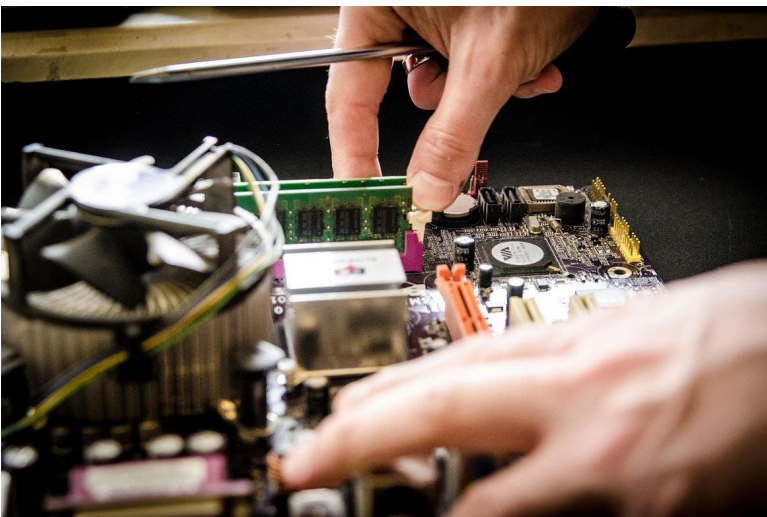


Ware kaputt – was tun?

Wenn Sie Fernseher, PC oder Sofa gekauft haben, die Ware noch fast neu ist und schon den Geist aufgegeben hat, fragen Sie sich vielleicht: Muss ich mich an den Verkäufer oder den Hersteller wenden? Welche Rechte habe ich?



© Pixabay.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Ist eine gekaufte Ware nicht in Ordnung, haben Verbraucher weitreichende Rechte gegenüber dem Verkäufer.
2. Bei Neukäufen können Betroffene bis zu zwei Jahre lang Ansprüche beim Händler geltend machen – nicht beim Hersteller.

3. Das gilt auch dann, wenn beispielsweise ein Laptop in einem Lebensmittelgeschäft oder beim Discounter gekauft wurde.

Zeigt sich innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf einer neuen Sache ein Mangel, ist nicht der Hersteller, sondern der Verkäufer für die Beseitigung des Mangels verantwortlich.

Bei einem Defekt während des ersten halben Jahres müssen Käufer sogar nur nachweisen, dass eine Ware nicht funktioniert bzw. nicht vertragsgemäß ist, weil sie zum Beispiel nicht die im Kaufvertrag vereinbarten Eigenschaften aufweist oder sich nicht für den Gebrauch eignet. Sie müssen innerhalb der ersten sechs Monate also weder Gründe noch Umstände für das Nicht-Funktionieren der Ware nennen. So müssen Sie als Besitzer eines Smartphones, das sich vier Monate nach dem Kauf nicht mehr einschalten lässt, dem Verkäufer allein diesen Umstand vortragen und sind nicht etwa verpflichtet zu beweisen, dass dies zum Beispiel auf einen bereits beim Kauf defekten Akku zurückzuführen ist ([Pressemitteilung des Europäischen Gerichtshofs zum Urteil vom 4. Juni 2017, Az. C- 497/13](#)).

Ob binnen sechs Monaten oder in der Zeit danach, manche Händler wissen offenbar nicht so genau – oder sie wollen es nicht wissen –, dass sie für die Beseitigung eines Mangels verantwortlich sind. Immer wieder erhalten Verbraucher vom Verkäufer die Auskunft, dass er nicht mehr zuständig sei und man sich direkt an den Hersteller wenden möge.

Verkäufer ist dran

Bei Reklamationen ist grundsätzlich der Verkäufer der erste Ansprechpartner. Das gilt auch dann, wenn Sie technische Geräte in einem Lebensmittelgeschäft oder beim Discounter gekauft haben.

Der Händler ist verpflichtet, die Sache nach Wahl des Kunden entweder umzutauschen oder zu reparieren bzw. reparieren zu lassen. Sollte die Ware nach dem Umtausch oder dem zweiten Reparaturversuch immer noch mangelhaft sein, können Sie entweder vom Vertrag zurücktreten und Ihr Geld zurückverlangen oder die mangelhafte Ware

behalten und den Kaufpreis mindern.

Diese Rechte stehen Käufern allerdings grundsätzlich nur gegenüber dem Verkäufer zu, nicht aber gegenüber dem Hersteller. Wenden Sie sich als Käufer also direkt an den Hersteller, können Sie auch nach mehrfach fehlgeschlagenen Reparatur- bzw. Umtauschversuchen weder vom Vertrag zurücktreten, noch den Kaufpreis mindern. Lassen Sie sich also nicht vom Verkäufer abwimmeln!

UNSER RAT

Bestehen Sie darauf, dass sich der Verkäufer persönlich um Ihre Reklamation kümmert. Notfalls lassen Sie sich schriftlich bestätigen, dass er Sie an den Hersteller verwiesen hat – dann gefährden Sie nicht Ihre wertvollen Gewährleistungsrechte. Unsere Musterbriefe helfen Ihnen dabei, Ihre Ansprüche durchzusetzen.

Garantie oder Gewährleistung?

Im Sprachgebrauch wird nicht immer korrekt zwischen Garantie und Gewährleistung unterschieden. Es gibt jedoch einen gravierenden Unterschied: Ihre Gewährleistungsrechte, die Ihnen als Käufer gegenüber dem Verkäufer zustehen, sind gesetzlich geregelt und dürfen nicht eingeschränkt werden. Man könnte auch von einer „gesetzlichen Garantie“ sprechen. Eine „zusätzliche Garantie“ wird hingegen immer freiwillig übernommen, und zwar in der Regel vom Hersteller.

MUSTERBRIEFE

Wissen Sie nicht, wie Sie ein Schreiben an den Verkäufer formulieren sollen?

Dann können Ihnen folgende Musterschreiben helfen. Diese können Sie für jeweils 90 Cent direkt herunterladen.

1. **Musterbrief: Händler verweist an Hersteller bei Mängeln**
(Wenn der Verkäufer die Reparatur oder Ersatzlieferung mit Verweis an den Hersteller ablehnt.)
2. **Musterbrief: Rücktritt bei nicht erfolgter Reparatur oder Ersatzlieferung**
(Wenn der Verkäufer nicht innerhalb der von Ihnen gesetzten, angemessenen Frist repariert oder Ersatz liefert.)
3. **Musterbrief: Rücktritt oder Minderung bei fehlgeschlagener Reparatur oder Ersatzlieferung**
(Wenn zweimal vergeblich repariert wurde oder die Ersatzware ebenfalls mangelhaft war.)

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/garantie-gewaehrleistung/ware-kaputt-was-tun>