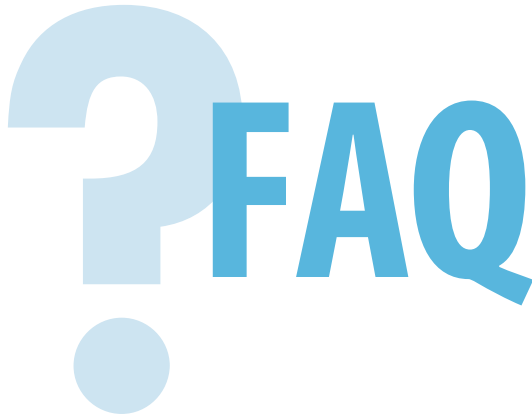




Ulrike Kuhlmann

Reklamation nach dem Gerätekauf

Antworten auf die häufigsten Fragen

Beim Hersteller oder Händler reklamieren

? Mein Händler stellt sich bei der Reklamation meines neuen Fernsehers stur. Soll ich mich lieber direkt an den Hersteller wenden?

! Der erste Ansprechpartner für Reklamationen defekter Geräte ist immer der Händler, bei dem Sie das Gerät gekauft haben: Er muss 24 Monate lang die Funktion gewährleisten – mit Beweislastumkehr nach 6 Monaten. Die erweiterte Garantie ist dagegen eine freiwillige Leistung des Herstellers.

Sollten Sie den Hersteller kontaktieren, verweist der Sie deshalb womöglich an den Händler zurück. Bei unseriösen Händlern stehen Sie manchmal trotzdem besser da, wenn Sie den Hersteller kontaktieren. Außerdem hilft es zuweilen, über den Hersteller Druck auf den Händler auszuüben.

Gewährleistung und Beweislastumkehr

? Das Touch-Display meines Notebooks funktioniert nicht mehr richtig. Ist das auch nach fünf Monaten noch ein Reklamationsgrund?

! Der Händler, bei dem Sie das Gerät gekauft haben, muss im Rahmen der Gewährleistung zwei Jahre lang für ein Neugerät geradestehen. Er muss allerdings nur für Sachmängel eintreten, die bei der Übergabe bereits vorhanden oder angelegt waren.

Wurde nichts anderes vereinbart, ist die vereinbarte Beschaffenheit oder der vorausgesetzte Verwendungszweck Maßstab für einen Mangel (§434 Abs. 1, BGB); dies wird häufig in der Produktbeschreibung genannt. Sie müssen als Verbraucher zunächst nicht beweisen, ob ein Mangel bereits beim Kauf bestanden hat: Innerhalb der ersten sechs Monate wird standardmäßig angenommen, dass dies der Fall ist. Danach greift die sogenannte Beweislastumkehr und Sie müssen beweisen, dass ein aufgetretener Mangel be-

reits bestand oder im Produkt von vornherein angelegt war.

Die Rücksendung defekter Geräte ist übrigens für den Verbraucher kostenlos. Der Händler darf auch keinen Obolus für einen Reparatur-Kostenvoranschlag erheben – auch dann nicht, wenn sich die Reklamation als unberechtigt herausstellt. Seriöse Händler schicken Ihnen einen Rücksendeschein inklusive Adresse und Porto, den Sie auf das Paket kleben können.

Der Händler hat zwei Reparaturversuche: Nach der zweiten erfolglosen Nachbesserung können Sie auf Austausch des Geräts oder Wandlung bestehen. Legen Sie das Netzteil und Originalzubehör Ihres Notebooks mit in den Karton, damit der Händler das Gerät gegebenenfalls zurücknehmen oder umtauschen kann.

eBay-Händler will nicht reparieren

? Ich habe auf eBay ein Smartphone gekauft, das nicht richtig funktioniert. Der kommerzielle Anbieter gibt sich jetzt als Privatverkäufer aus und will das Gerät deshalb nicht zurücknehmen.

! Ob jemand Privatverkäufer oder Unternehmen ist, entscheidet nicht der Zusatz „Privatverkauf“ im Angebot. Vielmehr richtet sich die Einstufung danach, ob jemand mit dem Verkauf einer gewerblichen Tätigkeit nachgeht – dann ist er „Unternehmer“ und keine Privatperson im rechtlichen Sinn.

Mit der Einstufung als Unternehmen tritt das Widerrufsrecht in Kraft: Im Versandhandel erworbene Ware können Verbraucher ohne Angabe von Gründen innerhalb der ersten 14 Tage zurückschicken – wenn auch auf eigene Kosten. Einige große Online-Versender wie beispielsweise Zalando legen ihren Sendungen einen Rücksendeschein bei, mit dem Sie im Falle eines Falles die Ware kostenlos zurückschicken können. Verpflichtet ist der Händler dazu aber nicht.

Außerdem trägt ein Unternehmen das Versandrisiko. Das ist bei Privatverkäufen anders: Hier ist der Verkäufer nur verpflichtet, die Ware sicher zu verpacken und einem se-

riösen Frachtunternehmen zu übergeben. Geht auf dem Transport etwas kaputt, sollte sich der Käufer direkt an das Transportunternehmen richten.

Refurbished und gebrauchte Hardware

? Ich habe einen gebrauchten PC bei eBay gekauft. Nach gut einem Jahr bootet das Gerät nicht mehr. Muss der Händler das beheben?

! Die gesetzliche Gewährleistungsfrist für Gebrauchsgüter umfasst ein Jahr. Insofern ist der Händler mehr als ein Jahr nach dem Kauf nicht mehr in der Pflicht. Bei Privatverkäufen kann die Frist verkürzt werden oder sogar ganz entfallen, sofern keine arglistige Täuschung vorliegt.

Im Ausland kaufen

? Ich habe im Ausland ein Tablet gekauft, das jetzt repariert werden muss. An wen wende ich mich?

! Wenn Sie das Gerät im EU-Ausland besorgt haben, steht der Händler in der gleichen Pflicht, als hätten Sie es hierzulande gekauft – er muss die bestimmungsgemäße Funktion 24 Monaten lang gewährleisten, mit Beweislastumkehr nach 6 Monaten. Auch die Rücksendung des defekten Geräts ist kostenlos und der Händler hat zwei Nachbesserungsversuche – auf seine Kosten, versteht sich.

Schwieriger wirds, wenn Sie das Tablet außerhalb der EU gekauft haben. In vielen Ländern gelten andere Regelungen und es kann schwierig werden, das jeweils bestehende Recht durchzusetzen. Außerdem muss man damit rechnen, dass die Hin- und Herschickerei einige Wochen dauert.

Große Unternehmen wie Apple oder Samsung bieten weltweite Garantien. Diese werden in jedem Land von den lokalen Niederlassungen abgewickelt. Das ist aber eine freiwillige Leistung; genauso gut kann der Hersteller auf das Land verweisen, in dem Sie das Gerät gekauft haben. (uk@ct.de)