

Stiftung
Warentest



Arbeits-
heft

Richtig reklamieren

Arbeitsmaterialien
für Schülerinnen und
Schüler



Inhalt

| | |
|--|-----------|
| 1. Sachinformation | |
| Der Kaufvertrag | 04 |
| M 1 Der Kaufvertrag | 05 |
| M 2 Big Business | 06 |
| M 3 Testergebnisse | 07 |
| M 4 Die Stiftung Warentest | 08 |
| M 5 Auf dem Prüfstand | 08 |
| | |
| 2. Sachinformation | |
| Einkauf im Laden – Spielregeln für Umtausch und Reklamation | 09 |
| M 6 Kulanz oder Garantie? | 10 |
| M 7 Reklamieren – ein Rollenspiel | 10 |
| M 8 Richtig reklamieren – Schritt für Schritt | 11 |
| M 9 Die Verbraucherzentrale | 12 |
| M 10 Reklamationsbriefe verfassen | 12 |
| M 11 Populäre Rechtsirrtümer | 13 |
| M 12 Das Recht des Stärkeren? | 14 |
| M 13 Alles klar geregelt? | 15 |
| M 14 Reklamieren im Restaurant | 15 |
| M 15 Reklamieren im Restaurant - Rollenspiel | 16 |
| M 16 Was ist ein Bewirtungsvertrag? | 16 |
| M 17 Wissenstest „Richtig Reklamieren im Geschäft“ | 17 |
| | |
| 3. Sachinformation | |
| Kauf im Internet – andere Regeln für Umtausch und Reklamation | 18 |
| M 18 Einkaufen im Internet | 19 |
| M 19 Widerrufsrecht ausüben | 20 |
| M 20 Onlineshopping – aber fair zu Mensch und Umwelt! | 21 |
| M 21 Onlinekauf: Retourenquoten und Retourenmengen | 22 |
| M 22 Wissenstest „Richtig Reklamieren beim Onlinekauf“ | 23 |
| M 23 Kreuzworträtsel rund ums Reklamieren | 24 |
| | |
| 4. Merkblatt | |
| FAQ rund ums Reklamieren | 25 |
| | |
| Impressum | 27 |

1

Sachinformation Der Kaufvertrag

Am Kiosk eine Zeitschrift holen, mit dem Geburtstagsgeld von Oma den ersehnten Tablet-PC kaufen oder im Supermarkt alles fürs Abendessen besorgen – ein Kaufvertrag wird auf unterschiedlichste Art geschlossen. Häufig merkt man gar nicht, dass man gerade einen Kaufvertrag abgeschlossen hat.

Ein Vertrag ohne Papier

Der Kaufvertrag ist ein Rechtsgeschäft, bei dem zwei übereinstimmende Willenserklärungen vorliegen. Das ist durch

mündliche, schriftliche oder stillschweigende Zustimmung möglich, alle haben dieselbe Gültigkeit. Selbst wenn die Kundin am Kiosk für ihr Getränk einen Euro auf den Tresen legt, der Verkäufer das Geld nimmt und keiner ein Wort spricht, haben die beiden einen Kaufvertrag abgeschlossen. Im Supermarkt gibt es immer einen Kassenzettel, der als Beleg für den Kaufvertrag gilt. Bei größeren Anschaffungen, wie zum Beispiel einem Fernseher, werden im Elektromarkt häufig noch größere Zettel als Kaufbeleg angefügt, auf denen noch weitere Details stehen, und die häufig auch unterschrieben werden müssen. Ob kein Papier, ein bisschen Papier oder viel Papier: Der Kaufvertrag kommt zustande, wenn Käufer und Verkäufer sich über ein Geschäft einig sind.

Rechte und Pflichten

Der Gesetzgeber hat Bestimmungen festgelegt, die einen Kaufvorgang regeln. Für beide Vertragsparteien ergeben sich so Rechte und Pflichten. Die Käufer verpflichten sich, die Ware abzunehmen und zu bezahlen. Die Verkäufer müssen die Ware ohne Mängel und termingerecht übergeben. Wenn Jugendliche Verträge schließen, die den üblichen Taschengeldrahmen überschreiten, müssen die Eltern das Geschäft genehmigen. Es ist sonst unwirksam. Kaufen Jugendliche hingegen ein paar CDs, liegt das im üblichen Rahmen und der Vertrag gilt, auch ohne Zustimmung der Eltern.

Das „Kleingedruckte“

Wenn der Kaufvertrag schriftlich abgeschlossen wird oder der Vertrag im Internet zustande kommt, enthält er häufig auch die AGB, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Also das, was man gerne das „Kleingedruckte“ nennt. Mit den AGB gestaltet der Verkäufer die Vertragsbeziehungen zu seinen Kunden. Dabei darf der Verkäufer in gewissem Maße von den gesetzlichen Regeln abweichen, meistens zum Nachteil der Kunden. Allerdings hat der Gesetzgeber gewisse Mindeststandards festgelegt, die eingehalten werden müssen. Klauseln, die Käufer stark benachteiligen oder ihn überraschen, sind verboten. Findet man solche Klauseln in den AGB, sind sie unwirksam und es gilt das, was das Gesetz sagt. Auch wenn es oft mühsam ist: Wer sicher sein will, sollte die AGB zumindest überfliegen. Die gesetzlichen Verbraucherschutzregelungen verbieten nur typische und grobe Verbraucherbenachteiligungen. Sind in den AGB trotzdem solche Regelungen enthalten, sind sie unwirksam.

Vorab informieren

Mit dem Kauf eines Produkts geht man einen Vertrag ein und übernimmt damit auch gewisse Pflichten. Wenn der Verkäufer fehlerhafte Ware liefert, haben Kunden Rechte, die auf S. 9 ff. vorgestellt werden. Aber hat man sich einfach nur falsch entschieden, oder das gekaufte Produkt entspricht nicht den eigenen Erwartungen, gibt es häufig keine Möglichkeit, den Vertrag rückgängig zu machen. Deswegen sollten sich Käuferinnen und Käufer schon vor dem Kauf gut informieren, was sie erwartet, entweder indem sie sich in mehreren Geschäften beraten lassen, im Internet recherchieren, mit Freunden sprechen oder sich in Fachzeitschriften informieren. Aber auch hier gilt es, die Informationsquelle zu hinterfragen: Welche Absichten könnten die Absender haben? Rezensionen bei Onlineversandhäusern oder in Foren haben den Anschein der Neutralität, häufig finden sich dort aber vom Hersteller bezahlte Bewertungen, die das Produkt in ein gutes Licht rücken sollen. Fachzeitschriften leben von Anzeigenkunden. Ein von der Redaktion schlecht bewertetes Produkt kann für Ärger mit dem Hersteller sorgen und für das Heft finanzielle Auswirkungen haben (z. B. wenn der Hersteller keine Werbeanzeigen mehr in der Zeitschrift schaltet). Unabhängige und objektive Unterstützung gibt die Stiftung Warentest mit ihren werbefreien Zeitschriften test und Finanztest sowie der Internetseite test.de.



Der Kaufvertrag

| KFZ-KAUFVERTRAG | | | | |
|--|---|---|--------------------|-------------------------|
| Verkäufer/in | Käufer/in | | | |
| Name, Vorname: _____ | Name, Vorname: _____ | | | |
| Straße: _____ | Straße: _____ | | | |
| PLZ, Ort: _____ | PLZ, Ort: _____ | | | |
| Telefon: _____ | Telefon: _____ | | | |
| Geburtsdatum: _____ | Geburtsdatum: _____ | | | |
| Personalausweisnr.: _____ | Personalausweisnr.: _____ | | | |
| Kfz-Halter & Kfz-Brief: _____ | | | | |
| Fahrzeug | | | | |
| Hersteller: _____ | Typ: _____ | | | |
| Fahrgestell-Nr.: _____ | Fahrzeugbrief-Nr.: _____ | | | |
| Erstzulassung: _____ | Tüv bis: _____ | AU bis: _____ | Kennzeichen: _____ | Zahl Vorbesitzer: _____ |
| Sonderausstattung, Zubehör: _____ | | | | |
| Kilometerstand: _____ | <input type="checkbox"/> Originalmotor | <input type="checkbox"/> Austauschmotor bei km: _____ | | |
| Unfallfahrzeug: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> unbekannt | <input type="checkbox"/> ja, Reperaturkosten gesamt | | | |
| Umfang des Schadens: _____ | | | | |
| Gewerbliche Nutzung: <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> unbekannt | <input type="checkbox"/> ja, Nutzung als | | | |
| Anhängerbetrieb: <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> unbekannt | <input type="checkbox"/> ja | | | |
| Kaufpreis | | | | |
| Preis: _____ | | | | |
| <p>Mit der Übergabe des Fahrzeugs erhält der Käufer sämtliches Zubehör und alle Dokumente, nämlich _____ Kfz-Schlüssel, den Kraftfahrzeugschein, den Kraftfahrzeugbrief und die Bescheinigung über die letzte Abgasuntersuchung.</p> <p>Das Fahrzeug wird unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung verkauft. Ansprüche wegen eventueller Mängel können nach Vertragsabschluss nicht geltend gemacht werden, es sei denn, dass der Verkäufer sie arglistig verschwiegen hat. Der Verkäufer bestätigt, dass das Fahrzeug und die Zubehörteile sein frei verfügbares Eigentum sind. Der Käufer verpflichtet sich, das Fahrzeug unverzüglich, spätestens am dritten Werktag nach Übergabe, umzumelden. Wird der Schadensfreiheitsrabatt des Verkäufers dadurch gemindert, dass das Fahrzeug vor der Ummeldung in einen Unfall verwickelt wird, ersetzt der Käufer dem Verkäufer den entstehenden Schaden. Der Verkäufer versichert, dass alle Angaben zum Fahrzeug vollständig und richtig sind. Das Fahrzeug bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Verkäufers.</p> | | | | |
| _____ | | _____ | | |
| Datum, Unterschrift Verkäufer/in | | Datum, Unterschrift Käufer/in | | |

▼ A1

1. Nenne 3 Beispiele für Kaufverträge, die ohne oder mit schriftlichen Unterlagen zustande kommen.
2. Sieh dir den abgebildeten Kaufvertrag an und recherchiere im Internet weitere Muster für Kaufverträge. Welche Punkte sind in jedem schriftlichen Kaufvertrag festgehalten? Was muss auf jeden Fall drin stehen? Erstelle eine Checkliste.
3. Recherchiere: Was sind AGB? Was regeln sie? Warum sind sie sinnvoll? Welche Probleme gibt es damit? Recherchiere z. B. unter: surfer-haben-rechte.de > Rechtsthemen > Vertragsrecht; bpb.de > Nachschlagen > Lexikon der Wirtschaft > AGB-Regelungen; test.de, vzbv.de

Big Business



© Stiftung Warentest/Eva Hoppe

▼ A2

1. Recherchiere, ab welchem Alter man Geschäfte abschließen darf (z. B. unter bpb.de > Nachschlagen > Lexikon der Wirtschaft > Geschäftsfähigkeit oder unter checked4you.de > Themen > Trends + Shopping > Recht > Taschengeldparagraf). Welche Abstufungen gibt es? Was spricht für, was gegen eine noch feinere Abstufung?
2. Erkläre, was besagt der „Taschengeldparagraf“? Lies den Paragrafen im Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 110 BGB) oder unter www.dejure.org. Was dürfen 15-Jährige also selbst kaufen?

Testergebnisse



Am Kiosk gibt es zahlreiche Zeitschriften, die Tests veröffentlichen. Manche Zeitschriften lassen sich die Produkte für ihre Tests von den Herstellern zur Verfügung stellen, andere – wie die Zeitschrift *test* – kaufen die Produkte anonym im Handel ein.

▼ A3

Vergleiche die Informationen zu einem Produkt bzw. einer Produktgruppe, die du im Prospekt des Herstellers dazu findest mit den Informationen aus einer Fachzeitschrift und den Informationen aus der Zeitschrift *test*. Nutze dazu deine Stadtbibliothek. Beispiele:

1. Tests von Tablet-PCs in: „*test*, Ausgabe 6/2014“, „*CHIP*, Ausgabe 6/2014“.
2. Tests von Fernsehern in: „*test*, Ausgabe 8/2014“, „*HiFi Test*, Ausgabe 1/2014“, „*video*, Ausgabe 12/2013“.

3. Tests von Beamern in: „*test*, Ausgabe 6/2014“, „*video*, Ausgabe 1/2014“.

Welche Unterschiede gibt es? Welche Interessen haben die jeweiligen „Absender“? Worauf gründen sie ihre Aussagen? Was erfahren die Leser über die Testkriterien? Ist das Test-Urteil bzw. die Beurteilung nachvollziehbar?

M4

Die Stiftung Warentest



„Die Stiftung Warentest wurde 1964 auf Beschluss des Deutschen Bundestags gegründet, um Verbraucherinnen und Verbrauchern durch vergleichende Tests von Waren und Dienstleistungen eine unabhängige und objektive Unterstützung zu bieten. Unsere Arbeit basiert auf vier Säulen: Wir kaufen die Produkte, die wir testen, anonym im Handel ein und nehmen Dienstleistungen verdeckt in Anspruch. Wir testen mit wissenschaftlichen Methoden in unabhängigen Prüfinstituten nach unseren Vorgaben. Wir bewerten von sehr gut bis mangelhaft, und zwar ausschließlich auf Basis der objektivierten Untersuchungsergebnisse. Und wir veröffentlichen die Ergebnisse in unseren anzeigenfreien Zeitschriften test und Finanztest sowie im Internet unter test.de.“

Hubertus Primus, Vorstand der
Stiftung Warentest

▼ A4

1. Nenne mindestens drei Möglichkeiten, wie du dich bereits vor dem Kauf über die Qualität eines Produkts informieren kannst. Welche davon nutzt du vor einem Kauf?
2. Die Stiftung Warentest testet Produkte und Dienstleistungen. Recherchiere: In wessen Auftrag testet die Stiftung Warentest? Was testet sie? Wie finanziert sie sich? Was soll diese Art der Finanzierung gewährleisten?

M5

Auf dem Prüfstand

„Die Projektleiter der Stiftung sagen gerne, ihre Aufgabe liege in der „Entzauberung von Produkten“. Das Credo des Unternehmens ist also strikt aufklärerisch – für die Herausbildung des mündigen, vernünftigen Verbrauchers, gegen das Blendwerk des Markenglours. In der Philosophie der Stiftung muss die schöne Oberfläche der Dinge immer gedeckt sein von substanzieller, nachweisbarer Qualität, sonst würde man einem Trug aufsitzen; die Urteile in test bilden damit die genaue Antithese zu den vollmundigen Slogans der Werbung, wo Versprechen formuliert werden, die nichts mit dem qualitativen Kern der Produkte zu tun haben müssen.

Diese kritische, manchmal gehässige Beziehung zu kostspieligen Marken offenbart aber auch eine empfindliche Lücke im Kosmos der Stiftung Warentest: Denn auch wenn das Parfüm eines teuren Designers und das aus der Drogerie laut chemischer Analyse aus identischen Inhaltsstoffen bestehen können, bleibt dennoch ein elementarer Unterschied erhalten – ein Unterschied, der die Aura dieser Produkte betrifft, die soziale Zugehörigkeit, die sie versprechen, und die sich in der Verpackung des Parfüms genauso zeigt wie in der Lage und Ausstattung des Geschäfts, in dem es verkauft wird.

Für die Projektleiter der Stiftung sind das alles vernachlässigbare Randscheinungen, flüchtige Komponenten, die nicht an die messbare Substanz von Warenqualität reichen. Aber genügt reine Messbarkeit, um die Logik des Konsums zu verstehen? Lässt sich über die Warenwelt verlässlich urteilen, ohne den Bereich der sozialen Distinktionen, die mit jeder Kaufentscheidung verbunden sind, miteinzubeziehen?

(...) In den Gesprächen mit Hubertus Primus, über die Perspektiven und Grenzen der Stiftung Warentest, landet man immer wieder bei derselben Frage: Was ist ein Produkt? Aus welchen materiellen und immateriellen Schichten setzt es sich zusammen? Das stoffliche Fundament der Dinge wird durch die Tests seines Unternehmens bis ins Innerste durchdrungen, Matratzen oder Laufschuhe werden buchstäblich aufgeschnitten, auf Herz und Nieren untersucht. Aber für alles, was im Symbolischen bleibt, für all jene Distinktionen der Konsumwelt, über die der Soziologe Pierre Bourdieu einst sein berühmtes Buch ‚Die feinen Unterschiede‘ geschrieben hat, bleibt das Prozedere der Stiftung taub.“

Auszug aus: Süddeutsche Zeitung Magazin,
Nr. 21/2014 vom 13.6.2014

▼ A5

Lies den Text aufmerksam durch. Fasse die Kernaussagen des Autors in wenigen Sätzen zusammen. Welchen Konflikt benennt der Autor? Was meint er mit „sozialen Distinktionen“?

2

Sachinformation

Einkauf im Laden – Spielregeln für Umtausch und Reklamation

Welche Rechte hat man, wenn das gekaufte T-Shirt zuhause doch nicht gefällt und man es umtauschen will? Oder wenn das neue Handy nach kurzer Zeit nicht mehr funktioniert? Bei vielen herrscht die Vorstellung, dass jeder Kauf innerhalb von zwei Wochen rückgängig gemacht werden kann. Das ist aber falsch.

Kulanz – Umtausch von Ware ohne Mangel

Viele Geschäfte bieten **freiwillig** einen Umtausch von Waren an, die keinen Mangel haben. Voraussetzung dafür ist, dass die Ware unversehrt ist, der Umtausch innerhalb einer bestimmten Frist erfolgt und die Käufer den Kassenbon vorzeigen können. Entweder gibt es einen Gutschein oder den gezahlten Geldbetrag zurück. Das kann der Händler entscheiden, da er diese Regelung freiwillig anbietet.

Sichert das Geschäft die Möglichkeit zum Umtausch durch Aushänge an der Kasse oder in der Werbung zu, dann besteht ein Rechtsanspruch und der Verkäufer muss die Ware umtauschen. Vom Umtausch ausgeschlossen sind meist Badekleidung, Unterwäsche, geöffnete/veränderte Ware (z. B. geöffnete Cremes), vergünstigte Artikel und Sonderanfertigungen.

Reklamation – Umtausch oder Rückgabe von Ware mit Mangel

Verkäufer müssen ordnungsgemäße Waren und Dienstleistungen verkaufen. Hat eine Ware einen Mangel (Fehler), ist z. B. eine neue CD zerkratzt, können Käuferinnen und Käufer die Ware reklamieren. Wichtig zu wissen: Die Rückgabe von mangelhafter Ware dürfen Geschäfte nicht durch ein Hinweisschild oder ähnliches ausschließen. Allerdings müssen Verkäufer fehlerhafte Ware nicht zurücknehmen, wenn Käufer den Fehler beim Kauf kannten. Wegen der typischen Schönheitsfehler an „Artikeln zweiter Wahl“ stehen Käufern keine Rechte zu.

Sachmängelhaftung

Laut Gesetz muss in Deutschland jeder Händler für seine Waren zwei Jahre lang haften (bei gebrauchten Waren mindestens ein Jahr). Denn Verkäufer haben die Pflicht, einwandfreie Ware zu liefern (gesetzliche Sachmängelhaftung, früher Gewährleistung). Wenn ein Produkt innerhalb der ersten sechs Monate nach Kauf einen Mangel aufweist, muss automatisch der Verkäufer einstehen und für sein fehlerhaftes Produkt haften. Denn es wird davon ausgegangen, dass der Mangel bereits bei Übergabe der Ware bestanden hat. Käufern stehen dann folgende Rechte zu:

- Nacherfüllung
- Rücktritt oder Minderung
- Ersatz vergeblicher Aufwendungen
- u. U. auch Schadenersatz

Käufer müssen Verkäufern zunächst die Möglichkeit geben, den Vertrag „nachzuerfüllen“, bevor sie zurücktreten, mindern oder Schadenersatz fordern können. Nacherfüllungen können entweder durch Nachbesserung (Reparatur) oder Nachlieferung (Umtausch) erfüllt werden. Der Käufer kann wählen, ob der Händler die defekte Ware reparieren oder gegen ein mangelfreies Produkt austauschen soll. Wichtig: Nach dem ersten halben Jahr dreht sich die Beweislast um und die Käufer müssen beweisen, dass der Mangel schon bei Kauf bzw. Lieferung vorlag.

Die Käufer können dem Verkäufer eine Frist setzen, bis zu der die fehlerhafte Ware repariert oder umgetauscht sein soll. Kann der Verkäufer die Ware nicht reparieren oder gibt es keinen Umtausch, obwohl eine Frist gesetzt wurde, haben Käufer das Recht zur Minderung oder zum Rücktritt. Minderung heißt, der Käufer behält die Ware, kann aber einen Teil des Kaufpreises zurückverlangen. Wie viel Geld er oder sie zurückbekommt, ist zunächst Verhandlungssa-

che. Kommt es zum Streit, entscheidet der zuständige Richter. Rücktritt bedeutet: Die Käufer treten vom geschlossenen Kaufvertrag zurück, geben die mangelhafte Ware zurück und bekommen den Kaufpreis erstattet.

Manchmal haben Kunden auch Anspruch auf Schadenersatz. Der Verkäufer ist dazu aber nur verpflichtet, wenn ihn ein eigenes Verschulden trifft. Beispiel: Der Verkäufer hat den Käufer falsch beraten und z. B. behauptet, dass ein Gerät für einen bestimmten Anschluss geeignet ist, tatsächlich aber geht es dadurch kaputt. Für den falschen Rat haftet dann der Verkäufer. Wenn Käufer im Vertrauen darauf, dass die Ware ohne Mangel ist, Dinge gekauft haben, die ohne die Ware nicht brauchbar sind, haben sie Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen.

Garantie

Die Garantie ist ein freiwilliges Angebot vieler Geschäfte und Hersteller. Sie ist z. B. das Versprechen, dass der neue Fernseher eine bestimmte Zeit lang funktioniert. Geht der Fernseher innerhalb der Garantiezeit kaputt, bietet der Hersteller bzw. Händler den Kundinnen und Kunden meist eine kostenlose Reparatur oder ein neues Gerät an. Eine Garantie kann die gesetzlichen Rechte der Käufer über das erste halbe Jahr hinaus verbessern, da die Beweislastumkehr entfällt. Käufer müssen also auch ab dem 7. Monat nicht beweisen, dass sie den Schaden nicht selbst verursacht haben, sondern es wird weiterhin davon ausgegangen, dass der Mangel bereits beim Kauf der Ware bestand. Das macht die Situation für Käufer einfacher. Allerdings ist die Garantie eine freiwillige Leistung des Herstellers. In welchen Fällen er was bietet, kann er selbst frei bestimmen.

Produkthaftung

Unter Produkthaftung versteht man die Haftung des Herstellers bzw. Händlers für Schäden und Verletzungen, die durch den Gebrauch eines fehlerhaften Produkts entstehen. Dafür muss feststehen, dass ein Produktfehler die Ursache für die Schäden und Verletzungen war. Beispielsweise muss ein Fahrradhersteller für Körperschäden aufkommen, wenn diese durch einen defekten Fahrradreifen nach dem Kauf beim Kunden entstanden sind. Ob der Hersteller den Produktfehler verschuldet hat oder nicht, spielt keine Rolle. Auch ohne Verschulden muss er alle Schäden ersetzen und Schmerzensgeldzahlen. Für Sachschäden muss er nur zahlen, soweit sie 500 Euro übersteigen.

M 6

Kulanz oder Garantie?



Ärgerlich:
Speichenbruch auf
der Radtour

▼ A 6

1. Erkläre einer Freundin per SMS, was man unter Kulanz, Sachmängelhaftung, Garantie und Produkthaftung versteht. Schreibe pro Begriff max. eine SMS (160 Zeichen).
2. Erstelle eine Tabelle, in der du zu jedem der vier Begriffe die Vorteile und die Nachteile für Käuferinnen und Käufer auflistest.
3. Recherchiere unter [test.de/garantie-verlaengerung](https://www.test.de/garantie-verlaengerung) Informationen über Garantie-Zusatzversicherungen (Kosten, Leistungsumfang etc.). Was spricht für, was gegen eine derartige Versicherung? Begründe deine Meinung.

M 7

Reklamieren – ein Rollenspiel

Fall 1: Anna kauft sich in ihrem Lieblingsgeschäft einen neuen dunkelroten Pullover. Als sie ihn zuhause ihren Eltern zeigen möchte, fällt ihr auf, dass der Pullover plötzlich eine viel hellere Farbe als im Laden hat und ein wenig glitzert. Anna möchte den Pullover am liebsten sofort zurückgeben. Ihre Mutter begleitet sie in das Geschäft und hofft, dass die Verkäuferin Anna das Geld zurückgeben wird. Wird das klappen?

Fall 2: Viktor hat von seinen Eltern zu Weihnachten eine neue Spielekonsole geschenkt bekommen. Bald stellt er fest, dass der Controller immer wieder nicht funktioniert. Den Kassenzettel haben seine Eltern noch aufgehoben und bieten Viktor an, mit ihm ins Geschäft zu gehen, um die Spielekonsole gegen eine neue einzutauschen. Geht das so ohne Weiteres?

▼ A 7

Lest die vier Reklamationsfälle aufmerksam und überlegt, wie die Gespräche zwischen den Jugendlichen und dem Verkaufspersonal im Geschäft aussehen könnten. Teilt die Klasse in mindestens vier Gruppen und führt zu jedem der oben beschriebenen Fälle ein Rollenspiel auf:

1. Erarbeitet zu jedem Fall die Rollen (Kunden, Verkaufspersonal, Hersteller, Eltern, Freunde, eventuell auch Mitarbeiter einer Verbraucherschutz-Organisation).
2. Schreibt Rollenkarten für die jeweiligen Rollen.
 - Die Jugendlichen sollen – auch wenn sie auf unwilliges Verkaufspersonal stoßen – zeigen, dass sie ihre jeweiligen Rechte kennen und sich auch mit den Einzelheiten der Reklamation auskennen.

Fall 3: Marie kann sich endlich das neue Handy kaufen, für das sie solange gespart hat. Anfänglich ist sie auch sehr zufrieden damit, aber nach sieben Monaten bemerkt sie, dass das Display des Handys plötzlich nicht mehr richtig funktioniert und teilweise überhaupt nichts mehr anzeigt. Ihre Freundin Steffi rät ihr, das Handy so schnell wie möglich zum Geschäft zurückzubringen und sich ein neues geben zu lassen. Geht das?

Fall 4: Raci hat zum 14. Geburtstag von seinen Freunden ein neues Skateboard geschenkt bekommen. Bei einer seiner ersten Fahrten fällt Raci böse hin und verletzt sich am Knie. Seine Hose ist zerrissen und er muss zum Arzt. Eine Rolle des Skateboards hat sich gelöst und lag neben dem Skateboard auf der Straße. Das Ding war anscheinend nicht richtig zusammengebaut worden. Welche Rechte hat Raci?

3. Verteilt die Rollen untereinander und spielt die Situationen der Klasse vor.
4. Notiert euch als Publikum die Hauptaussagen der gespielten Fälle.
5. Aus welchen Gründen haben die Kundinnen und Kunden in den verschiedenen Situationen reklamiert und wie hat das Verkaufspersonal reagiert? Wer hat am Ende Recht bekommen?
6. Vergleicht eure Notizen und erstellt eine Liste mit den vier wichtigsten Aussagen.

M8

Richtig reklamieren – Schritt für Schritt

Verbraucherinnen und Verbraucher haben Rechte, wenn sich Mängel an einer gekauften Ware zeigen. Diese Rechte können sie aber nur innerhalb der Verjährungsfrist durchsetzen. Beim Kauf neuer Ware bei einem Händler beträgt die Frist zwei Jahre. Bei gebrauchten Sachen darf er sie auf ein Jahr verkürzen. Verkauften Privatleute Ware – z. B. über Ebay – können sie die Sachmängelhaftung anders als Händler komplett ausschließen, auch bei Neuwaren. Es zählen aber nur Fehler, die schon beim Kauf vorlagen. Wird im ersten halben Jahr reklamiert, muss der Händler beweisen, dass alles okay war. Später müssen die Verbraucherinnen und Verbraucher belegen, dass schon beim Kauf der Wurm drin war.

nen sie die Sachmängelhaftung anders als Händler komplett ausschließen, auch bei Neuwaren. Es zählen aber nur Fehler, die schon beim Kauf vorlagen. Wird im ersten halben Jahr reklamiert, muss der Händler beweisen, dass alles okay war. Später müssen die Verbraucherinnen und Verbraucher belegen, dass schon beim Kauf der Wurm drin war.

Die Ware ist mangelhaft, wenn sie von Anfang an kaputt ist. Auch bei zu wenig, zu viel oder falscher Ware gilt die Sachmängelhaftung des Verkäufers. Selbst wenn die Ware heil, aber für den Vertragszweck ungeeignet ist, ist das ein Mangel. Beispiel: Der Käufer möchte ausdrücklich einen Computer, auf dem bestimmte Programme laufen. Laufen sie nicht, ist der (heile) Rechner mangelhaft.

Der Käufer kann wählen, ob er Reparatur oder Umtausch verlangt. Die gewählte Alternative muss dem Händler aber zuzumuten sein. Faustregel: Bei billiger Ware ist meist Umtausch angemessen, bei teurer Ware Reparatur.

Wenn der **Händler** erfolglos **repariert**, hat er einen zweiten Versuch. Spätestens dafür sollte der Käufer ihm schriftlich eine Frist setzen. Kosten für Mängelsuche, Transport oder Material darf der Händler dem Käufer nicht berechnen.

Bekommt man ein **neues Produkt vom Händler** ausgehändigt, muss das alte zurückgegeben werden. Der Händler darf keinen Nutzungsersatz vom Käufer für den Gebrauch des mangelhaften Geräts verlangen.

Scheitert die **Reparatur** und gibt es keinen Umtausch, obwohl eine Frist gesetzt wurde, oder mauert der Händler von Anfang an, kann der Käufer **einen Teil des Kaufpreises zurückverlangen**. Hier ist Verhandlungsgeschick gefragt. Feste Minderungssätze gibt es nicht.

oder

Bei Mängeln, die keine Lappalien sind, kann der Käufer auch **vom Kaufvertrag zurücktreten** (Geld zurück), wenn der Händler Umtausch oder Reparatur verweigert, die Reparaturen floppen oder der Händler die gesetzte Nachbesserungsfrist verstreichen lässt.

Quelle: Stiftung Warentest, Finanztest

▼ A8

Sammle mindestens drei Reklamationsfälle. Befrage dazu Personen in deiner Familie/deinem Freundeskreis, ob sie schon einmal reklamiert haben.

1. Notiere dir die Fälle! Beschreibe kurz die Situation, den Reklamationsgrund, das Vorgehen beim Reklamieren und das Ergebnis.

2. Auf welches Recht haben sich die Kunden berufen? Lief die Reklamation so ab, wie es im Schaubild dargestellt ist? Wurden Schritte übersprungen?

3. Fiel die Reklamation am Ende für die Kundinnen und Kunden zufriedenstellend aus – und wenn ja, warum?

M 9

Die Verbraucherzentrale



▼ A 9

Plant mit der Klasse einen Ausflug zur nächstgelegenen Verbraucherzentrale oder einer nahegelegenen Verbraucherinformationsstelle. Bereitet den Besuch sorgfältig vor!

1. Recherchiert im Internet, was genau die Verbraucherzentralen kennzeichnet. Dabei könnten Antworten auf folgende Fragen hilfreich sein:
 - Welche Aufgaben haben die Verbraucherzentralen?
 - Wie viele Beratungsgespräche werden dort pro Jahr in etwa geführt? Was sind die häufigsten Beratungsthemen?
 - Sind die Betroffenen mit den dort angebotenen unabhängigen

Beratungsleistungen zufrieden?

2. Besprecht und notiert im Vorfeld, was ihr die Fachleute dort fragen und worüber ihr mit ihnen diskutieren möchtet.
3. Nehmt die Perspektive einer Verbraucherin bzw. eines Verbrauchers ein und überlegt euch, bei welchen Fragen oder Problemfällen ihr die Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale rund ums Reklamieren und Verbraucherrechte zurate ziehen würdet.
4. Falls keine Verbraucherzentrale in der Nähe ist: Welche Informationen und Unterstützung bietet die Stiftung Warentest? Recherchiert unter test.de.

M 10

Reklamationsbriefe verfassen

Wichtige Elemente eines Reklamationsbriefs:

- Absender
- Firma/Adressat
- Ort und Datum des Briefes
- Betreff: Grund des Briefes + Vertragsnummer/Bestelldatum/Kundennummer angeben
- Anrede
- Beschreibung der Situation/des Mangels/des Widerrufgrundes etc.
- Kaufpreis nennen und – wenn Geld zurücküberwiesen werden soll – eigene Kontodaten (des Kunden) angeben
- Abschiedsgruß
- Unterschrift

Fall 1: Ahmet hat eine DVD mit seinem neuen Lieblingsfilm im Internet bestellt. Als er die DVD auspackt und ansehen will, stellt er sofort fest, dass sie nicht einwandfrei funktioniert und den Film nur unscharf zeigt. Nun möchte er die Ware beim Onlinehändler reklamieren und eine neue DVD zugeschickt bekommen.

Fall 2: Das neue Laptop, das Leonie sich vor vier Monaten gekauft hat, schaltet sich plötzlich ständig von allein aus, sodass sie es an den Händler zurückgeben muss. A: Sie räumt dem Händler für die Reparatur oder den Austausch zunächst eine Frist ein. B: Nach abgelaufener Frist möchte sie den Computer nicht mehr haben und vom Kauf ganz zurücktreten.

▼ A 10

Verfasse eigenständig zu den beiden Fällen Reklamationsbriefe und vergleiche sie anschließend in der Klasse. Beachte beim Verfassen die wesentlichen Elemente, die ein Reklamationsbrief enthalten muss.

Populäre Rechtsirrtümer



Christoph Herrmann, Rechtsexperte der Stiftung Warentest, klärt auf.

Frage: Stimmt es, dass man reduzierte Ware nicht umtauschen darf?

Antwort: Nein. Hat die Ware Mängel, kann man sie aufgrund der gesetzlichen Sachmängelhaftung natürlich auch dann umtauschen, wenn sie im Preis reduziert war. Die Händler meinen mit solchen Hinweisen reduzierte Ware ohne Mängel und bestimmte Waren wie Bademode, Unterwäsche etc. Klar: Bietet der Händler Ware „2. Wahl“ oder „mit Schönheitsfehlern“, dann haben Käuferinnen und Käufer wegen solcher kleinen Mängel keine Rechte.

Frage: Stimmt es, dass jeder Kauf innerhalb von zwei Wochen rückgängig gemacht werden kann?

Antwort: Das glauben viele Menschen, es stimmt aber nicht. Wenn man etwas im Laden oder von privat kauft, schließt man einen Vertrag – und der ist einzuhalten. Nur in Sonderfällen, wie beim Kauf über das Internet oder bei Katalogbestellungen, kann man das Geschäft

einfach widerrufen, auch wenn die Ware einwandfrei ist. In den meisten Fällen ist dafür 14 Tage Zeit. Bei Einkäufen bei Ebay-Händlern beträgt die Frist nach Ansicht vieler Gerichte einen Monat.

Frage: Stimmt es, dass der Händler die Käuferinnen und Käufer bei Reklamationen zum Hersteller schicken darf?

Antwort: Das darf er nicht. In den ersten zwei Jahren nach dem Kauf muss sich der Händler selbst um die Reklamation kümmern, auch wenn der Hersteller für das Produkt zusätzlich eine Garantie gegeben hat. Die Verbraucherinnen und Verbraucher können Nacherfüllung, also Umtausch oder Reparatur, verlangen. Klappt das nicht, können sie den Preis mindern oder vom Kauf zurücktreten. Eine Garantie ergänzt die Sachmängelhaftung. Dann hat man die Wahl: Wer wegen Mängeln Geld zurück haben will, wendet sich an den Händler. Reicht ein Tausch oder die Reparatur der Ware, ist die Garantie unproblematischer.

Frage: Stimmt es, dass eine Reklamation nur mit Vorlage eines Kassenbons möglich ist?

Antwort: Nein, auch ohne Kassenbon ist eine Reklamation möglich, sofern der Kauf auch anders beweisbar ist (z. B. durch einen Kontoauszug oder einen Zeugen). Einfacher ist es aber mit Kassenbon. Die Stiftung Warentest rät zudem, wichtige Kassenbelege direkt nach dem Kauf zu kopieren, da speziell Kassenbons aus Thermopapier mit der Zeit verblassen und unleserlich werden.

Frage: Stimmt es, dass der Verkäufer die Kosten tragen muss, wenn er den Kun-

den eine falsche Anleitung mitgibt?

Antwort: Ja, das ist richtig, der Verkäufer muss haften, wenn er eine fehlerhafte Anleitung (z. B. für den Aufbau eines Regals) mitgibt. Dann muss er die entstandenen Wege-, Material- und Arbeitskosten und auch mögliche Rücksendekosten tragen.

Frage: Stimmt es, dass die zweijährige Sachmängelhaftung stets erneut beginnt, wenn eine Ware erfolgreich reklamiert wurde?

Antwort: Das kann man so pauschal nicht sagen und hängt vor allem von der Bedeutung des Mangels und vom Verhalten des Verkäufers im Einzelfall ab. Bei kleineren Mängeln wie dem Austausch einer defekten Glühbirne im Motorroller wird die Frist in der Regel nicht neu beginnen. Ist hingegen der Austausch eines ganzen Getriebes notwendig, ist ein bedeutsamer Mangel vorhanden. In solchen Fällen beginnt die Reklamationsfrist neu zu laufen. Nach der Reparatur haben Verbraucherinnen und Verbraucher weitere zwei Jahre Mängelansprüche, allerdings nur auf das reparierte Teil (hier das Getriebe). Aber Achtung: Das gilt nicht, wenn der Verkäufer das Recht auf Mängelbeseitigung bestritten hat und den Getriebeschaden nur aus Kulanz behoben hat.

Frage: Stimmt es, dass eine vom Händler ausgestellte Garantie nach einer Reparatur oder einem Geräteaustausch stets erneut beginnt?

Antwort: Nein, eine Garantie beginnt nur erneut, wenn man einen neuen Garantiezettel vom Hersteller bekommen hat.

▼ A11

1. Erarbeite die wichtigsten Informationen aus dem Interview! Schreibe einen kurzen Artikel (Nachricht/Meldung) mit maximal zehn Sätzen für die örtliche Zeitung.
2. Hast du eine der im Interview erwähnten Situationen schon mal erlebt? Wie hast du gehandelt? Wie hättest du handeln können/sollen? Tauscht euch in 4er-Gruppen aus.

Das Recht des Stärkeren?



Quelle: Karsten Schley/toonpool.com

▼ A12

1. Interpretiere die Karikatur!

- Erfinde einen Untertitel. Sei dabei kreativ und denke daran: Eine Karikatur stellt einen Sachverhalt überspitzt dar – das gilt auch für den Untertitel!
- Recherchiere hier weitere Karikaturen, die sich im weitesten Sinne dem Thema „Reklamation“ widmen: tomicek.de, horschcartoons.de, sakurai-cartoons.de, pfohlmann.de, wiedenroth-karikatur.de,

karikatur-cartoon.de/politik.htm, stuttman-karikaturen.de, thomasplasmann.de, burkhard-mohr.de

- Analysiere und diskutiere mindestens fünf Karikaturen mit deinem Tischnachbarn bzw. deiner Tischnachbarin.
- Eine Aufgabe für besonders Kreative: Zeichne eine eigene Karikatur! Wähle dazu einen deiner Meinung nach besonders interessanten Aspekt

aus und stelle diesen überspitzt dar.

2. Diskutiert in der Klasse darüber, ob die Rechte von Käufern und Verkäufern bei Reklamationsfällen in Deutschland gleich verteilt sind. Ist jemand der „Stärkere“, der „Schwächere“ – oder sind die Rechte in etwa gleichgewichtig verteilt? Gibt es bei der Verteilung von Rechten Unterschiede zwischen einem Laden- und einem Onlinekauf? Begründet eure Meinung!

M 13

Alles klar geregelt?

Allen Verbraucherinnen und Verbrauchern sollte bewusst sein, dass der Gesetzgeber die Verbraucherrechte im Hinblick auf Reklamationen nicht in allen Einzelheiten geregelt hat. Es gibt immer noch viele Streitpunkte, die auch von den Gerichten noch nicht endgültig geklärt sind. Aus diesem Grunde sollte man generell beachten, dass immer im Einzelfall geprüft werden muss, welche genauen Rechte man als Verbraucherin bzw. Verbraucher bei Reklamationsfällen hat, ob im Geschäft vor Ort oder beim Internetkauf.

▼ A13

Recherchiere zwei Urteile aus den letzten Jahren, in denen über eine Reklamation entschieden wurde:

a. zu Gunsten des Käufers

b. zu Gunsten des Verkäufers

Nutze für die Internetrecherche Suchworte wie „Urteil“, „Sachmängelhaftung“, „Kunde“, „Verkäufer“ etc. Berichte über Urteile findest du beispielsweise auf test.de, vzbv.de, dejure.org.

M 14

Reklamieren im Restaurant



Quelle: Gebhard/toonpool.com

▼ A14

Schaue dir die Karikatur genau an. Was ist die Kernaussage? Wie könnte der Gast seiner Reklamation mehr Nachdruck verleihen?

Versetze dich auch in die Situation des Kellners/des Wirtes.

Wie würdest du an seiner Stelle reagieren? Würdest du als Wirt Regeln für deine Kellner aufstellen, wie sie mit unterschiedlichen Reklamationen umgehen sollen? Welche Regeln wären das?

M 15

Reklamieren im Restaurant – Rollenspiel

Die Freundinnen Bahar, Hanna und Anne haben sich zum Essen verabredet. Sie treffen sich in ihrem Lieblingsrestaurant und bestellen Essen und Getränke. Doch als das Essen aufgetragen wird, nimmt der vergnügliche Abend eine unangenehme Wendung.

Bahars Suppe kommt kalt auf den Tisch, Hannas Salat trifft ihren Geschmack nicht und für Anne endet der Abend beim zahnärztlichen Notdienst. Ihr Wildgericht enthält noch eine Schrotkugel, die der Koch offensichtlich übersehen hat. Nachdem die Frauen gegessen haben, wollen sie das Restaurant so schnell wie möglich verlassen, um den fürchterlichen Abend zu vergessen. Zahlen wollen sie nicht – weder für das Essen, noch für die Getränke.

Aber der Wirt weist die Frauen darauf hin, dass sie ihr Essen ja trotzdem aufgegessen haben. Im Nachhinein könnten sie die Mängel an ihrem Essen nicht mehr nachweisen und er sei um die Chance zur Nachbesserung gebracht. Deshalb sollen sie ihr Essen und die Getränke trotzdem bezahlen.

M 16

Was ist ein Bewirtungsvertrag?

„Anders als z. B. der Werkvertrag oder Kaufvertrag wurde der Bewirtungsvertrag vom Gesetzgeber nicht ausführlich geregelt. Welche Rechte und Pflichten sich aus einem solchen Vertrag ergeben, muss deswegen im Einzelfall durch eine Auslegung ermittelt werden.

Da Bewirtungsverträge in der Regel nicht schriftlich abgeschlossen werden und auch die Einbeziehung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in der Praxis keine besondere Rolle einnimmt, ist eine Bestimmung des konkreten Vertragsinhalts doppelt schwer. Als sicher gilt aber, dass der Bewirtungsvertrag sowohl kauf- wie auch mietvertragliche Elemente enthält. Die meisten Juristen schauen deswegen, welcher Vertragstyp bei dem konkreten Problem am besten passt und wenden dann die speziellen Vorschriften dieses Vertragstyps auf den Bewirtungsvertrag entsprechend an.

Gast G bestellt im Lokal des Wirtes W ein Wiener Schnitzel. Er bekommt daraufhin ein paniertes Stück Fleisch. Beim ersten Bissen stellt sich heraus, dass es sich um ein Schweineschnitzel handelt. Gast G lässt das Schnitzel zurückgehen und besteht darauf, dass ihm ein paniertes

Kalbsschnitzel kredenzt wird. Wirt W bezeichnet G als kleinlich und verweigert die Leistung. Muss G zahlen?

Um diesen Fall lösen zu wollen helfen miet- oder dienstvertragliche Bestimmungen nicht wirklich weiter. Auf das Problem passen eher die werk-, besser noch die kaufvertraglichen Regelungen, weil ein bestimmter Erfolg in diesem Fall wohl nicht geschuldet ist. Zu den üblichen gastronomischen Gepflogenheiten gehört es, dass es sich bei einem Wiener Schnitzel um ein Kalbsschnitzel handeln muss. Möchte der Wirt ein paniertes Schweineschnitzel verkaufen, so muss er es als Schnitzel „Wiener Art“ bezeichnen.

Da im Beispielfall der Wirt eine andere Sache als die geschuldete angeboten hat, liegt ein Sachmangel vor. Der Gast hat einen Anspruch auf Nacherfüllung, wobei hier nur die Ersatzlieferung in Betracht kommt. Der Wirt verweigert die Nacherfüllung, weswegen der Gast vom Vertrag zurücktreten kann und in der Folge den Kaufpreis nicht bezahlen muss.“

Quelle: <http://www.vis.bayern.de/recht/handel/vertragsarten/bewirtungsvertraege.htm>
(Abruf am 8.8.2014)

▼ A 15 + A 16

1. Bildet Kleingruppen. Entscheidet euch in eurer Gruppe für eine Position. Auf der einen Seite stehen die drei Frauen mit ihren unterschiedlichen Reklamationsgründen (entscheidet euch für eine Frau) und auf der anderen Seite der Wirt. Überlegt euch, wie ein Streitgespräch zwischen den Personen aussehen könnte. Welche Argumente und Gegenargumente könnten bei einem solchen Gespräch angebracht werden? Berücksichtigt die Informationen zum Bewirtungsvertrag (M 16). Notiert eure Ergebnisse in einer Tabelle (Argument/Gegenargument).
2. Wählt eine Person pro Gruppe, die mit einer Person der „Gegenseite“ ein Streitgespräch vorspielt. Die übrigen Gruppenmitglieder beobachten die Diskussion und machen sich Notizen zu den Argumenten. Wer hat das Recht auf seiner Seite? Wie kann eine Einigung erzielt werden? Besprecht eure Beobachtungen anschließend gemeinsam in der Klasse.
3. Wie sieht die rechtliche Lage denn nun aus? Muss der Wirt für eine Entschädigung sorgen? Bildet euch – aufbauend auf einem im Internet verfügbaren Gerichtsurteil – eine Meinung. Nutzt auch die Informationen zum „Bewirtungsvertrag“ (M 16).

Wissenstest „Richtig Reklamieren im Geschäft“

Richtig oder falsch? Begründe deine Antwort!

Richtig

Falsch

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <p>1. Generell kann man gekaufte Ware, die einem nicht gefällt, ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen umtauschen oder zurückgeben.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>2. Nur Artikel wie Unterwäsche oder vergünstigte Artikel kann man oft nicht umtauschen.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>3. Geschäfte dürfen ein Schild aufstellen, auf dem sie den Umtausch von mangelhafter Ware ausschließen.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>4. Wenn mein neues Produkt einen Mangel aufweist, kann ich es beim Händler reklamieren, vom Kaufvertrag zurücktreten und bekomme mein Geld zurück.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>5. Verkäufer haften dafür, dass die von ihnen verkaufte Ware mangelfrei ist. Zeigt sich ein Defekt innerhalb von zwei Jahren nach Kauf, können Käufer „Nacherfüllung“ (Reparatur oder Umtausch) verlangen.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>6. Nach mehr als sechs Monaten habe ich als Käufer keinerlei Reklamationsmöglichkeiten mehr.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>7. Die Vergabe einer Garantie ist gesetzliche Pflicht für die Hersteller bzw. Händler und man bekommt sie deswegen für jedes gekaufte elektronische Gerät dazu.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>8. Eine Garantie kann mehr Wert sein für den Kunden als die gesetzliche Sachmängelhaftung des Verkäufers.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>9. Wenn ich mich durch ein defektes Skateboard, welches ich gerade erst gekauft habe, verletzt, dann habe ich selber Schuld und sollte bei der nächsten Fahrt damit besser aufpassen.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>10. Eine Reklamation ohne Kassenbon ist zwecklos.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>11. Es ist zulässig, dass Geschäfte bei einer Reklamation auf die Originalverpackung der Ware bestehen.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3

Sachinformation

Kauf im Internet – andere Regeln für Umtausch und Reklamation

Im Gegensatz zum Einkauf in einem Laden gelten beim Onlineshopping gesonderte Regelungen, da Verbraucherinnen und Verbraucher die Ware nicht anfassen oder anprobieren können. Der größte Unterschied zwischen einem Kauf im Internet und einem herkömmlichen Ladenkauf besteht darin, dass Verbraucherinnen und Verbraucher bei einem online abgeschlossenen Kaufvertrag über eine Neuware bei einem professionellen Händler ein generelles 14-tägiges Widerrufsrecht haben. Bei Nichtgefallen eines Produkts kann es innerhalb der 14 Tage an den Verkäufer zurückgeschickt werden. Das gibt es im Laden nicht. Wenn Händler im Ladengeschäft einen Umtausch ermöglichen, tun sie das aus Kulanz, d. h. freiwillig, ohne gesetzlich dazu verpflichtet zu sein.

Folgende Waren sind von der Widerrufsregel ausgenommen:

Lebensmittel, Downloads, Zeitungen, individuell hergestellte Ware wie Sonderanfertigungen und Produkte, bei denen die versiegelte Verpackung geöffnet wurde, wie Filme, CDs oder Software.

Folgende Verträge sind von der Widerrufsregel ausgeschlossen:

Freizeitdienstleistungen (z. B. Konzertkarten, Hotel-, Flugbuchungen etc.) so-

wie Wetten und Lotterien (vgl. BGB § 312 b, Absatz 3). Für Finanzgeschäfte (z. B. Versicherungen, Kredite und andere Verträge mit Banken oder Finanzvermittlern) gelten eigene Regeln, die besondere Widerrufsrechte vorsehen.

Preise: Es ist ratsam, bei Onlinekäufen auf die Preisangaben im Shop zu achten. Ist die Mehrwertsteuer bereits im Betrag enthalten? Sind die Versandgebühren inklusive? Und kommen Kosten für bestimmte Zahlungsarten (Kreditkartengebühren usw.) hinzu?

Datensicherheit: Wichtig ist, dass die Übermittlung von Konto- und Kreditkartendaten nur über verschlüsselte Verbindungen erfolgt („https“ in der Adresszeile, Schlosssymbol unten rechts im Browser).

Informationspflichten: Bei allen Fernabsatzgeschäften muss der Händler bzw. Unternehmer zahlreiche Informationspflichten einhalten und Verbraucherinnen und Verbrauchern vor dem Vertragsabschluss folgende Angaben liefern: Identität und Anschrift des Unternehmens, Informationen über Preis und wesentliche Merkmale der Ware, Einzelheiten hinsichtlich Zahlung und Lieferung sowie Informationen über Widerrufsrechte.

Die Sachmängelhaftung im Internet hängt von der Art des Anbieters ab. Verkauft ein kommerzieller Onlinehändler neue Ware, so haftet er wie ein reguläres Geschäft zwei Jahre für Sachmängel. Beim Verkauf von gebrauchten Waren kann der Verkäufer die Verjährung der Sachmängelrechte auf ein Jahr verkürzen. Ein privater Anbieter darf dagegen seine Haftung für Sachmängel sogar komplett ausschließen. Die Unterscheidung zwischen beiden Anbieterformen (kommerziell oder privat) ist beim Internetkauf also sehr wichtig und sollte vor Kaufabschluss von Verbraucherinnen und Verbrauchern bedacht und geprüft werden.

Außerdem gilt:

- Wer nach dem Onlinekauf Fehler bei der Ware entdeckt, kann wie bei einem Ladenkauf reklamieren oder widerrufen.
- Kommt die Ware nicht wie vom Internetanbieter angegeben und rechtzeitig an, können Kunden ebenfalls widerrufen.
- Onlinehändler dürfen ihre Sachmängelhaftung nicht davon abhängig machen, ob die Kunden die Ware in der Originalverpackung zurückgeschickt haben.
- Auch im Onlinehandel kann der Verkäufer freiwillig Garantie auf seine Ware geben.
- Wenn es sich um einen ausländischen Onlineanbieter handelt, gilt für Verbraucher deutsches Recht, es sei denn, es wurde mit dem Verkäufer zuvor die Anwendung des ausländischen Rechts vereinbart (deshalb: AGB lesen).



Unterschied zum Ladenkauf:
Bei Onlinekäufen gilt ein
14-tägiges Widerrufsrecht.

Einkaufen im Internet

Neun von zehn Internetnutzern kaufen in Deutschland online ein. Besonders beliebte Objekte in der schönen neuen Shoppingwelt sind Bücher, Mode, Musik, Filme, Elektronik und Computer. Doch so bequem der Einkaufsbummel vom Sofa aus sein mag: Es lauern auch Tücken. Sechs von zehn Onlineshoppern haben schon schlechte Erfahrungen gemacht. Fast ein Drittel erhielt beschädigte Ware, bei 20 Prozent kam die Lieferung zu spät an, bei jedem Zehnten gar nicht.

Probezeit für Präsente

Der wohl wichtigste Unterschied zum stationären Handel: Wer im Netz einkauft, darf die Ware 14 Tage lang ohne Angabe von Gründen zurückschicken und bekommt sein Geld zurück, wenn er schon bezahlt hat. So können Kunden die Produkte zuhause prüfen – und erst danach entscheiden, ob sie sie behalten wollen. Eine Probenacht auf der neuen Matratze? „Kein Problem“, sagt Anwalt Solmecke.

14 Tage Zeit für den Widerruf

Kunden sollten sich mit ihrem Widerruf nicht unbegrenzt Zeit lassen. Der Gesetzgeber räumt ihnen eine Frist von 14 Tagen ein. Um sie einzuhalten, genügt ein kurzes Schreiben oder eine E-Mail. Bereits durch das Absenden ist die Frist gewahrt. Ob die Ware selbst binnen zweier Wochen beim Anbieter eintrifft, ist dann nicht mehr so wichtig. „Solange die Sendung nur zeitnah nach dem Widerruf beim Händler ankommt, hat der Kunde seine Rechte gesichert“, weiß Anwalt Solmecke.

Schaden nach dem Kauf

Stellt sich Wochen oder Monate nach dem Kauf heraus, dass die neue Kaffeemaschine ein Montagsmodell ist oder dass die sündhaft teure Kamera nur

noch Wackelbilder produziert, gibt es zwei Möglichkeiten.

Recht auf Sachmängelhaftung ausüben

Möglichkeit 1: Der Kunde übt sein gesetzlich verbrieftes Recht auf Sachmängelhaftung aus. Das kann er zwei Jahre ab dem Kauf durchsetzen. Meistens behalten sich Händler zwei Reparaturversuche vor. Der Kunde muss das akzeptieren. Erst wenn auch der zweite Versuch scheitert, kann er den Kauf rückgängig machen.

„Ist der Wunsch, den Schaden zu beheben, völlig übertrieben, darf der Verkäufer davon abweichen“, sagt Kerstin Piller-Simon, Fachanwältin für IT-Recht in München. Selbst wenn der Kunde es möchte, muss der Händler eine kaputte Computermouse für knapp zehn Euro nicht mit großem Aufwand reparieren. „Umgekehrt erwirbt kein Kunde einen Anspruch auf ein neues Rennrad, nur weil das gelieferte Modell einen Plattfuß hat“, so die Juristin.

Das Recht auf Sachmängelhaftung unterstellt im ersten halben Jahr nach dem Kauf, dass die Sache bereits bei Vertragsabschluss eine Macke hatte. Ab Monat sieben muss der Kunde selbst den Beweis erbringen. „Das“, so Piller-Simon, „klappt nur selten.“ Händler nutzen die Beweisnot von Kunden dann gern, um sie abzuwimmeln. Das ist oft unzulässig, zum Beispiel wenn ein Bauteil kaputtgeht, auf das der Kunde gar keinen Zugriff hatte, wie etwa das elektronische Innenleben eines Tablets, Fernsehers oder Mobiltelefons.

Garantieversprechen einlösen

Möglichkeit 2: Der Käufer löst das Garantieversprechen ein. Haben Hersteller oder Händler eine Eigenschaft oder die Funktionsfähigkeit für einen bestimm-

ten Zeitraum zugesagt, müssen sie sich daran halten und reparieren oder Ersatz beschaffen. Eine Garantie ist allerdings freiwillig. Hersteller und Händler können wählen, ob sie eine solche Verpflichtung eingehen, was sie garantieren und gegenüber welchem Kundenkreis. Es ist zulässig, dass manche Markenartikel die Garantie nur jenen Kunden gewähren, die im autorisierten Fachgeschäft einkaufen. Ist eine Zusage aber erst einmal ausgesprochen, sind Händler und Hersteller daran gebunden. Ob der gekaufte Gegenstand im Fall einer wirklichen Garantie bereits am ersten Tag oder 24 Stunden vor Garantie-Ende kaputtgeht, ist egal. Beweisprobleme wie bei der Sachmängelhaftung entfallen.

Quelle: Stiftung Warentest (Hg.): test 12/2013 (gekürzt und aktualisiert)

▼ A 18

1. Lies den Text sorgfältig durch. Notiere dir Stichpunkte mit den wichtigsten Aussagen.
2. Gestalte einen Flyer für Jugendliche mit hilfreichen Verbraucherinformationen und Besonderheiten des Onlinekaufs (Rechte, Pflichten, Fristen, Kosten etc.).

Widerrufsrecht ausüben

Wer Waren online bestellt und nach Erhalt feststellt, dass sie nicht gefallen, kann seine Bestellung 14 Tage lang widerrufen und die Ware zurückschicken. Ob Kunde oder Händler die Kosten für die Rücksendung tragen, legt der Händler fest. Deshalb ist es wichtig, vor der Onlinebestellung auf der Internetseite nach den Vertragsbedingungen zu schauen. Wer das Porto trägt, steht in der Regel dort unter „Folgen des Widerrufs“.

Bestellt ein Verbraucher sperrige Ware wie eine Waschmaschine oder Möbel, kann der Rücktransport besonders teuer kommen. Daher müssen Händler in solchen Fällen ihre Kunden vor der verbindlichen Bestellung informieren, wie hoch die Rücktransportkosten nach einem Widerruf sind. Kann der Verkäufer das nicht genau beziffern, reicht eine Schätzung der maximalen Rücksendekosten. Waren, die nicht mit der Post verschickt werden können, müssen Händler auf ihre Kosten abholen lassen, wenn der Vertrag – bei Bestellung von zuhause aus etwa – außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde und die Ware zum Vertragsschluss zur Wohnung des Verbrauchers geliefert wird.

Zurückschicken nur mit Kommentar

Käufer müssen den Widerruf eindeutig erklären. Ausreichend ist eine mit den eigenen Adressdaten ergänzte Formulierung wie „Hiermit widerrufe ich den Kauf der am [Datum] bestellten Ware [Kaufgegenstand]“. Den Widerruf begründen müssen Verbraucher nicht. Den Zettel mit der Widerrufserklärung legen Käufer beim Zurücksenden der Ware bei. Hat der Händler ein Rücksendeformular mitge-

schickt, sollten sie dieses verwenden. Zur Sicherheit widerrufen Kunden zusätzlich immer auch per E-Mail und bitten den Händler um eine Eingangsbestätigung.

Erst die Ware zurück, dann das Geld

Die Erstattung geschieht auf demselben Weg wie die Zahlung. Wer übers Girokonto bezahlt hat, bekommt Kaufpreis und Porto dorthin zurücküberwiesen. Zuerst muss der Käufer die Ware zurückschicken, dann bekommt er sein Geld zurück. Wenn der Händler die Ware wieder erhalten hat, muss er Kaufpreis und Versandkosten erstatten. Der Kunde kann die Rückzahlung beschleunigen, indem er dem Händler die Quittung über die Einlieferung des Pakets bei der Post per Mail oder Fax schickt. Dann muss der Verkäufer das Geld innerhalb von 14 Tagen zurücküberweisen. Geht die Ware auf dem Weg zum Händler verloren oder kaputt, hat der Verkäufer den Schaden. Die Kunden müssen aber die Einlieferung bei der Post nachweisen können. Deshalb sollten sie den Beleg gut aufheben.

Widerrufsrecht gilt nicht für alle Waren

Käufer können nicht jede Bestellung innerhalb von 14 Tagen widerrufen.

- **Verderbliche Ware.** Ausgeschlossen ist der Widerruf zum Beispiel bei Lebensmitteln wie Obst oder Wurst. Auch Schnittblumen dürfen Kunden nicht zurückgeben.
- **Spezialanfertigung.** Ist die Ware speziell für den Kunden gefertigt, kann er den Kauf nicht widerrufen. Das gilt zum Beispiel für maßgefertigte Vorhänge. Aber nicht jede individuelle Leistung schließt den Widerruf aus. Hat ein Kunde sich

online einen Computer aus verschiedenen Komponenten zusammengestellt, ist der Widerruf möglich, wenn der Händler die Anfertigung leicht wieder rückgängig machen kann oder der Baukasten-PC schnell einen anderen Käufer finden würde. Faustregel: Je spezieller und seltener der Kundenwunsch, desto eher ist der Widerruf ausgeschlossen.

- **Medien.** Bekommen Kunden CDs, DVDs oder Software versiegelt geliefert, können sie diese nicht mehr zurückgeben, sobald sie die Versiegelung geöffnet haben.

- **Zeitungen.** Einzelbestellungen von Zeitschriften und Zeitungen können nicht widerrufen werden, aber Abonnements. Die Widerrufsfrist läuft ab Lieferung der ersten Ausgabe.

- **Downloads.** Wer online Lieder oder Filme zum Anschauen (Streaming) kauft, hat zwar ein Widerrufsrecht. Dieses Recht erlischt aber in dem Moment, in dem er den Song herunterlädt oder beginnt, sich den Film anzuschauen. Über diese Folge muss der Verkäufer den Kunden vorher informieren. Sonst erlischt das Widerrufsrecht nicht.

Quelle: Stiftung Warentest (Hg.): Finanztest 6/2014, S. 24 – 25 (Text gekürzt und aktualisiert)

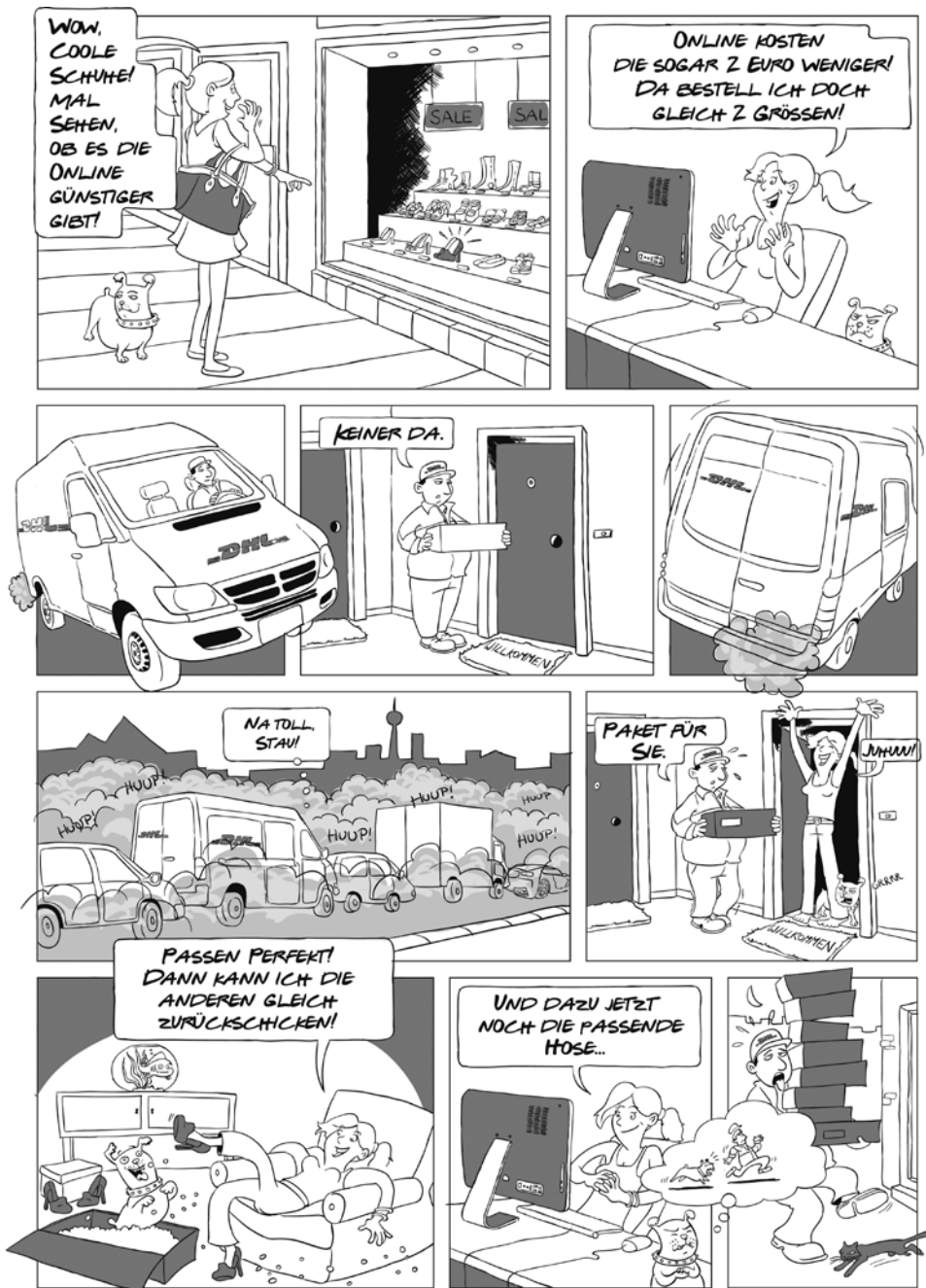
▼ A 19

Schreibe einen Artikel für die Schülerzeitung mit den wichtigsten Informationen zum Onlinekauf. Welche Rechte, Pflichten, Fristen, Kosten gibt es? Was ist bei Rückgabe und Reklamation zu beachten?

Nutze nicht nur M 14 und M 15, sondern recherchiere auch weitere Informationen auf test.de und bsi-fuer-buerger.de.

Zusätzliche Infos und Tipps rund um Downloadportale, Streamingdienste, App-Stores und Shoppingclubs bietet das Pocket „In unendlichen Einkaufswelten unterwegs“ der Stiftung Warentest. Frag deine Lehrerin oder deinen Lehrer danach.

Onlineshopping – aber fair zu Mensch und Umwelt!



Quelle: Stiftung Warentest/Eva Hoppe

▼ A20

1. Beurteile das Kaufverhalten des Mädchens! Erörtere die möglichen Vor- und Nachteile dieses Kaufverhaltens.
2. Worauf könnte man neben dem Preis noch achten, wenn man online einkauft?
3. Welche Erfahrungen hast du bei Onlineeinkäufen gemacht?
4. Welche Regeln lassen sich aus deinen Erfahrungen und der Bildergeschichte ableiten? Denke dabei auch an den Umweltschutz, das Gebot der Fairness und deinen Geldbeutel!

M 21

Onlinekauf: Retourenquoten und Retourenmengen

Retourenquote

Die Alpha-Retourenquote misst die Rücksendewahrscheinlichkeit eines Pakets. Für die drei umsatzstärksten Produktkategorien (Consumer Electronics, Fashion, Medien/Bücher) wurden in Abhängigkeit der Zahlungsart folgende Durchschnittswerte ermittelt:

| | Consumer Electronics | Fashion | Medien/Bücher |
|-----------|----------------------|---------|---------------|
| Rechnung | 18,60 % | 55,65 % | 11,45 % |
| E-Payment | 13,68 % | 44,10 % | 8,08 % |
| Vorkasse | 8,59 % | 30,15 % | 4,46 % |

Tabelle: Alpha-Retourenquote in Abhängigkeit der Zahlungsart

Retourenmenge

Um eine Einschätzung über die Anzahl der in Deutschland transportierten und bearbeiteten Retourenpakete zu erhalten, wurden 302 Versandhändler unter anderem zur Retourenmenge und dem erzielten Umsatz befragt. Die Unternehmen bearbeiteten in der Summe 5.774.560 Rücksendungen und erwirtschafteten im gleichen Zeitraum einen Umsatz in Höhe von 793.808.397 Euro.

Mit den Rücksendungen geht aufgrund der notwendigen Transporte eine Umweltbelastung einher. DHL gibt die durchschnittliche CO₂-Emission pro Paket mit ca. 500 Gramm an. Wird dieser Wert auf die Retoure übertragen, ergeben sich für den Transport der 286 Mio. Rücksendungen CO₂-Emissionen in Höhe von ca. 143.000 Tonnen.

Quelle: B. Asdecker, retourenforschung.de, Universität Bamberg, Abruf am 11.08.2014

**Hochgerechnet
auf den gesamten
deutschen Versandhandel
bedeutet das für das
Jahr 2012 ca. 286 Mio.
Rücksendungen.**

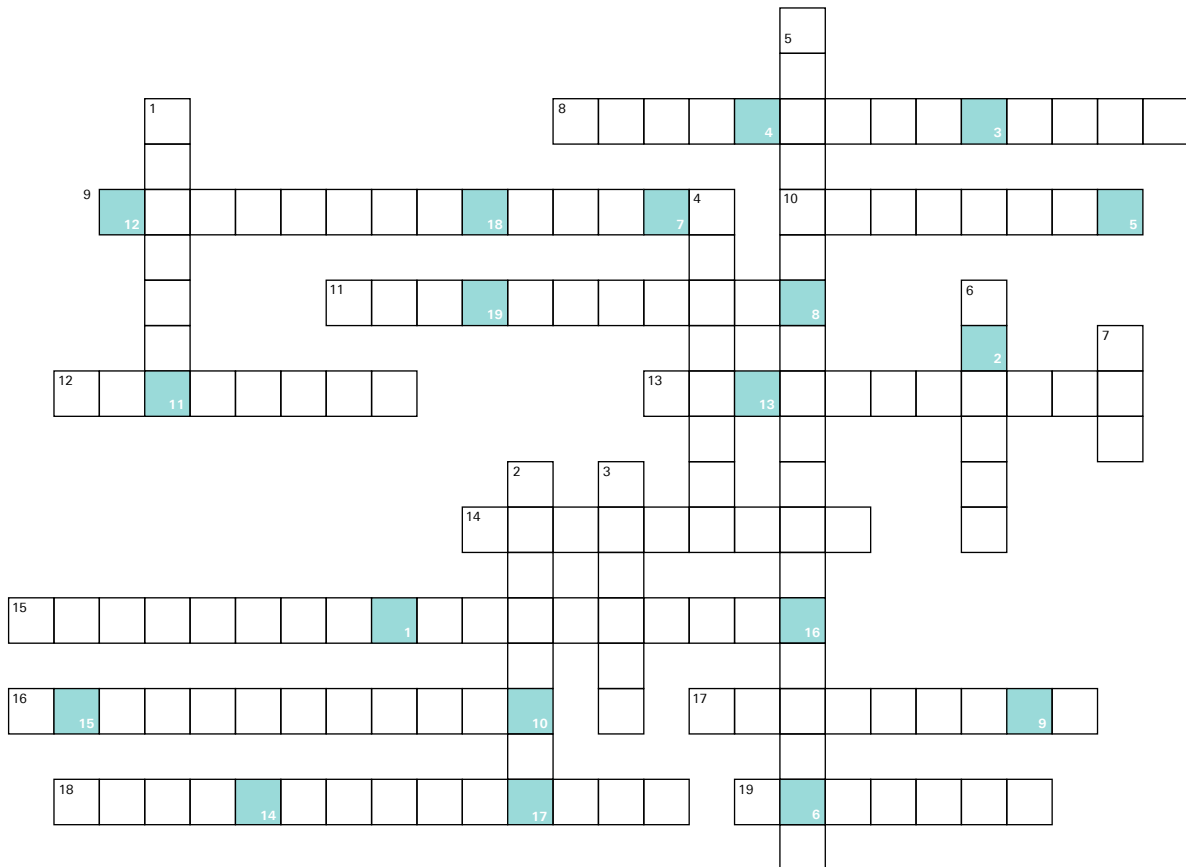
▼ A21

Erarbeite aus dem Text die Folgen des Onlinehandels für die Umwelt. Gehe dabei auch auf die Probleme für Gesellschaft und Umwelt ein, die sie aufzeigen.

Wissenstest „Richtig Reklamieren beim Onlinekauf“

| Richtig oder falsch? Begründe deine Antwort! | Richtig | Falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <p>1. Als Verbraucherin bzw. Verbraucher habe ich weniger Rechte, wenn ich meine Ware bei einem Onlineversandhändler bestelle.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>2. Alle Waren können beim Internetkauf widerrufen werden.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>3. Die Rücksendekosten zahlt immer der Onlinehändler.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>4. Für private Ebay-Händler, die Neuware verkaufen, gilt die gesetzliche Sachmängelhaftung. Die gesetzliche Sachmängelhaftung können sie auch nicht ausschließen.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>5. Es reicht, wenn das Onlinegeschäft auf seiner Seite ein Bild des Eigentümers und die bisherigen Kundenbewertungen sichtbar für die Kundinnen und Kunden zur Verfügung stellt.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>6. Im professionellen Onlinehandel gilt wie in einem herkömmlichen Geschäft die zweijährige Sachmängelhaftung, sowohl für neue als auch für gebrauchte Ware.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>7. Hersteller bzw. Verkäufer bieten im Versandhandel generell keine Garantien an.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>8. Wenn man als deutscher Kunde bei einem ausländischen Onlineanbieter etwas kauft, dann gilt automatisch das deutsche Recht.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <p>9. EU-weit gilt ein unbefristetes Widerrufsrecht für alle Onlinekäufe.</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-top: 10px;"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Kreuzwörterrätsel rund ums Reklamieren



Lösung

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

▼ A23

Senkrecht:

- Zahlungsmittel
- Erster Ansprechpartner bei Reklamation
- Ermöglicht Umtausch, obwohl kein Rechtsanspruch besteht
- Freiwillige Zusatzleistung des Herstellers
- Bestandteil von Kaufverträgen
- Produktfehler
- Das Kleingedruckte

Waagrecht:

- So sollen bei Onlinekäufen Kontodaten übermittelt werden
- Haftung für Schäden, die durch Gebrauch eines fehlerhaften Produkts entstehen

- Eine Form der Nacherfüllung
- Rechtsgeschäft mit zwei übereinstimmenden Willenserklärungen
- Vom Umtausch meist ausgeschlossen
- Von niemandem beeinflusst
- Erwerberin eines Produkts
- Sind Kinder unter 7 Jahren
- Beleg für einen Kauf
- Shoppern
- 14-tägige Frist beim Onlinekauf
- Rücksendung

4

Merkblatt

FAQ rund ums Reklamieren

1. Was muss ich zahlen, wenn die Ware an der Kasse plötzlich teurer ist als im Schaufenster?

Den Kassenspreis, selbst wenn du meinst, dass der Schaufensterpreis ein gemeines Lockvogelangebot war.

2. Reklamation nur mit Originalverpackung – ist das erlaubt?

Nein, du darfst auch ohne Verpackung reklamieren. Wichtig ist der Kassenzettel, denn im Zweifel musst du beweisen, wo du den Artikel gekauft hast.

3. Bei Nichtgefallen Geld zurück – gilt das generell?

Nein, denn der Umtausch bei bloßem Nichtgefallen ist ein freiwilliger Service des Händlers. Hat die Ware aber Mängel, kommt ein Umtausch im Rahmen der Sachmängelhaftung durchaus infrage.

4. Was für Rechte bietet denn die Sachmängelhaftung?

Rechte im Rahmen der Sachmängelhaftung hast du gegen den Händler. Von ihm kannst du bei Mängeln Nachbesserung in Form von Umtausch oder Reparatur verlangen. Klappt das nicht, kannst du den Preis mindern, vom Vertrag zurücktreten und mitunter Schadenersatz verlangen.

5. Sind Sachmängelhaftung und Garantie nicht dasselbe?

Nein. Garantien sind freiwillige Zusatzleistungen, meist vom Hersteller und nicht vom Händler. Oft enthalten sie das Versprechen, dass die Ware oder Einzelteile eine Zeit lang halten. Käufer mit Garantie können üblicherweise Reparatur oder Umtausch fordern.

6. Kann ich zwischen Garantie und Sachmängelhaftung wählen?

Ja. Der Händler darf dich bei einer Reklamation nicht abwimmeln und auf den Hersteller verweisen. Lass es dir schriftlich geben, wenn der Verkäufer von Sachmängelhaftung prinzipiell nichts wissen will. Du kannst dann ohne Frist vom Geschäft zurücktreten und Geld zurückverlangen.

7. Was ist besser: Garantie oder Sachmängelhaftung?

Das kommt drauf an. Wenn du wegen eines Mangels Geld zurück oder eine Preisminderung willst, solltest du über die Sachmängelhaftung gegen den Händler vorgehen. So etwas gibt es über eine Garantie üblicherweise nicht. Reicht es dir, wenn die defekte Ware ausgetauscht oder repariert wird, ist die Garantie meist unproblematischer.

8. Was macht die Abwicklung über Garantie unproblematischer?

Mit einer Haltbarkeitsgarantie musst du nichts beweisen. Geht die Ware innerhalb der Frist kaputt, hast du die Rechte, wie sie in der Garantie versprochen wurden. Die Rechte aus der Sachmängelhaftung hingegen gelten nur, wenn der Mangel schon zum Verkaufszeitpunkt da war.

9. Wie beweise ich, dass die Ware von Anfang an Mängel hatte?

Das geht meist nur mit teuren Gutachten. Doch zumindest im ersten halben Jahr ab Kauf hast du es bequem: Da haftet der Verkäufer, wenn er nicht beweist, dass die Ware bei Übergabe in Ordnung war. Danach wechselt die Beweislast und mit störrischen Verkäufern

ist zu rechnen. Es lohnt sich deshalb, vor dem Kauf ins Kleingedruckte zu schauen. Manche Händler wie Quelle oder Neckermann verlängern die kundenfreundliche Beweissituation kulanterweise auf ein Jahr.

10. Wie lange kann ich überhaupt beim Händler reklamieren?

Hast du beim Händler Neuware gekauft, beträgt die Frist zwei Jahre. Bei Gebrauchtware ist es mindestens ein Jahr. Ausnahmen („bei diesen Geräten gelten Sonderfristen“) gibt es nicht.

11. Mein Händler stellt sich stur, gibt es Alternativen zu einer Klage?

In manchen Branchen gibt es funktionierende Schlichtungsstellen, etwa für die Textilindustrie oder bei der Kfz-Innung. Erkundige dich bei einer Verbraucherzentrale.

12. Beginnen die Fristen nach einem Umtausch neu?

Die Garantiefrist beginnt neu, wenn du einen neuen Garantiezettel bekommst. Ob beim Umtausch im Rahmen der Nachbesserung auch die zweijährige Frist für die Sachmängelhaftung neu beginnt, ist umstritten. Zumindest das Oberlandesgericht Köln meint, dass mit dem Austausch bemängelter Ware eine neue Frist beginne (Az. 19 U 202/92).

13. Der Händler braucht ewig für die Reparatur. Was soll ich tun?

Es gibt keine verbindliche Frist für die Nachbesserung. Wenn du schon länger wartest, setz schriftlich eine Frist (zum Beispiel eine Woche), innerhalb deren er reparieren oder umtauschen muss.



Kündige an, danach rechtliche Schritte einzuleiten und die Kosten als Verzugschaden zu berechnen. Das könnte die Sache beschleunigen.

14. Kann ich nicht einfach gleich Geld zurückverlangen?

Nein, erst darf der Händler die Nachbesserung versuchen.

15. Welche Mängel kann ich eigentlich beim Händler reklamieren?

So ein Mangel liegt vor, wenn die Ware von Anfang an kaputt ist. Aber auch intakte Ware gilt als mangelhaft, wenn sie nicht für den Zweck taugt, für den du sie gekauft hast. Hast du im Baumarkt Kleber verlangt, der Styropor klebt, darfst du anschließend reklamieren, wenn der eigentlich ordentliche Kleber nur Holz klebt. Als Mangel gilt auch, wenn du zu viel, zu wenig oder falsche Ware bekommst.

Hat dich der Händler beim Verkauf für Mängel hingewiesen, kannst du diese aber nicht mehr reklamieren.

16. Der Händler nimmt den kaputten CD-Spieler zurück, aber nur gegen einen Gutschein. Darf er das?

Nein. Wenn du Ware wegen Mängeln zurückgeben darfst, hast du auch Anspruch auf das Geld. Anders ist das, wenn der Händler heile Ware bei Nichtgefallen aus Kulanz zurücknimmt.

17. Darf der Händler Nutzungsersatz verlangen, wenn er die mangelhafte Ware umtauscht?

Da streiten sich die Juristen. Sicher ist es fair, wenn du dem Händler einen Ausgleich zahlst. Schließlich bekommst du „neu für alt“ und hast die reklamierte Ware quasi gratis genutzt.

Bei der Berechnung des Nutzungsersatzes solltest du aber kritisch sein. Fair wäre es etwa, die durchschnittliche Lebensdauer der Ware zu ermitteln und daran angelehnt den Ersatz zu bestimmen: Hält ein Produkt zum Preis von 500 Euro im Schnitt fünf Jahre und hast du nach einem Jahr reklamiert, müsstest du dann 100 Euro zahlen.

18. Der Händler nimmt den CD-Spieler zur Reparatur an. Darf er Geld verlangen, wenn er feststellt, dass der Mangel nicht schon beim Kauf da war?

Das ist umstritten. Zumindest das Oberlandesgericht Hamm hält es für unzulässig, wenn Händler Geld verlangen, falls sich eine Reklamation als unbegründet erweist (Az. 13 U 71/99).

19. Und was ist mit den Kosten, wenn ich zu Recht reklamiere?

Dann ist alles klar: Der Verkäufer trägt Transport-, Wege-, Arbeits- oder Materialkosten.

20. Habe ich weniger Rechte, wenn ich im Versandhandel bestelle?

Nein, du hast mehr. Neben Sachmängelhaftung und Garantie hast du ein Widerrufsrecht, wenn du per Telefon, Fax, SMS, Postkarte oder E-Mail bestellst. Du darfst das Geschäft binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware platzen lassen. Schick die Ware einfach zurück und widerrufe per Email oder Brief.

21. Gilt das Widerrufsrecht ausnahmslos?

Es gilt nur bei Händlern, die regelmäßig im Fernabsatz verkaufen. Es entfällt bei Software, Audio- und Videodatenträger, wenn du sie bereits entsiegelt hast, und bei Geschäften des täglichen Bedarfs wie etwa die Pizzabestellung.

22. Verliere ich mein Widerrufsrecht, wenn ich den Pulli anprobiere?

Nein, du musst aber nach einem Widerruf Abnutzungen oder Schäden ersetzen, etwa wenn du den Pulli schon ein paar Mal in der Wäsche hattest. Das gilt aber nur dann, wenn der Händler diese Pflicht zuvor klar geregelt hat.

23. Ich will widerrufen, doch der Händler hat mir kein Widerrufsrecht eingeräumt. Und nun?

Widerrufe trotzdem. Hat der Händler dich nicht klar über die Fernabsatzregeln informiert, beginnt die Zweiwochenfrist für den Widerruf sogar erst, wenn er die Information nachholt. Informiert er dich nicht, kannst du bis zu einem halben Jahr lang widerrufen. Gibt es Streit, ob der Händler ordentlich über das Widerrufsrecht belehrt hat, trägt er die Beweislast.

24. Ich habe mir meinen Computer auf der Händlerhomepage zusammengestellt. Darf ich widerrufen?

Ja, sagt der Bundesgerichtshof (Az. VIII ZR 295/01). Zwar gibt es tatsächlich kein Widerrufsrecht für Ware, die nach Kundenwunsch hergestellt wird. Doch Computerteile können leicht wieder voneinander getrennt werden.

25. Wer haftet bei Schäden oder Verlust auf dem Transport?

Selbst wenn der Händler nachweisen kann, dass er die Ware heil an das Transportunternehmen übergeben hat, haftet

er. Du als Verbraucherin bzw. Verbraucher kannst einfach eine neue Lieferung fordern. Achtung: Diese käuferfreundliche Regel gilt nicht beim Verkauf durch Privatleute. Hier ist der Verkäufer zumindest dann aus der Haftung, wenn er einen Einlieferungsbeleg vorweisen kann.

26. Welche Regeln gelten, wenn ich bei Ebay-Händlern kaufe?

Auch wenn höchstrichterliche Rechtsprechung noch aussteht, solltest du davon ausgehen, dass du ein Widerrufsrecht hast, wenn du per Onlineauktion bei Profihändlern kaufst.

27. Und wie erkenne ich bei Ebay professionelle Händler?

Am hohen Umsatz. Aber Achtung, das Landgericht Hof hat entschieden, dass allein die Zahl der Verkäufe niemanden zum Händler macht (Az. 22 S 28/03) und die Händlereigenschaft im Zweifel vom Käufer bewiesen werden muss. Indiz kann die Ebay-Einstufung des Verkäufers als „Powerseller“ sein.

Impressum

Verantwortlich für den Inhalt: Heike van Laak **Redaktion:** Bettina Dingler (verantw.), Elisabeth Asche, Christoph Herrmann
Fachliche Beratung: Prof. Dr. Tim Engartner, Didaktik der Sozialwissenschaften, Goethe-Universität Frankfurt am Main;
Frank Minnebusch, Realschule Grünstraße, Hattingen **Gestaltung:** Haferkorn & Sauerbrey **Druck:** Druckhaus Berlin-Mitte
Herausgeber und Verlag: Stiftung Warentest, Lützowplatz 11 – 13, 10785 Berlin © Stiftung Warentest, Berlin.

5. unveränderte Auflage, Juni 2019.

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier.

ISBN 978-3-86851-556-5

