

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
<hr/>	
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 eindeutig 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
<hr/>	
3. Sachinformation	
Kauf im Internet – andere Regeln für Umtausch und Reklamation	18
M 18 Widerrufsrecht ausüben	19
M 19 Privatverkäufe im Internet	19
M 20 Fieser Fake – oder seriöser Shop?	20
M 21 Onlineshopping – aber fair zu Mensch und Umwelt!	21
M 22 Onlinekauf: Retourenquoten und Retourenmengen	22
M 23 Wissenstest „Richtig reklamieren beim Onlinekauf“	23
M 24 Kreuzworträtsel rund ums Reklamieren	24
<hr/>	
4. Merkblatt	
Umtausch – was geht und was nicht	25
<hr/>	
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 darin 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: verbraucherzentrale.de (Suchworte: „Das Kleingedruckte: Lassen Sie sich mit den AGB nichts unterjubeln“), bpb.de (Suchwort: „AGB-Regelungen“).

Big Business



© Stiftung Warentest/Eva Hoppe

▼ A2

1. Recherchiere, ab welchem Alter man Geschäfte abschließen darf, z. B. unter [checked4you.de](https://www.checked4you.de) (Suchwort „Taschengeldparagraph“) oder unter [bpb.de](https://www.bpb.de) (Suchwort „Geschäftsfähigkeit“). Welche Abstufungen gibt es? Was spricht für, was gegen eine noch feinere Abstufung?
2. Erkläre, was besagt der „Taschengeldparagraph“? Lies den Paragraphen 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 Powerbanks in: „test, Ausgabe 2/2022“, „CHIP, Ausgabe 9/2022“.
2. Tests von Bluetooth-Kopfhörern in: „test, Ausgabe 3/2022“, „c't, Ausgabe 14/2022“.
3. Tests von Fernsehern in: „test, Ausgabe 12/2021“, „video, Ausgabe 1/2022“, „CHIP, Ausgabe 1/2022“.

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

Nutze auch ein Online-Vergleichsportal. Welche Informationen erhältst du hier zu den ausgewählten Produktgruppen? Was erfährst du über die Beurteilungskriterien?

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 anzeigefreien 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. ein neues Handy 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 zwölf 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 den ersten zwölf Monaten 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 Jahr hinaus verbessern, da die Beweislastumkehr entfällt. Käufer müssen also auch ab dem 13. 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 Schmerzensgeld zahlen. Für Sachschäden muss er nur zahlen, soweit sie einen Betrag von 500 Euro übersteigen.

M 6

Kulanz oder Garantie?



Ärgerlich:
Speichenbruch auf
der Radtour

▼ A 6

1. Erkläre einer Freundin per Messenger-App, was man unter Kulanz, Sachmängelhaftung, Garantie und Produkthaftung versteht. Schreibe pro Begriff eine Nachricht. Fasse dich dabei kurz (max. 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 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?

Fall 3: Marie kann sich endlich das neue Handy kaufen, für das sie lange gespart hat. Anfänglich ist sie auch sehr zufrieden damit, aber nach dreizehn 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: Ricip hat zum 14. Geburtstag von seinen Freunden ein neues Skateboard geschenkt bekommen. Bei einer seiner ersten Fahrten fällt Ricip 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 Ricip?

▼ 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 in den vier Fallbeispielen sollen – auch wenn sie auf unwilliges Verkaufspersonal stoßen – zeigen, dass sie ihre jeweiligen Rechte kennen und sich auch mit den Einzelheiten der Reklamation auskennen.
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. Verkaufen 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 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 intakt, 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 ansonsten intakte 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 vom Käufer keine Entschädigung für die Nutzung 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 **Vertrag zurücktreten** (Geld zurück), wenn der Händler Umtausch oder Reparatur verweigert oder die Reparatur scheitert. Käufer bekommen dann das Geld zurück, müssen aber eine Entschädigung zahlen, wenn sie die Sache schon eine bestimmte Zeit lang benutzt haben.

Schäden, die der Händler verschuldet, muss er ersetzen, wie etwa Reinigungskosten, wenn eine Waschmaschine wegen schlechter Reparatur ausläuft. Als Schaden gelten zum Beispiel auch Gutachterkosten, wenn Käufer die Mängel der Ware erst beweisen müssen.

Quelle: Stiftung Warentest, Finanztest 12/2022

▼ 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 kennzeichnen. 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: Ahmed hat ein T-Shirt mit einem coolen, aufgedruckten Spruch im Internet bestellt. Als er das T-Shirt auspackt, stellt er sofort fest, dass der Aufdruck nicht einwandfrei ist, einige Buchstaben haben sich abgelöst. Nun möchte er die Ware beim Onlinehändler reklamieren und ein neues T-Shirt 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.

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 Kassensbons möglich ist?

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

Frage: Stimmt es, dass der Verkäufer die Kosten tragen muss, wenn er den Kunden eine falsche Anleitung mitgibt?

Antwort: Ja, das ist richtig, der Verkäu-

fer 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 Geräte austausch stets erneut beginnt?

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

▼ A 11

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 im Internet weitere Karikaturen, die sich im weitesten Sinne dem Thema „Reklamation“ widmen, z. B. unter toonpool.com.
- Analysiere und diskutiere mindestens drei 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 eindeutig geregelt?

Die Rechte, die Verbraucherinnen und Verbraucher bei Reklamationen haben, hat der Gesetzgeber im Bürgerlichen Gesetzbuch festgeschrieben. So dass eigentlich alles geklärt ist und es im Alltag meist gut funktioniert. Aber im Detail gibt es immer noch Streitpunkte, zum Beispiel darum, ob nach der Reklamation eines Mangels und der anschließenden Reparatur die Reklamationsfrist von zwei Jahren wieder aufs Neue beginnt. Deshalb gibt es immer wieder Streitfälle, die vor Gericht landen und Richter müssen dann den Einzelfall entscheiden.

▼ A13

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

- a. zugunsten des Käufers
- b. zugunsten des Verkäufers

Nutze für die Internetrecherche Suchworte wie Urteil, Sachmängelhaftung, Kunde, Verkäufer etc. Berichte über Urteile findest du beispielsweise auf test.de, vzbv.de, verbraucherzentrale.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 der 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 darauf hin 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 serviert wird. Wirt W

bezeichnet G als kleinlich und verweigert die Leistung. Muss G zahlen?

Um diesen Fall zu lösen, 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 Beispielsfall 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: https://www.vis.bayern.de/recht/schenken_leasen_ratenzahlung/bewirtungsvertraege.htm
(Stand: 30.10.2020, Abruf am 8.11.2022)

▼ 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 zwölf 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 Verbraucher bei einem online abgeschlossenen Kaufvertrag über eine Neuware bei einem professionellen Händler ein generelles 14-tägiges Widerrufsrecht haben. Bei Nichtgefallen eines Produkts kann der Kauf bzw. die Bestellung innerhalb von 14 Tagen widerrufen 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:

Schnell verderbliche Lebensmittel, Zeitungen, individuell hergestellte Ware wie Sonderanfertigungen und Produkte, bei denen die versiegelte Verpackung geöffnet wurde, wie Software.

Downloads und Streaming: Wer online für digitale Produkte bezahlt hat und diese dann sofort herunterlädt oder streamt, hat kein Recht auf Widerruf mehr. Voraussetzung dafür: Käufer müssen ausdrücklich zugestimmt haben,

dass der Anbieter das digitale Produkt vor Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist bereitstellt und sie damit ihr Widerrufsrecht verlieren.

Folgende Verträge sind von der Widerrufsregel ausgeschlossen:

Freizeitdienstleistungen (z. B. Konzertkarten, Hotel-, Flugbuchungen etc.) sowie Wetten und Lotterien (vgl. BGB § 312 g). 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 oben links in der Adresszeile).

Informationspflichten: Bei allen Fernabsatzgeschäften muss der Händler bzw. Unternehmer zahlreiche Informati-

onspflichten einhalten 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, der sich in deutscher Sprache an deutsche Verbraucher richtet, gilt deutsches Verbraucherrecht. D. h. es gilt auch das 14-tägige Widerrufsrecht. Aber das nutzt oft wenig, wenn sich der Shop etwa in China befindet und die Kosten für den Rückversand den Gesamtwert der Bestellungen übersteigen. Deshalb: Vorher überprüfen, wo der Shop seinen Sitz hat.



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

M 18

Widerrufsrecht ausüben

Im Vergleich zum Ladenkauf sind Kunden, die im Versandhandel kaufen, besergestellt, wenn sie Ware nicht behalten wollen. Eine Bestellung im Internet, per Telefon oder per E-Mail können sie innerhalb von 14 Tagen einfach widerrufen und zurückschicken. Die Frist beginnt ab dem Datum der Lieferung, nicht dem der Rechnung. Kunden müssen den Widerruf eindeutig erklären, etwa per E-Mail. Ware unkommentiert zurückzuschicken, zählt nicht als Widerruf.

Schriftlich widerrufen: Ausreichend ist eine mit den eigenen Adressdaten ergänzte Formulierung wie „Hiermit widerrufe ich den Kauf der am [Datum] bestellten Ware [Kaufgegenstand]“. Den

Widerruf begründen muss man nicht. Den Zettel mit der Widerrufserklärung legen Käufer beim Zurücksenden der Ware bei. Hat der Händler ein Rücksendeformular mitgeschickt, sollten sie dieses verwenden. Zur Sicherheit widerrufen Kunden zusätzlich immer auch per E-Mail und bitten den Händler um eine Eingangsbestätigung.

Kosten für Rücksendung: 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“.

Verpackung: Oft ist es sinnvoll, gerade bei zerbrechlicher Ware, die Originalverpackung zu nutzen, um die Ware nach einem Widerruf an den Händler zurückzuschicken. Doch eine rechtliche Pflicht zur Nutzung des Originalkartons gibt es nicht. Manche Händler behaupten, dass das Widerrufsrecht des Kunden entfällt, wenn er die Ware nicht in der Originalverpackung zurückschicke. Das stimmt aber nicht.

Quelle: Stiftung Warentest, www.test.de, Suchworte „Widerruf“ und „Umtausch“

M 19

Privatverkäufe im Internet

Ein Recht auf Umtausch oder Rücknahme gibt's bei Privatverkäufen nicht – egal ob auf einem Flohmarkt, bei Ebay oder bei Kleinanzeigen. Und: Bei Privatverkäufen sind – anders als in Shops – abweichende Vereinbarungen zur Sachmängelhaftung zulässig. Wer dabei unklar oder missverständlich formuliert, trägt die volle gesetzliche Sachmängelhaftung. Das bedeutet: Er steht als Verkäufer zwei Jahre ab Lieferung dafür ein, dass die Ware genauso gut ist, wie es der Käufer aufgrund der Artikelbeschreibung erwarten darf. Und die

Kaufsache muss sich objektiv für ihre gewöhnliche Verwendung eignen und die übliche Beschaffenheit aufweisen.

Wer beim Verkauf gebrauchter Sachen nicht für Mängel haften will, muss die Sachmängelhaftung ausschließen. Die richtige Formulierung lautet: „Ich schließe jegliche Sachmängelhaftung aus.“

Wer immer mal wieder etwas verkauft, muss noch hinzufügen: „Die Haftung auf Schadenersatz wegen Verletzungen von Gesundheit, Körper oder Leben und

grob fahrlässiger und/oder vorsätzlicher Verletzungen meiner Pflichten als Verkäufer bleibt uneingeschränkt.“

Je nach Ware ist der Haftungsausschluss unterschiedlich wichtig. Faustregel: Je wertvoller das Objekt, desto teurer kann es werden, für Mängel geradestehen zu müssen.

Quelle mit ausführlicheren Infos: <https://www.test.de/Verkauf-im-Internet-Haftung-ausschliessen-als-Verkaeuf-4533698-0/> (Stand: 20.12.2021, Abruf: 10.11.2022)

▼ A18 + A19

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 dazu nicht nur M18 und M19, sondern recherchiere auch weitere Informationen auf

test.de, verbraucherzentrale.de und bsi-fuer-buerger.de. Für deine Rechte als Käufer macht es einen Unterschied, ob du online bei einem Händler oder einer Privatperson kaufst. Informiere in deinem Artikel auch über diese Unterschiede.

Fieser Fake – oder seriöser Shop?

Fake-Shops sind Internetseiten, die wie seriöse Online-Shops aussehen. Hinter den Seiten stehen allerdings Betrüger, die auf das Geld kaufwilliger Opfer aus sind. Die angebotene Ware existiert nicht. Impressum und Kontaktdetails sind falsch oder von fremden Firmen kopiert. Oft sind Fake-Shops sehr professionell gestaltet. Lassen Sie sich daher nicht vom Aussehen einer Homepage täuschen.

Anhand der folgenden Merkmale können Sie nach Hinweisen suchen, die zeigen, ob ein Online-Shop seriös oder fragwürdig ist:

Impressum. Unternehmen in Deutschland haben eine Anbieterkennzeichnungspflicht. Das heißt, sie müssen Informationen über sich nennen, die sie in der Regel als Impressum bezeichnen. Ein fehlendes, unvollständiges oder falsches Impressum ist ein Indiz für einen Fake-Shop. Achtung: Teilweise kopieren Betrüger auch das vollständige Impressum real existierender Firmen.

Tip: Googeln Sie die Daten, die im Impressum angegeben sind, um irritierende Doppelungen zu erkennen.

Datenschutzerklärung. Online-Shops, die ihre Ware in Deutschland anbieten, sind verpflichtet, eine Datenschutzerklärung auf ihrer Seite abrufbar zu machen. Fehlt diese, ist das ein Hinweis auf unseriöse Absichten des Anbieters.

Gütesiegel. Seriöse Online-Shops werben oft mit Gütesiegeln (zum Beispiel Trusted Shops). Händler zahlen für sol-

che Siegel eine monatliche Gebühr, im Gegenzug dürfen sie es prominent auf ihrer Homepage platzieren. Echte Siegel sind ein verlässliches Indiz für die Seriosität eines Online-Shops. Bekannte Gütesiegel sind neben Trusted Shops beispielsweise EHI geprüfter OnlineShop, oder S@fer Shopping des TÜV Süd. **Wichtig:** Prüfen Sie die Echtheit des Siegels. Betrüger kopieren Gütesiegel oder erfinden eigene. Echte Gütesiegel sind anklickbar und führen Sie zur Unternehmensseite. Dort können Sie kontrollieren, ob ein Shop tatsächlich zertifiziert ist und welche Kriterien er für die Zertifizierung erfüllt.

Vorkasse. Von Bezahlung per Vorkasse ist generell abzuraten! Wer per Vorkasse zahlt, die bestellte Ware aber nicht erhält, sieht sein Geld oft nicht wieder. Zahlen Sie nur per Vorkasse, wenn Sie den Verkäufer kennen und ihm vertrauen.

Telefonnummer. Viele Versandhändler geben auf ihrer Internetseite eine Telefonnummer an. Ist diese falsch, oder ständig nicht erreichbar, kann das ein Zeichen für einen unseriösen Shop sein.

Aber: Online-Versandhändler sind nicht verpflichtet, eine Telefonnummer anzugeben. Haben sie keine, müssen sie alternativ eine andere direkte und effiziente Kontaktmöglichkeit bieten.

Schnäppchenpreise. Das Internet ist ein Paradies für Schnäppchenjäger. Wer Preise vergleicht, kann oft viel Geld sparen. **Achtung:** Ist ein Preis unverhältnismäßig niedrig, steht oft ein Betrüger hin-

ter dem Angebot. Das gilt vor allem für Markenware, Rabatte bis zu 90 Prozent sind unrealistisch.

Rechnung. Bietet ein Shop Bezahlung per Rechnung an, ist das ein gutes Zeichen. Denn Sie zahlen erst, wenn die Ware bei Ihnen eingetroffen ist und Sie sie prüfen konnten.

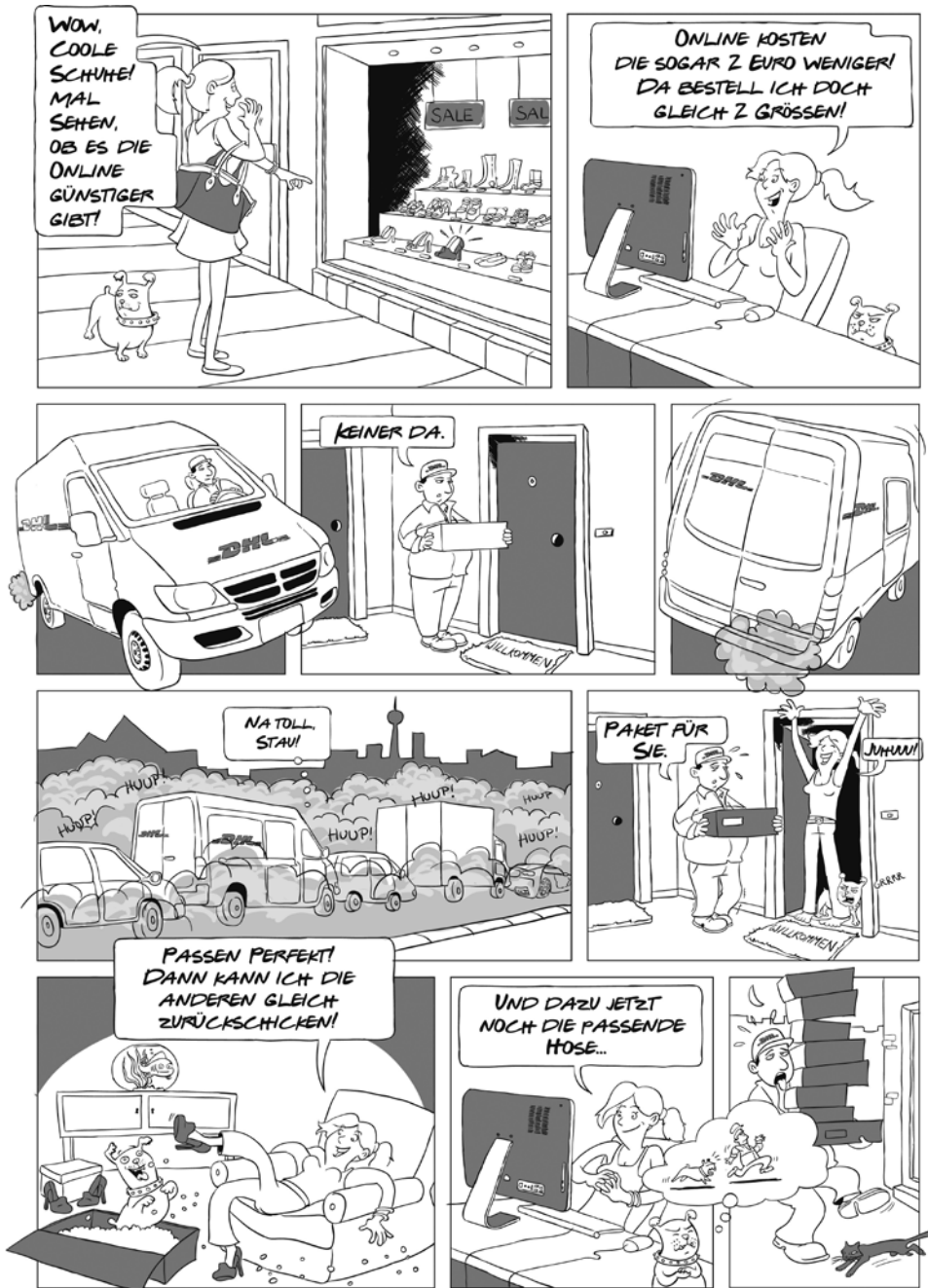
Restzweifel. Immer noch unsicher? Googeln Sie den Shop. Ist er seriös, finden Sie oft positives Feedback glücklicher Kunden. Ist er ein Fake, gibt es eventuell schon Beschwerden geprellter Käufer.

Quelle: Stiftung Warentest, <https://www.test.de/Online-Shopping-Sicher-vor-Betrug-im-Internet-5250198-0/> (Stand: 24.3.2021, Abruf: 10.11.2021, Text gekürzt)

▼ A20

1. Lies den Text sorgfältig durch. Notiere dir Stichpunkte mit den wichtigsten Aussagen.
2. Welche drei Tipps sind für dich am wichtigsten? Warum? Tauscht euch in der Klasse darüber aus, welche Tipps ihr besonders wichtig findet. Begründet eure Meinung.

Onlineshopping – aber fair zu Mensch und Umwelt!



Quelle: Stiftung Warentest/Eva Hoppe

▼ A21

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!

Onlinekauf: Retourenquoten und Retourenmengen

Die Universität Bamberg befragte im Jahr 2021 in Deutschland und Europa Händler im E-Commerce zu ihrem Umgang mit Retouren, unter anderem erhob sie die Anzahl der im Online-Handel zurückgeschickten Artikel und Pakete (Retouren). Die Ergebnisse dieser Studie für Deutschland:

Retourenquote und -menge

Fast jedes vierte Paket (24,2%) im E-Commerce geht wieder an die Händler zurück. Damit wurden 2021 schätzungsweise fast 530 Millionen Retourensendungen transportiert, in denen rund 1,3 Milliarden Artikel enthalten waren.

Der Fashion-Anteil beträgt bei den zurückgeschickten Sendungen 83%, bei den zurückgeschickten Artikeln 91%.

Entsorgungsanteil

Im Mittel können 93,2% der retournierten Artikel als neuwertig (sold as new) verkauft werden.

Der Anteil der durch die Onlinehändler entsorgten Retouren liegt bei 1,3%. Der geringe prozentuale Anteil darf nicht darüber hinwegtäuschen, dass in absoluten Zahlen im **Jahr 2021** schätzungsweise trotzdem **17 Millionen retournierte Artikel entsorgt wurden**.

Nicht erfasst in dieser Zahl ist die Entsorgung durch Wiedervermarkter und durch Kunden (Erstattung ohne Retoure). Die Zahl von 17 Millionen Artikel gibt also nur einen Teil des Problems wieder.

Umweltwirkung

Aufgrund der notwendigen Transporte geht mit den Rücksendungen eine Umweltbelastung einher.

Die Retourensendungen produzierten im Jahr 2021 in Deutschland geschätzt 795.000 Tonnen CO₂-Äquivalente. Diese Menge entspräche etwa 5,3 Milliarden mit dem PKW zurückgelegte Kilometer (bei 1.500 g CO₂e pro Kilometer).

▼ A22

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.

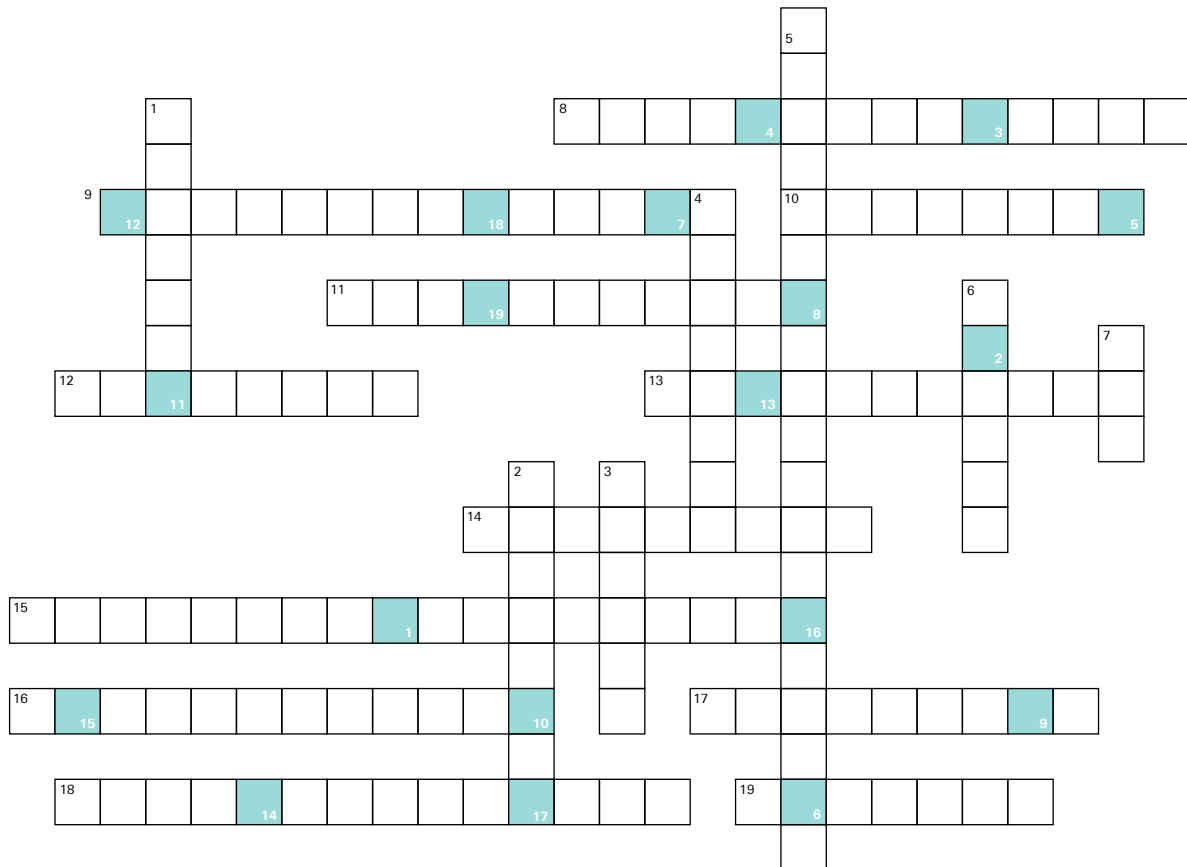
Erläuterung: CO₂-Äquivalente (kurz CO₂e) sind eine Maßeinheit, mit der unterschiedliche klimaschädliche Treibhausgase rechnerisch vereinheitlicht werden, so dass sie mit der Wirkung des Treibhausgases Kohlendioxid vergleichbar sind.

Quelle: Asdecker, B./Felch, V./Karl, D. (2022): „European Return-o-Meter - Ergebnisbericht Teil 1: Deutschland vs. Rest-EU“, Forschungsgruppe Retourenmanagement, Otto-Friedrich-Universität Bamberg, S. 1-82.

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-Verkäufer, 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. 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"/>

Kreuzworträtsel rund ums Reklamieren



Lösung

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

▼ A24

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
- Shoppfen
- 14-tägige Frist beim Onlinekauf
- Rücksendung

4

Merkblatt

Umtausch – was geht und was nicht

Gesetzliche Regelungen	Einkauf im Internet und Versandhandel	Einkauf im Laden
Kauf widerrufen und Ware zurückgeben ...		
... innerhalb von	14 Tagen ¹	nur auf Kulanz ²
... ohne Angabe von Gründen	ja	entfällt
... ohne Kassenbon	entfällt	entfällt
... ohne Originalverpackung ³	ja	entfällt
... bei Nichtgefallen	ja	entfällt
... von individuell angefertigten Produkten ⁴	nein	entfällt
... von schnell verderblichen Lebensmitteln	nein	entfällt
... ohne Portokosten für den Kunden	je nach Händler	entfällt

Eine Rückgabe nach dem 14-tägigen Widerrufsrecht im **Onlinehandel** ist nur dann möglich, wenn der Händler ein längeres Umtauschrecht einräumt. Das bieten manche Onlinehändler an.

Sogar manche **Einzelhändler** (also Ladengeschäfte) bieten ein Umtauschrecht an. Das muss aber erfragt werden. Denn gesetzlich dazu verpflichtet ist kein Händler.

Quelle: Stiftung Warentest (Hg.), <https://www.test.de/Shopping-online-und-im-Laden-So-klappen-Widerruf-und-Umtausch-5519074-5633759/> (Text aktualisiert und gekürzt, 30.11.2022)

1 14 Tage Widerrufsrecht bei Onlineshops und Versandhändlern. Bei privaten Käufen (also von privat zu privat) gibt es kein Widerrufsrecht.

2 Umtausch im Laden ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Es gelten die freiwilligen Vereinbarungen. Siehe Umtausch und Kulanz.

3 Originalverpackung. Die Rücksendung in der Originalverpackung ist sinnvoll: Die Ware ist darin am besten geschützt. Laut Gesetz ist die Originalverpackung aber nicht zwingend erforderlich.

4 Individuell angefertigte Produkte. Maßanfertigungen und individuell angefertigte Produkte wie etwa T-Shirts mit dem Aufdruck des eigenen Fotos müssen die Händler nicht zurücknehmen.



Widerruf und Rückgabe

Widerruf des Kaufvertrags.

Der Käufer gibt dem Verkäufer die Ware zurück und bekommt den Kaufpreis erstattet. Gesetzlich verbrieft ist das Recht auf Widerruf etwa bei so genannten Fernabsatzgeschäften.

Dazu zählen Internet und Versandhandel.

Frist: 14 Tage laut Gesetz. Die Frist kann vom Händler auch verlängert werden.¹

Wer im Einzelhandel kauft, hat kein Widerrufsrecht.

Viele Einzelhändler sind aber bereit, die Ware auf Kulanz zurückzunehmen.

¹ 14 Tage Widerrufsrecht bei Onlineshops und Versandhändlern. Bei privaten Käufen (also von privat zu privat) gibt es kein Widerrufsrecht.

Kulanz

Die meisten Händler wünschen zufriedene Kunden, die gerne wieder kaufen.

Deshalb tauschen viele Einzelhändler ihre Waren auf Wunsch um, obwohl sie nicht dazu verpflichtet sind.

Fristen und Bedingungen bestimmt in diesem Fall der Händler.

Deshalb gilt: Beim Einkauf nach einem Umtauschrecht fragen.

Sachmängelhaftung

Die Sachmängelhaftung (oft auch Gewährleistung genannt) ist gesetzlich vorgeschrieben.

Die Sachmängelhaftung trägt der Verkäufer bzw. Händler. Von ihm können Käufer bei Mängeln Nachbesserung verlangen. Vorausgesetzt, der Mangel war schon beim Kauf vorhanden oder zumindest angelegt. Der Händler muss den Mangel beseitigen. Er hat zwei Versuche. Klappt die Reparatur nicht, oder macht eine Nachbesserung keinen Sinn, können Kunden den Preis mindern oder vom Kauf zurücktreten.

Unter Umständen ist sogar Schadenersatz möglich.

Ein Mangel liegt übrigens auch vor, wenn die Ware nicht hält, was der Händler versprochen hat. Beispiel: Ein Navigationsgerät, das für ganz Europa taugen soll, aber kein Kartenmaterial für Spanien und Portugal enthält.

Frist bei Neuwaren: 24 Monate.⁵

Frist bei Gebrauchsgütern: Eigentlich 24 Monate, darf aber vom Händler auf 12 Monate verkürzt werden.

⁵ Sachmängelhaftung. In den ersten zwölf Monaten nach dem Kauf gilt: Der Händler muss beweisen, dass der Mangel beim Kauf noch nicht vorhanden war, wenn er die Reklamation ablehnen will. Nach zwölf Monaten kehrt sich die Beweislast um. Nun muss der Kunde nachweisen, dass die Ware schon zum Zeitpunkt des Kaufs mit dem Mangel behaftet war.

Umtausch

Der Umtausch ist – anders als der Widerruf – keine gesetzliche Regelung, sondern freiwillig.

Bietet der Händler den Umtausch an, ist die genannte Frist aber ebenso verbindlich. Wirbt der Händler auf Schildern oder im Werbeprospekt mit einem 14-Tage-Umtauschrecht, muss er das auf Wunsch des Kunden auch einlösen.

Umtausch bedeutet:

Der Kunde gibt die Ware zurück und erhält dafür den Kaufpreis, einen Gutschein oder eine neue Ware.

Auch hier gilt: Wenn der Händler in seiner Umtauschgarantie „Geld zurück“ verspricht, muss er das auf Wunsch des Kunden auch einlösen.

Impressum

Verantwortlich für den Inhalt: Regine Kreitz **Redaktion:** Bettina Dingler (verantw.), Elisabeth Asche, Christoph Herrmann, Michael Sittig **Fachliche Beratung:** Prof. Dr. Tim Engartner, Professur für Sozialwissenschaften mit dem Schwerpunkt ökonomische Bildung, Universität zu Köln; Frank Minnebusch, Helene-Lange-Realschule Essen **Gestaltung:** Haferkorn & Sauerbrey **Druck:** K+L Print Media GmbH, Berlin **Herausgeber und Verlag:** Stiftung Warentest, Lützowplatz 11 – 13, 10785 Berlin © Stiftung Warentest, Berlin.

7. aktualisierte und überarbeitete Auflage, Januar 2023.

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier.

ISBN 978-3-86851-556-5

