam dann am 3. September die Nachricht, dass das Rad nun versandt werde. Erst weitere zwei Wochen später, am 16. September, traf das Rad dann tatsächlich bei

Hans. W ein. Mit dem Zusammenbau hatte der Kunde aufgrund der unstimmgigen Anleitung Schwierigkeit, sodass er erst einige Fragen an den Support stellen musste, bevor er das Rad endlich komplett hatte.

Im Oktober unternahm er die ersten Testfahrten, bei denen alles in Ordnung schien. Dann überwinterte das Rad in einem geheizten Abstellraum mit Steckdose zwecks Erhaltungsladung für den Akku. Alles in allem hatte das Fahrrad über den Winter etwa 40 Kilometer zurückgelegt. Pünktlich zum Beginn des Sommers wollte Hans W. es nun endlich nutzen, wie er es eigentlich schon im Sommer zuvor geplant hatte. Zunächst unternahm er eine weitere Probefahrt, die er allerdings bereits nach 5 Kilometern abbrechen musste. Die Elektronik des E-Bikes schaltete sich abrupt ab und quittierte von nun an bereits wenige Minuten nach dem Einschalten den Dienst.

Abhilfe gefordert

Zähneknirschend rief Hans W. deshalb am 29. Juni den Support des Herstellers an. Dort war man freundlich, wusste aber keinen anderen Rat, als das Fahrrad zurück in die Werkstatt zu holen. Zu diesem Zweck schickte man dem Kunden einen Versandkarton zu, der am 6. Juli bei ihm eintraf. Für das Klapprad war der Karton viel zu groß, sodass Hans W. einige Schwierigkeiten hatte, das Rad darin sicher unterzubringen und zu befestigen.

Schließlich teilte er dem Support am 9. Juli mit, dass das Fahrrad nun zur Abholung bereit sei. Zwei Tage später wurde es abgeholt und am 18. Juli bestätigte die Werkstatt, dass das Fahrrad angekommen sei. Nach über einer Woche fragte Hans W. vorsichtig nach, was denn mit seinem Fahrrad sei, und erhielt am 27. Juli die Nachricht, dass man sich darum noch nicht kümmern können, weil man in der Werkstatt ein erhöhtes Aufkommen an Reparaturen verzeichne.

Auf eine weitere Anfrage eine Woche später hieß es dann, man habe sein Rad nun mit Priorisierung an die Werkstatt gegeben. Inzwischen hatte bereits der letzte Sommermonat begonnen und Hans W. fragte am 12. und am 16. August erneut ergebnislos nach. Am 17. August erhielt er erneut die Auskunft, dass man aufgrund erhöhten Aufkommens und der laufenden Urlaubszeit Engpässe habe.

Verkäufer gefragt

Nun wandte sich Hans W. an den Aldi-Shop und fragte dort nach dem Verbleib seines Rades. Doch seine erste E-Mail verschwand im Nirvana. Auf seine zweite Nachfrage an Aldi vom 21. August erhielt der Kunde eine Standard-Mail mit der Aussage, dass man sein Anliegen an den zuständigen Ansprechpartner – also wieder den Herstellersupport – weitergeleitet habe und die Bearbeitung noch Zeit in Anspruch nehmen werde. Von der Werkstatt, in der sein Fahrrad nun seit über zwei Monaten unverrichteter Dinge herumstand, hörte er nichts mehr.

Inzwischen doch arg verärgert schrieb Hans W. am 29. September erneut an Aldi und setzte eine Frist für die Nachbesserung an seinem mangelhaften Fahrrad. Einzige Reaktion des Handelskonzerns war jedoch eine neuerliche Weiterleitung des Anliegens an den Hersteller, wie man den Kunden mit E-Mail vom 31. August wissen ließ. Nach weiteren zwei Wochen erhielt Hans W. von der Werkstatt die Nachricht, dass sein Rad nun repariert sei und nun „schnellstmöglich“ die Werkstatt wieder verlassen werde.

Des Wartens überdrüssig hatte sich Hans W. bereits Ende August an die c't-Redaktion gewandt. Wir fragten deshalb am 15. September bei der Pressestelle von Aldi Süd nach und wollten von dem Handelskonzern wissen, wie lange dessen Kunden im Gewährleistungsfall auf eine Nachbesserung oder Ersatzlieferung warten müssen. Schließlich ist das die gesetzliche Pflicht des Verkäufers und Handelsriesen wie Aldi müssen deshalb sicherstellen, dass ihre Lieferanten im Gewährleistungsfall innerhalb angemessener Fristen Nacherfüllung gegenüber den Kunden leisten. Davon konnte im Fall von Hans W. schon lange keine Rede mehr sein. Deshalb wollten wir wissen, wann dieser denn nun endlich sein inzwischen angeblich repariertes E-Bike zurückerhalten werde.

Wenig Worte

Die Antwort von Aldi, die uns am 20. September erreichte, fiel reichlich schmallippig aus: „Das E-Bike des Kunden befindet sich aktuell in Versandvorbereitung und wird bis Ende dieser Woche zugestellt“, schrieb eine Unternehmenssprecherin. Der Kunde sei dabei zu jeder Zeit über den

Reparaturstatus informiert gewesen. Leider habe sich die Reparatur des E-Bikes Jeep Fold FR 7000 aufgrund fehlender Ersatzteile verzögert.

Eine Woche nach Abschluss der Reparatur, die sich über zweieinhalb Monate erstreckt hatte, war das Fahrrad also noch immer nicht auf dem Weg zum Kunden. Immerhin meldete sich am Tag darauf die Spedition bei Hans W. und vereinbarte den kommenden Montag, 25. September, als Auslieferungstermin. Laut Reparaturbericht der Werkstatt, den man ihm inzwischen geschickt hatte, war lediglich der Akku ausgetauscht worden. Eigentlich eine Sache, die man innerhalb weniger Minuten erledigen kann und für die man auch kein ganzes Fahrrad hin und her schicken müsste.

Drei Monate nach der Reklamation hat der Kunde nun endlich sein Rad zurück. Gerade rechtzeitig, damit er es erneut für den Winter einmotten kann. Eine solch lange Dauer für eine einfache Reparatur muss man im Gewährleistungsfall allerdings nicht hinnehmen. Spätestens nach zwei Wochen hätte Hans W. von Aldi mit Fug und Recht sein Geld zurückverlangen können. (tig@ct.de) **ct**

**VOR
SICHT
KUNDE!**



Bild: Hans W.

In einem für ein Klapprad viel zu großen Karton musste der Kunde das komplette Fahrrad zurückschicken. Am Ende wurde lediglich der Akku getauscht.