

Garantie

Häufig werden zusätzlich zur gesetzlichen Garantie vor allem für teure Geräte beim Kauf auch noch kostenträchtige Garantie-Verträge angeboten.

Verbraucher stehen in der EU die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zur Seite. Der Verkäufer haftet für mindestens 2 Jahre ab Erhalt der Ware, wenn die Ware mangelhaft ist.

Lohnen sich kostenpflichtige Garantien dann überhaupt? Um diese Frage zu beantworten, hat das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) die kostenpflichtige Garantien in 25 europäischen Ländern genau geprüft.

Die angefügte Checklisten für Verbraucher, die im europäischen Ausland einkaufen wollen, soll durch den rechtlichen Dschungel von Gewährleistung und Garantien führen.

Gesetzliche Gewährleistung bei neu gekaufte Produkten:

Verbrauchern steht in der EU, Island und Norwegen das Gewährleistungsrecht zu. Manche europäischen Länder haben die Gewährleistungsfrist verlängert - 3 Jahre in Schweden, 6 Jahre in Irland und Großbritannien - oder berücksichtigen die durchschnittliche Lebensdauer des Produkts (Finnland, Niederlande).

Die Kunden können Reparatur, Austausch oder manchmal sogar Erstattung des Kaufpreises verlangen. Sie sind in den ersten 6 Monaten von der Verpflichtung befreit, dem Verkäufer gegenüber zu beweisen, dass ein Schaden schon bei der Lieferung vorgelegen hat.

Wann kann sich eine kostenpflichtige Garantie lohnen?

- » Die Laufzeit länger ist als die gesetzliche Gewährleistung (mindestens 2 Jahre).
- » Verbraucher den Mangel auch nach den ersten 6 Monaten nicht beweisen müssen.
- » Während der Reparatur ein Ersatzgerät angeboten wird.
- » Das Reklamationsverfahren reibungslos und einfach ist.
- » Der Händler oder Hersteller die Rückgabe organisiert und alle entstehenden Kosten trägt, wie für Überprüfung, Reparatur oder Ersatz.
- » Alle Schäden abgedeckt sind, also auch Wasserschäden, unabsichtliche Bruchschäden oder Oxidation.



Deutschland

PRODUKT- GARANTIE

*Checkliste für
Verbraucher*



Sind
Produktgarantien
ihr Geld wert?



Co-funded by
the European Union

Rat und Hilfe für
Verbraucher
in Europa





Wenn Sie etwas kaufen, bietet Ihnen der Verkäufer oft noch eine zusätzliche Produktgarantie an, insbesondere bei Elektronikgeräten. Gerade, wenn man für ein Produkt viel Geld ausgibt, kann es sinnvoll sein, über den Abschluß einer zusätzlichen Garantie nachzudenken. Diese Garantien variieren jedoch von Land zu Land. In einigen Ländern sind sie kostenlos, in anderen muss man für sie bezahlen. Doch sind kostenpflichtige Garantien wirklich ihr Geld wert? Und sind sie tatsächlich besser als das gesetzliche Gewährleistungsrecht, das Käufern innerhalb der EU, Island und Norwegen zusteht?

Auf den folgenden Seiten finden Sie die zwölf wichtigsten Fragen, die Sie sich vor dem Abschluss eines Garantievertrags stellen sollten. Machen Sie den Check!

Übrigens: Wissen Sie, dass jeder Verbraucher das Recht hat, sich zu beschweren, wenn ein gekauftes Produkt defekt ist?

Das gesetzliche Gewährleistungsrecht

Nach dem Gewährleistungsrecht ist ein Produkt mangelhaft, wenn es nicht der Beschreibung entspricht oder sich nicht für die übliche oder vereinbarte Verwendung eignet. Es ist auch mangelhaft, wenn es keine durchschnittliche Qualität hat, die ein Käufer von der Ware erwarten darf. Gleiches gilt, wenn ein Produkt Fehler in der Montageanleitung aufweist und somit nicht ordnungsgemäß aufgebaut werden kann.

In all diesen Fällen können Sie vom gesetzlichen Gewährleistungsrecht Gebrauch machen - und das zwei Jahre lang, beginnend mit dem Kauf oder der Lieferung der Ware. Für gebrauchte Produkte kann die Dauer auf ein Jahr begrenzt sein.

Besonders vorteilhaft: Bei allen Mängeln, die in den ersten sechs Monaten auftreten, wird davon ausgegangen, dass diese bereits beim Kauf vorhanden waren. Der Verkäufer muss in dieser Zeit beweisen, dass der Mangel erst nach dem Kauf eingetreten ist.

Bei der gesetzlichen Gewährleistung haben Sie **das Recht, den Artikel reparieren oder austauschen zu lassen**. Ist dies nicht möglich, haben Sie **das Recht, sich den Kaufpreis gegen Rückgabe der Ware vollständig erstatten zu lassen**. Wenn Sie das defekte Produkt behalten wollen, können Sie sich einen Teil des Kaufpreises erstatten lassen..

Tritt der Mangel erst sechs Monate nach dem Kauf oder der Lieferung ein, muss der Käufer beweisen, dass der Mangel bereits beim Kauf vorhanden war. Diesen Beweis können Verbraucher z. B. durch die Prüfung eines unabhängigen Experten erbringen.

Das Gewährleistungsrecht ist gesetzlich vorge-schrieben und kann nicht verkürzt werden.

Jede Garantie sollte einen Zusatznutzen zu den gesetzlichen Gewährleistungsrechten haben. Die Garantiebedingungen legt der Anbieter fest.



Checkliste für Verbraucher

Sind Produktgarantien ihr Geld wert?



Besitzen Sie bereits eine Garantie oder eine Versicherung, die Mängel abdeckt?

Möglicherweise sind Sie bereits über Ihre Kreditkarte oder Hausratsversicherung abgesichert.

Hat der Verkäufer Sie über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte informiert, die Ihnen sowieso zustehen?

Stehen die Gewährleistungsrechte in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)? Und hat der Verkäufer Sie auch darauf hingewiesen?

Wer bietet die Garantie an?

Der Verkäufer, der Hersteller oder eine dritte Person, wie z.B. eine Versicherung?

Wie viel kostet die Garantie?

Lohnt sich die Garantie überhaupt im Vergleich zum Warenwert?

Ab welchem Zeitpunkt und wie lange gilt die Garantie?

Der Anbieter kann die Garantiedauer und den Beginn frei bestimmen. Wenn sie genauso lange gilt wie die gesetzliche Gewährleistung (also zwei Jahre), ist eine Garantie nicht unbedingt notwendig.

Welchen Nutzen bietet die Garantie?

Entscheiden Sie sich nur für die zusätzliche Garantie, wenn sie mehr Nutzen bietet als die gesetzliche Gewährleistung. Von Vorteil kann eine längere Garantiedauer sein, eine sofortige Rückerstattung des Kaufpreises oder auch ein Reparaturanspruch unabhängig davon, wie die Ware beschädigt wurde.



Welche Schadensfälle werden abgedeckt?

Mängel, die die gesetzliche Gewährleistung üblicherweise nicht abdeckt, z.B. Unfallschäden.

Sind Schadensfälle ausgeschlossen?

Häufig decken Garantien die fehlerhafte Montage oder Installation nicht ab. Genauso kann die Schadensregulierung ausgeschlossen sein, wenn das Produkt nicht so wie vom Hersteller empfohlen benutzt wurde. Zu Problemen kann es auch kommen, wenn Sie das Produkt zu einem nicht zertifizierten Reparaturservice bringen.

Welche Kosten deckt die Garantie ab?

Bedenken Sie: Deckt die Garantie nur Ersatzteile ab, müssen Sie für den Rest wie die Arbeitsstunden und den Versand womöglich selbst aufkommen.

Bietet eine Garantie denselben Schutz, wenn Sie das Produkt im Ausland kaufen?

Viele Garantien gelten nur in dem Land, in dem man das Produkt gekauft hat. Um Garantieleistungen wie z.B. eine Reparatur in Anspruch zu nehmen, müssten Sie das defekte Produkt dann wieder ins Ausland bringen.

Wie einfach können Sie reklamieren?

Wer ist Ihre Kontaktperson? In welchem Zeitraum ist eine Reklamation möglich? Müssen Sie den Artikel zurückschicken? Wie lange dauert im Durchschnitt die Reparatur oder der Austausch?

Gibt es für die Zeit der Reparatur ein Ersatzprodukt?

Erhalten Sie zum Beispiel für die Wartezeit ein kostenloses Leihprodukt?



Vor dem Vertragsschluss muss Sie der Verkäufer über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte informieren, über den Kundendienst sowie die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Garantie.

Gut zu wissen:

Wenn Sie sich für den Abschluß einer zusätzlichen Garantie entscheiden, bitten Sie um ein schriftliches Dokument. Der Verkäufer muss Ihnen die Garantiebedingungen in Schriftform oder in einem zur Speicherung geeigneten Format zur Verfügung stellen. Verwahren Sie auch die Werbeprospekte und Broschüren zur Garantie. So können Sie nachprüfen, ob die versprochenen Leistungen mit denen im Vertrag übereinstimmen. Sobald Sie die Ware erhalten haben, sollten Sie die Garantie-Informationen auf der Verpackung aufbewahren. Diese könnten bei der Durchsetzung Ihrer Rechte wichtig werden.

Wann ist ein Artikel fehlerhaft im Sinne der gesetzlichen Gewährleistung?

Ein Produkt ist mangelhaft, wenn es nicht der Beschreibung entspricht oder sich nicht für die übliche oder vereinbarte Verwendung eignet. Der Artikel ist ebenso fehlerhaft, wenn er nicht die handelsübliche Qualität aufweist oder nicht so funktioniert, wie ein Käufer es von der Ware erwarten darf.

Was ist zu tun, wenn das Produkt fehlerhaft ist?

Pochen Sie auf Ihre Rechte und kontaktieren Sie den Verkäufer, am besten schriftlich. Bewahren Sie den Schriftwechsel auf, insbesondere, wenn der Verkäufer zugibt, dass ein Fehler vorliegt. Fordern Sie, dass der Fehler behoben wird, entweder nach den gesetzlichen Gewährleistungsrechten oder den Garantiebedingungen. Setzen Sie eine angemessene Frist, innerhalb der der Verkäufer das Problem lösen muss. Gewöhnlich liegt diese bei zwei bis vier Wochen, je nach Art des Produkts. Weisen Sie den Verkäufer schriftlich darauf hin, dass Sie vom Vertrag zurücktreten oder eine Preisminderung wünschen, wenn er die Frist nicht einhalten sollte.



Was können Sie tun, wenn Ihre Forderung abgewiesen wird?

Schreiben Sie dem Verkäufer bzw. Hersteller oder Versicherungsanbieter und weisen Sie daraufhin, dass Sie ein Gerichtsverfahren einleiten, wenn er Ihrer Forderung nicht entspricht. Setzen Sie angemessene Frist.

Was können Sie tun, wenn die Reparatur nur teilweise durchgeführt wurde und Sie anteilig dafür bezahlen sollen?

Beim gesetzlichen Gewährleistungsrecht muss der Verkäufer einen Mangel am Produkt beheben. Bei der Garantie ist dies von den Garantiebedingungen abhängig. Wenn Sie z. B. nach der Reparatur eines Produkts aufgefordert werden, die Arbeitskosten zu bezahlen (obwohl diese vertraglich abgedeckt sind), sollten Sie die Zahlung verweigern und auf die Garantiebedingungen hinweisen.



Kontaktieren Sie Ihr Europäisches Verbraucherzentrum, wenn Sie mit dem Verkäufer keine einvernehmliche Lösung erzielen konnten. Wir helfen Ihnen kostenlos bei Streitigkeiten mit einem Anbieter aus einem anderen EU-Land, Norwegen oder Island.



www.eu-verbraucher.de/de/ueber-uns/unser-netzwerk-ecc-net/liste-der-europaeischen-verbraucherzentren/

EVZ Deutschland



Kehl

Bahnhofplatz 3
77694 Kehl

+49 7851 991 480

info@cec-zev.eu

www.eu-verbraucher.de

