

Richtig reklamieren

Mängel, Pfusch, Reiseärger? Bei **UMTAUSCH UND PREISNACHLASS** blocken viele Händler ab. So setzen Sie als Kunde Ihre Rechte durch!

Die neue Espressomaschine machte Ralf Höger nur vier Tage Freude. Dann machte sie nur noch heißen Dampf – und der 48-Jährige schleppte sie genervt zurück in den Laden. „Ich dachte eigentlich, dass ich ganz unkompliziert eine neue bekommen würde“, sagt Höger. Doch der Verkäufer verwies ihn an den Hersteller: Der – nicht er – sei alleiniger Ansprechpartner für Reklamationen. „Eine glatte Lüge, die leider häufig vorkommt“, sagt Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg (siehe auch Tipp 50). Exklusiv in HÖRZU geben sie und andere Experten die besten Tipps zum Thema Umtausch und Reklamation.



IM LADEN

TIPP 1 Ist die Ware einwandfrei, gibt es – anders, als viele glauben – eigentlich kein Umtauschrecht. Immer mehr Händler sind aber kulant und zahlen das Geld zurück. Darauf sollten Sie charmant hinweisen und auf Erstattung bestehen.

TIPP 2 Kleinere Läden stellen in solchen Fällen meist einen **Warengutschein** aus. Das ist rechtens, Sie sollten es akzeptieren.

TIPP 3 Hat die gekaufte Ware Mängel, greift die **Gewährleistung**. Nun sitzen Sie als Kunde am längeren Hebel und können bestimmen: Entweder Sie verlangen sofort neue Ware, oder Sie beauftragen den Händler mit der Reparatur. „Trotz des Wahlrechts läuft es oft aufs Reparieren hinaus“, sagt Rehberg. Händler können den Umtausch nämlich ablehnen, wenn er „wirtschaftlich nicht zumutbar“ ist.

TIPP 4 Verweigert ein Händler den Umtausch wegen „wirtschaftlicher Unzumutbarkeit“,

EXTRA
50 TIPPS
IN
HÖRZU



HÖRZU-Expertin

Julia Rehberg

Fachfrau für Kaufrecht,
Verbraucherzentrale Hamburg

HÖRZU-Expertin

Beate Wagner

Spezialistin für Reiserecht,
Verbraucherzentrale NRW

sollten Sie nachhaken. Er ist verpflichtet, diese detailliert zu belegen. Als unzumutbar gelten Umtauschkosten, die 20 Prozent über den Reparaturkosten liegen. Sind sie niedriger, können Sie den Umtausch einfordern.

TIPP 5 Werden **technische Geräte zur Reparatur eingeschickt**, wartet man oft sechs Wochen. „Akzeptabel sind aber in der Regel nur zwei“, sagt Rehberg. Ihr Tipp: dem Händler sofort bei der Übergabe des defekten Geräts eine entsprechende Frist setzen.

TIPP 6 Braucht der Händler länger, können Sie vom **Vertrag zurücktreten**. Statt die Ware verspätet anzunehmen, fordern Sie dann den Preis zurück. Der Händler darf davon aber einen „Nutzungersatz“ abziehen. Alternative: Sie nehmen die Ware zurück und handeln als „Gegenleistung“ einen Rabatt aus.

TIPP 7 Trotz Reparatur ist die Ware noch immer kaputt? Dann steht dem Händler generell ein **zweiter Versuch** zu. Erst wenn auch der scheitert, ist ein Vertragsrücktritt möglich (siehe Tipp 6).

TIPP 8 Muss Ware zur Reparatur in eine Werkstatt, dürfen die **Transportkosten** nicht auf Sie abgewälzt werden. Beispiel: Als

HÖRZU-Leserin Anne Sörensen aufgeplatzte Nähte am neuen Sofa reklamierte, bekam sie zu hören: „Die Transportkosten zahlen aber Sie.“ Falsch! Übernimmt der Händler das Holen und Bringen des Sofas nicht selbst, muss er dem Kunden die dafür entstehenden Kosten erstatten.

TIPP 9 Auch für **gebrauchte Ware** müssen Händler haften. Sie dürfen aber die Gewährleistungsfrist verkürzen – und zwar von den regulären zwei Jahren auf nur ein Jahr.

TIPP 10 „Keine Gewähr auf Verschleißteile“, wird von Händlern gern behauptet. Doch so pauschal stimmt das nicht. Richtig ist: Für normalen Verschleiß, etwa an Schuhen oder Rasierklingen, wird nicht gehaftet. Trotzdem können auch Verschleißteile Fabrikationsfehler haben. Und dafür haftet der Händler.

TIPP 11 Tritt ein **Defekt in den ersten sechs Monaten** auf, ist der Händler fast immer in der Pflicht. Nur wenn er die Schuld des Kunden nachweisen kann, haftet dieser.

TIPP 12 Nach Ablauf von sechs Monaten kehrt sich die **Beweislast** um: Jetzt muss der Kunde nachweisen, dass reklamierte Mängel auf Fehler zurückgehen, die von Anfang an vorhanden waren.



AUF REISEN

TIPP 13 Ein **Reisemangel** liegt vor, wenn im Katalog eine Leistung versprochen ist, die vor Ort nicht erbracht wird. Dann gibt es eine Entschädigung. Beispiel: Sie sind in einem anderen Hotel untergebracht (rund 5 bis 35 % vom Reisepreis) oder in einem zu kleinen Zimmer (rund 20 %).

TIPP 14 Wie viel Entschädigung angemessen wäre, kann man Tabellen entnehmen, die für jeden „Tatbestand“ **Ermäßigungssätze** aus aktuellen Urteilen auflisten. Die umfangreichste (270 Urteile) führt der ADAC (kostenlos im Internet unter: www.adac.de/Recht_und_Rat/reiserecht/reisepreisminderung/ oder für ADAC-Mitglieder in den bundesweit 177 Geschäftsstellen). Diese Ermäßigungssätze liefern aber nur Anhaltspunkte. Entscheidend ist immer der Einzelfall.

TIPP 15 Reisemängel **sofort beim örtlichen Reiseleiter melden** (nicht beim Hotelpersonal!), sonst gehen alle Ansprüche verloren.

TIPP 16 Ein häufiger Streitfall im Urlaub ist **Lärmbelästigung**. Sogenannte „atmosphä-

400.000

Urlauber klagen pro Jahr über Reisemängel*

*Schätzwert für Pauschalreisen

rische Störungen“ (wenn etwa im Hotelrestaurant lautstark gefeiert wird), muss man hinnehmen – bei All-inclusive-Reisen wie im Fünf-Sterne-Luxushotel. Handelt es sich um Baulärm, hat man aber Anspruch auf ein Ersatzhotel (siehe Tipp 17).

TIPP 17 Setzen Sie immer eine **Frist zur Mängelbeseitigung**. Beispiel: Baulärm am Hotel. Für die Suche nach einem Ersatzhotel sind ein bis zwei Tage okay. Ein verdreckter Külschrank sollte sofort gereinigt werden.

TIPP 18 Ist ein **tropfender Wasserhahn**, der beim Einschlafen stört, nicht spätestens nach zwei Tagen repariert, können rund fünf Prozent vom Reisepreis zurückgefordert werden. Das gilt auch, wenn der Mangel später doch noch behoben wird. „Dann reduziert sich der Preis anteilig für die ‚Tropftage‘“, sagt Beate Wagner von der Verbraucherzentrale NRW.

TIPP 19 Mängel, die nicht beseitigt wurden, vom Reiseleiter **schriftlich bestätigen lassen**. Das Schreiben dann spätestens einen Monat nach Rückkehr dem Veranstalter vorlegen, zusammen mit weiteren Beweisen (Fotos, Nennung von Zeugen, Videos etc.).

TIPP 20 Von echten Reisemängeln zu unterscheiden sind **bloße Unannehmlichkeiten**, für die es keine Erstattung gibt. Dazu zählen Flugverspätungen von bis zu vier Stunden, unfreundliches Hotelpersonal, Insektenplagen und selbst verschuldete Unfälle. Dann gilt: Zeit sparen, Nerven schonen und den Urlaub trotzdem irgendwie genießen!



IM INTERNET

TIPP 21 Nirgendwo sonst kann man so hemmungslos reklamieren wie beim **Einkauf im Internet**. Hier lässt sich (fast) alles 14 Tage zurückgeben, auch völlig mängelfreie Ware. Man ist also nie auf Kulanz angewiesen – ein großer Vorteil gegenüber Einkäufen im Geschäft!

TIPP 22 Zu laufen beginnt die „Gefällt mir doch nicht“-Frist, sobald die Ware bei ▶

TOP INFORMIERT
Wer beim Umtauschen
Bescheid weiß, kann viel
Geld sparen

einem eintrifft. Wochenende und Feiertage zählen dabei voll mit. Deshalb immer den Kalender im Auge behalten.

TIPP 23 Hat der Händler nicht ordnungsgemäß auf die Frist („Widerrufsrecht“) hingewiesen, **verlängert sich das Rückgaberecht** auf unbestimmte Zeit. Auch Jahre später können Sie dann Ware noch zurückschicken.

TIPP 24 Bei fristgemäßer Rücksendung muss der Händler den **Kaufpreis erstatten**. Er darf Sie also nicht mit einem Warengutschein abspesen – was im Laden ja möglich ist.

TIPP 25 Auch die **Rücksendekosten** muss der Internethändler erstatten. Nur wenn die Ware weniger als 40 Euro gekostet hat oder noch nicht bezahlt wurde, darf der Käufer damit belastet werden.

TIPP 26 Achtung: Für Produkte, die **individuell angefertigt** wurden (etwa Maßanzüge), entfällt auch im Internet das Rückgaberecht.

TIPP 27 Bei **CDs, DVDs und Software** gilt das Rückgaberecht nur, wenn die Ware originalversiegelt zurückgeschickt wird.

TIPP 28 Hat Internetware Mängel, gelten dieselben **Gewährleistungsrechte wie im Laden**. Sie durchzusetzen ist allerdings komplizierter, weil ein konkreter Ansprechpartner vor Ort fehlt. Tipp: hartnäckig bleiben!



SECONDHAND

TIPP 35 Spätestens, seit es das Internet-Auktionshaus **Ebay** gibt, blüht der Handel mit Gebrauchtem aus Privatbesitz. „Viele finden es verblüffend, dass die gesetzliche Gewährleistung auch hierfür gilt“, sagt Rehberg. Das heißt: Egal ob Flohmarkt, Ebay oder Kleinanzeigen – treten Mängel auf, können Sie einen privaten Verkäufer zwei Jahre in Regress nehmen.

TIPP 36 Der Privathändler hat allerdings die **Möglichkeit, die Haftung auszuschließen**. Er muss darauf aber ausdrücklich hinweisen, etwa schriftlich bei Ebay oder mündlich auf dem Flohmarkt. Verzichtet er auf den Abschluss oder vergisst er ihn, muss er haften.

TIPP 37 Auch wenn der Gewährleistungsausschluss deutlich formuliert wurde, muss der

haftet der Handwerker auch dafür. Allerdings nur für das reparierte oder ausgetauschte Teil, zum Beispiel die Pumpe. Ist beim zweiten Mal also der Riemen betroffen, kann man sich nicht auf Gewährleistung berufen.

TIPP 34 Auch **Ersatzteile** unterliegen der vollen zweijährigen Gewährleistung. Das gilt auch, wenn Geräte, in die sie eingebaut wurden, selbst zu alt für Reklamationen sind.



REPARATUR
Auch hierfür gelten Gewährleistungsfristen

Käufer nicht alles hinnehmen. Hat der Anbieter beispielsweise **Mängel absichtlich verschwiegen**, kann der Käufer den Handel rückgängig machen.

TIPP 38 Für normalen **Verschleiß oder alters-typische Kratzer** haften private Anbieter dagegen nie. Derartige Schönheitsfehler werden deshalb in Inseraten oft gar nicht erwähnt. Wer trotzdem Wert auf „Makellosigkeit“ legt, sollte sich vom Verkäufer vorher Fotos schicken lassen – oder, noch besser, die Ware direkt vor Ort besichtigen und ausprobieren. Ist das nicht möglich, etwa weil der Verkäufer zu weit entfernt wohnt, fragen Sie



FINANZEN

TIPP 39 Auch **missglückte Anlagegeschäfte** sind unter Umständen reklamierbar. Anspruch auf Schadensersatz besteht dann gegenüber der Bank, die

ihn direkt nach solchen Fehlern. Die Antwort ist dann verbindlich und berechtigt zum Rücktritt vom Kaufvertrag.

einem die Papiere verkauft hat – nicht gegenüber deren Herausgeber (etwa der insolventen US-Bank Lehman Brothers).

TIPP 40 Gegen „**Falschberatung**“ vorzugehen ist rechtlich noch Neuland und kostet Kraft, Nerven und Geld. Deshalb vor einer Klageerhebung möglichst ein klärendes Gespräch mit der Hausbank führen. Vielleicht ist die bereit, auf dem „kleinen Dienstweg“ Verluste zu ersetzen – so wie Citibank, Frankfurter und Hamburger Sparkasse. Letztere hat einigen Kunden sogar von sich aus Entschädigung angeboten.

TIPP 41 Zeichnet sich keine gütliche Einigung ab, sollte man den Fall zunächst von einer **Verbraucherzentrale vorprüfen** lassen. „Nur wenn die Klage Aussicht auf Erfolg hat, lohnt es sich, eine Kanzlei einzuschalten, die auf Kapitalanlagerecht spezialisiert ist“, so Edda Castello, Verbraucherzentrale Hamburg.

TIPP 42 Renommierte **Kanzleien** für geprellte Anleger: etwa Tilp Rechtsanwälte in Kirchentellinsfurt; Heidrun Jakobs in Wiesbaden.

TIPP 43 Kosten für Anwalt und Gericht übernehmen in einigen Fällen auch **Rechtsschutz-**

versicherer. Ältere Verträge sind in dieser Hinsicht übrigens großzügiger als neuere.

TIPP 44 Ab Januar 2010 haben Sie laut einem neue Bundestagsbeschluss **mehr Zeit, gegen Beratungsfehler** der Bank vorzugehen. Heute verjähren diese drei Jahre nach dem Kauf der Wertpapiere, künftig spätestens zehn Jahre nachdem man Kenntnis vom Beratungsfehler erhalten hat.

TIPP 45 Damit Sparer die Risiken von Anlagen besser einschätzen können, hat die Verbraucherzentrale Hamburg jetzt einen „**Ampelcheck Geldanlage**“ veröffentlicht (Preis: 6,90 Euro inkl. Porto, zu bestellen unter Tel.: 040/2483 21 04).

Auf 44 Seiten werden mehr als 20 Finanzprodukte in den Kategorien Sicherheit, Rendite, Liquidität und Transparenz mit jeweils Grün, Gelb oder Rot bewertet. Eine gute Möglichkeit, sich von vornherein Ärger mit Reklamationen zu ersparen. **STEFAN VOGT**

„Auch missglückte Geldanlagen lassen sich reklamieren.“

Edda Castello

DO 30.7. RTL 2 23.10 UHR
EXKLUSIV – DIE REPORTAGE
Chefsache billig! – Deutschland auf Sparkurs



REPARATUREN

TIPP 29 Auch Handwerker haften normalerweise zwei Jahre für ihre Arbeit. Werden Teile mit Haus oder Wohnung „fest verbunden“ – etwa **Einbauküche, Wasch-**

becken, Türen, Fenster – sind es sogar fünf.

TIPP 30 Zu laufen beginnt die Frist, wenn der Kunde das **Abnahmeprotokoll** unterschreibt oder sich sonstwie einverstanden zeigt. Deshalb vor der Abnahme alles genau kontrollieren und notfalls einen Experten fragen.

TIPP 31 Treten nach der Abnahme Mängel auf, eine **Frist zur Nachbesserung** setzen (hier angemessen: ca. drei Wochen). Ist die Rechnung noch nicht bezahlt, besitzt man ein gutes Druckmittel. Zurückgehalten werden darf der dreifache Betrag dessen, was die Mängelbeseitigung mutmaßlich kostet.

TIPP 32 Ist die Frist verstrichen, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Dann hat er wieder ein **Wahlrecht**: Entweder er verlangt sein Geld zurück. Oder er beauftragt eine andere Firma mit der Reparatur. Kosten, die dadurch entstehen, darf er dann der ersten Firma in Rechnung stellen.

TIPP 33 Gehen Elektrogeräte wie eine **Waschmaschine** nach der Reparatur wieder kaputt,

Hilfe bei den 5 häufigsten Händler-Ausreden

Viele Verkäufer versuchen, berechnete Kundenforderungen mit falschen Behauptungen abzuschmettern. Vor allem bei Sonderaktionen wie dem inoffiziellen Sommerschlussverkauf 2009 (SSV), der am 27. Juli startet. Mit diesen Argumenten können Sie gegenhalten.

	Das behauptet der Händler	So ist die Rechtslage wirklich
TIPP 46	„Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen.“	Wird zwar gern behauptet, stimmt aber nicht. Reduzierte Ware darf beim Umtausch nicht anders als reguläre behandelt werden – muss also bei Mängeln auch zurückgenommen und repariert werden (siehe auch Tipp 3). Eingeschränkt ist der Umtausch dagegen bei B-Ware, die als solche gekennzeichnet ist. Mängel, die schon im Laden offen zutage treten (zum Beispiel schlechte Verarbeitung), können nicht nachträglich reklamiert werden.
TIPP 47	„Umtausch ist nur mit Kassenbonn möglich.“	Falsch! Als Kaufnachweis akzeptieren muss der Händler auch Zahlungsbelege von EC- oder Kreditkarten bzw. den entsprechenden Kontoauszug oder die Kreditkartenabrechnung. Sogar Zeugenaussagen sind zulässig.
TIPP 48	„Umtausch nur mit Originalverpackung.“	Niemand ist gezwungen, Berge von Kartons aufzubewahren – gesetzlich besteht dazu keine Pflicht. Beruht die Reklamation allerdings auf Kulanz, kann es sich der Händler vorbehalten, nur originalverpackte Ware zu akzeptieren.
TIPP 49	„Das war nur für Bastler oder zum Ausschachten.“	Autohändler schreiben diese Einschränkungen gern in den Vertrag, um die Gewähr komplett auszuschließen. Entsprechen sie jedoch nicht dem Preis und Zustand des Wagens, spielen Gerichte nicht mit. Der Gewährleistungsausschluss ist dann unwirksam, selbst wenn der Kunde den Vertrag unterschrieben hat.
TIPP 50	„Da müssen Sie sich schon beim Hersteller beschweren.“	Auch so ein Mythos ... Es gilt: Bis zwei Jahre nach Übergabe bleibt grundsätzlich der Händler Ihr Ansprechpartner – er wickelt alle Reklamationen für Sie ab. Lassen Sie sich also nicht wegschicken, und verweisen Sie auf Ihr gutes Recht.

FOTOS: S. 6-9: ANDRÉ REINKE FÜR HÖRZU (GR.); ACTION PRESS; JOCHEN TACK; ILLUSTRATIONEN: OLAF HÄNSEL/WWW.DASKNUSPERHAUS.DE