

## Tipp des Monats

### Umtausch, Reklamation und Garantie – Was ist das eigentlich?

Die neue gekaufte Bluse ist auf den zweiten Blick doch ein wenig bunt? Die CD zum Geburtstag haben Sie doppelt bekommen? Dann möchten Sie diese Ware wahrscheinlich umtauschen. Geht das denn einfach so?

Nach wie vor ist die irriige Meinung weit verbreitet, man könne einmal gekaufte Waren innerhalb von einer oder zwei Wochen ohne Angabe von Gründen umtauschen. Tatsächlich ist jedoch der einmal geschlossene Kaufvertrag bindend, einen Rechtsanspruch auf Umtausch gibt es daher nicht. Zwar nehmen viele Händler Waren aus Kulanz zurück, die Konditionen für den Umtausch können sie dabei aber frei bestimmen. So kann z.B. benutzte oder nicht original verpackte Ware vom Umtausch ausgeschlossen werden, ebenso wie Sonderangebote. Der Händler kann auch festlegen, ob er Ihnen den Kaufpreis in bar erstattet oder nur einen Gutschein ausstellt. Im Zweifelsfall sollten Sie sich bereits beim Kauf schriftlich zusichern lassen, dass Sie die Ware innerhalb einer bestimmten Frist gegen Geldrückgabe zurückgeben können.

Anders ist es, wenn die neue Bluse einen Fleck hat oder die gerade gekaufte CD verkratzt ist. Dann ist die Ware mangelhaft und Sie können reklamieren.

Diese so genannten Gewährleistungsansprüche können Sie beim Händler zwei Jahre lang ab Kauf- bzw. Lieferdatum geltend machen. Bei mangelhafter Ware haben Sie als Privatkäufer die Wahl zwischen einer Reparatur oder einer Ersatzlieferung. Dabei müssen Sie dem Verkäufer eine angemessene Frist setzen. Die Kosten für den Transport trägt der Verkäufer. Ist die Reparatur oder Ersatzlieferung nicht erfolgreich, können Sie ohne weiteres vom Kaufvertrag zurücktreten oder eine Minderung des Kaufpreises verlangen. Rücktritt heißt, dass Sie die Ware zurückgeben und der Verkäufer Ihnen den Kaufpreis in bar erstattet, mit einem Gutschein müssen Sie sich in diesem Fall nicht zufrieden geben. Für Gewährleistungsansprüche ist übrigens immer der Verkäufer zuständig, lassen Sie sich nicht auf den Hersteller verweisen. Und noch ein Tipp: Gewährleistungsansprüche bestehen grundsätzlich auch bei reduzierter Ware, es sei denn, auf einen bestehenden Mangel wird vor dem Kauf ausdrücklich hingewiesen.

Oft verwechselt werden Gewährleistung und Garantie. Garantien werden vom Hersteller eines Produkts freiwillig eingeräumt, sie sind allerdings sehr häufig beschränkt. Sie betreffen dann z.B. nur bestimmte Teile eines Produktes oder bei einem Mangel nur das Ersatzteil, nicht aber den Arbeitslohn für die Reparatur. Die Garantie steht immer neben den gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen. Wegen der genannten Einschränkungen ist es während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist oft besser zu reklamieren.

Ihr Team von Erbel + Bernsen