Verbraucherzentrale
Hamburg

Reklamation: 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? Mit Musterbriefen.



© istock.com/ela bracho

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Ist eine gekaufte Ware nicht in Ordnung, haben Verbraucherinnen und 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.
4. Für Reklamationen können Verbraucherinnen und Verbraucher die Musterbriefe der Verbraucherzentrale Hamburg nutzen.
5. Der Der Umtausch-Check der Verbraucherzentralen gibt Ratsuchenden eine rechtliche Ersteinschätzung rund um Rückgabe, Gewährleistung und Garantie. der Verbraucherzentralen gibt Ratsuchenden eine rechtliche Ersteinschätzung rund um Rückgabe, Gewährleistung und Garantie.

Stand: 16.07.2026

Tritt innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf einer neuen Sache ein Mangel auf, ist nicht der Hersteller, sondern der **Verkäufer für die Beseitigung des Mangels verantwortlich**. Bei einem Defekt der Ware innerhalb des ersten Jahres müssen Sie nur nachweisen, dass diese nicht funktioniert oder nicht vertragsgemäß ist, zum Beispiel weil sie nicht die im Kaufvertrag vereinbarten Eigenschaften hat oder sich nicht für den vorgesehenen Gebrauch eignet. **Wichtig:** In den ersten zwölf Monaten müssen Sie also **keine Gründe oder Umstände angeben**, warum die Ware nicht funktioniert.

Konkret bedeutet das beispielsweise: Sie müssen als Besitzer oder Besitzerin 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 auf einen bereits beim Kauf defekten Akku zurückzuführen ist (Pressemitteilung des Europäischen Gerichtshofs zum Urteil vom 4. Juni 2017, Az. C-497/13).

Verkäufer muss sich bei defekter Ware kümmern

Manche Verkäufer wissen offenbar nicht genau – oder wollen es nicht wissen –, dass sie für die Beseitigung eines Mangels verantwortlich sind. Betroffene erhalten immer wieder die Auskunft, der Verkäufer sei nicht mehr zuständig und sie müssten sich direkt an den Hersteller wenden. Das ist jedoch falsch: Bei Reklamationen ist grundsätzlich der Verkäufer der erste Ansprechpartner. Das gilt auch dann, wenn Sie technische

Geräte in einem Lebensmittelgeschäft oder bei einem Discounter gekauft haben.

Sie haben die Wahl: Der Verkäufer ist verpflichtet, die **mangelhafte Ware entweder zu reparieren oder durch eine neue zu ersetzen** – je nachdem, wofür Sie sich entscheiden. Ab dem 31. Juli 2026 muss der Verkäufer Sie ausdrücklich über dieses Wahlrecht informieren.

Entscheiden Sie sich für eine **Reparatur** und haben Sie das Produkt nach dem 31. Juli 2026 gekauft, **verlängert sich die Gewährleistungsfrist** um ein Jahr. Ihre Gewährleistungsansprüche bestehen dann **insgesamt drei Jahre**. An der Beweislast ändert sich dadurch jedoch nichts: Die Beweiserleichterung gilt weiterhin nur im ersten Jahr. Danach müssen Sie als Käuferin oder Käufer nachweisen, dass der Mangel bereits bei der Übergabe der Ware bestanden hat.

Ist die Ware nach einer Ersatzlieferung oder nach dem zweiten Reparaturversuch weiterhin mangelhaft, können Sie **vom Vertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen** oder die **mangelhafte Ware behalten und den Kaufpreis mindern**.

Diese Rechte haben Sie jedoch **nur gegenüber dem Verkäufer**, nicht gegenüber dem Hersteller. Wenden Sie sich stattdessen direkt an den Hersteller, können Sie auch nach mehrfach fehlgeschlagenen Reparaturen oder Ersatzlieferungen weder vom Vertrag zurücktreten noch den Kaufpreis mindern. **Lassen Sie sich daher nicht abwimmeln und an den Hersteller verweisen!**

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 am Ende der Seite 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 oder Käuferin 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 FÜR REKLAMATIONEN

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 herunterladen.

1. Musterbrief: Händler verweist an Hersteller bei Mängeln (90 Cent)
   (Wenn der Verkäufer die Reparatur oder Ersatzlieferung mit Verweis an den Hersteller ablehnt.)

2. Musterbrief: Rücktritt bei nicht erfolgter Reparatur oder Ersatzlieferung (90 Cent)
   (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 (90 Cent)
   (Wenn zweimal vergeblich repariert wurde oder die Ersatzware ebenfalls mangelhaft war.)

4. Musterbrief: Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche innerhalb von zwölf Monaten nach Erhalt der Ware (90 Cent)
   (Wenn fast neue Ware defekt ist, können Sie den Verkäufer zur Reparatur oder Neulieferung auffordern.)

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/einkauf-online-shopping/reklamation-ware-kaputt-was-tun