

## Auswertung eines Quiz zum Thema Gewährleistung/Garantie

Im Rahmen der Aktion Gewährleistung wurde auf den Internetseiten der Verbraucherzentralen ein „Kaufrechts-Quiz“ geschaltet. Anhand von 18 Fragen zum Thema Reklamation- Gewährleistung-Garantie konnten interessierte Verbraucher ihr Wissen testen und erhielten Informationen zum Thema. Rund 1680 Quiz-Teilnehmer beantworteten die Fragen, das heißt von Juni bis November 2013 wurden insgesamt 18.515 Fragen beantwortet. Diese Antworten sollen hier kurz ausgewertet werden.

Folgende praxisrelevante **Fragen zu Gewährleistung und Garantie bei Kaufverträgen** sollten beantwortet werden:

1. Sie haben ein neues T-Shirt gekauft, das Ihnen doch nicht so gut gefällt. Nun wollen Sie es umtauschen. Geht das?
2. Sie haben als Käufer einen gesetzlichen Anspruch auf Mängelbeseitigung (Gewährleistung). Das bedeutet, dass der Händler verpflichtet ist, bspw. Ihr neues Smartphone zu reparieren oder zu ersetzen. Wie lange können Sie die Mängel reklamieren?
3. Sie haben für Ihre neue Digitalkamera vom Hersteller eine einjährige Garantiezeit bekommen. Was bedeutet das?
4. Ihr neuer Laptop lässt sich nach vier Wochen nicht mehr anschalten. Ist das ein Mangel, der unter die Gewährleistung fällt?
5. Sie stehen im Laden und wollen Ihren defekten Laptop reklamieren. Wer muss beweisen, dass die Ware einen Mangel hat?
6. Supermärkte verkaufen gern auch technische Geräte wie Handys, Laptops und Co. Wenn nun Ihr technisches Produkt einen Mangel hat - wo reklamieren Sie?
7. Welche Rechte stehen Ihnen als Kunde zunächst zu, wenn Ihr neuer MP3-Player einen Mangel hat, bspw. der Akku nach einer Stunde leer ist?
8. Sie wollen Ihren neuen Pullover reklamieren. Was ist bei Kleidungsstücken ein Mangel, den Sie erfolgreich reklamieren können?
9. Wann liegt an Ihrem neuen Kühlschrank ein Mangel vor, bei dem Sie erfolgreich reklamieren können?
10. Welche Rechte haben Sie, wenn die neue Uhr trotz mehrfacher Reparaturen defekt bleibt?
11. Sie haben im Möbelmarkt einen Tisch gekauft und ihn gleich mitgenommen. Zu Hause stellen Sie fest, dass ein Bein Kratzer hat. Wie können Sie reklamieren?
12. Bei Ihrer neuen Digitalkamera bleibt schon kurz nach dem Kauf die Linse dunkel. Was können Sie tun?
13. Welche Rechte stehen Ihnen zu, wenn beim neuen Smartphone laufend das Display ausfällt?

14. Sie haben in einem Geschäft einen neuen MP3-Player gekauft. Wie lange können Sie Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte gegenüber dem Verkäufer geltend machen?

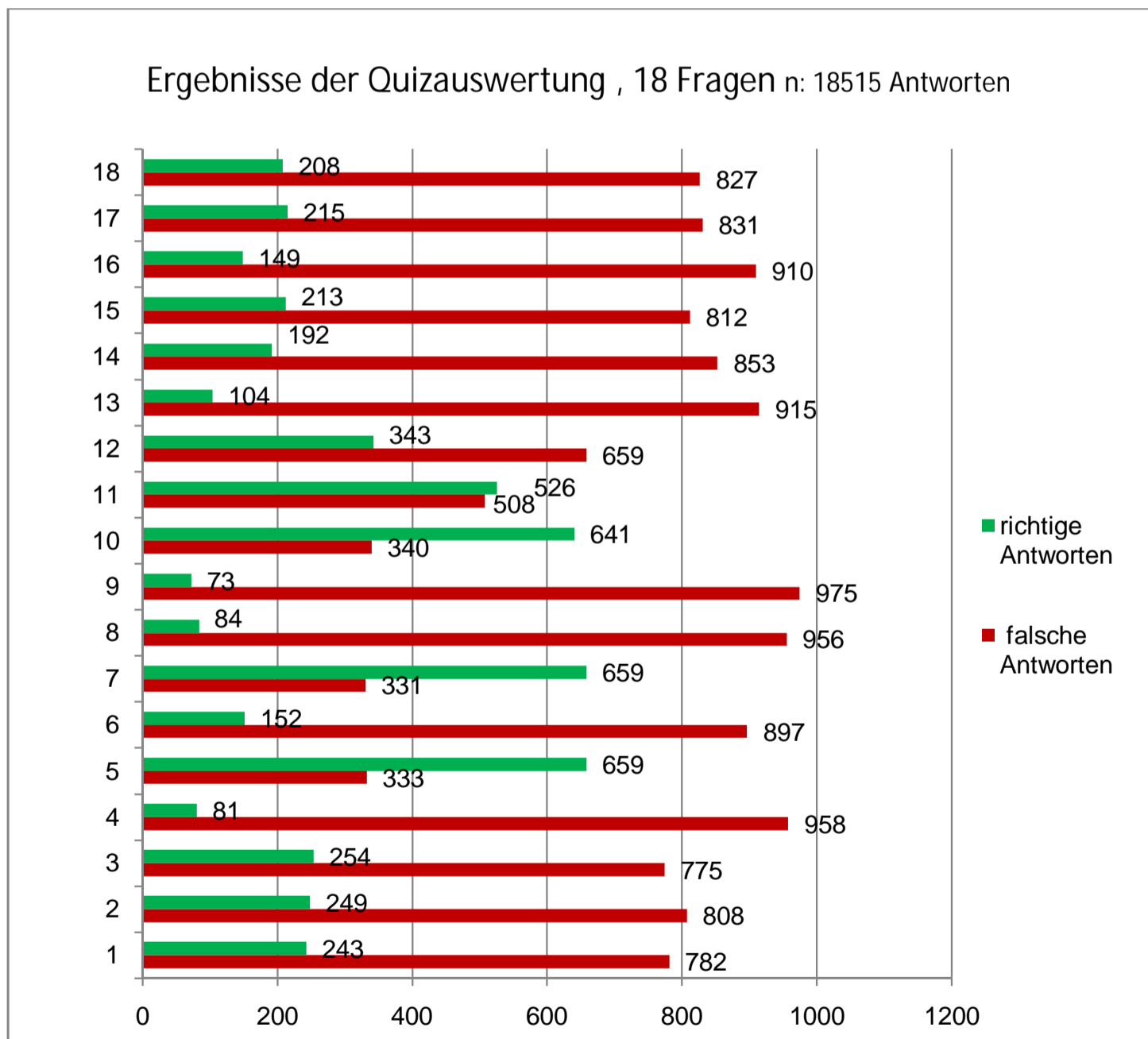
15. Sie haben einen preisreduzierten Föhn gekauft, zu Hause stellen Sie fest, dass er kaputt ist. Was nun?

16. Ist bei einer Reklamation die Rückgabe der Ware in Originalverpackung zwingend erforderlich?

17. Sie haben Schuhe gekauft, die Ihnen nicht mehr gefallen. Können Sie sie umtauschen ?

18. Sie haben den Kassenbon verlegt, können Sie trotzdem noch einen Mangel reklamieren?

Von den über 18.500 Antworten waren nur knapp 30 Prozent (5045 Antworten) richtig. Die übrigen reichlich 70 Prozent der Antworten waren falsch.



In den letzten Jahren veranlassten Probleme bei der Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen Verbraucher regelmäßig und in nicht unerheblicher Anzahl, sich an die Verbraucherzentralen zu wenden.

Neben den Verweigerungs- und Verzögerungstaktiken der Verkäufer ist deutlich erkennbar, dass auch mangelndes Wissen der Verbraucher über die ihnen zustehenden Rechte und die Wege der jeweiligen Geltendmachung zu Problemen führen.

Die zahlreichen falschen Antworten belegen, dass viele Verbraucher keine ausreichenden Kenntnisse darüber haben, wann ein Mangel im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches vorliegt. So konnte beispielsweise nicht einmal jeder 10. Teilnehmer die Frage 8 – was bei einem Pullover einen Mangel darstellt - richtig beantworten, wobei die (falschen) Antwortalternativen abwegig wirken sollten.

**8. Sie wollen Ihren neuen Pullover reklamieren. Was ist bei Kleidungsstücken ein Mangel, den Sie erfolgreich reklamieren können?**

a, Ihnen steht die Farbe nicht ..... *Nein. Hier liegt kein Mangel vor.*

b, Der Pulli passt Ihnen nicht .....*Nein. Hier liegt kein Mangel vor.*

c, Der Pulli ist trotz eingehaltener Pflegehinweise beim Waschen um eine Größe eingelaufen .....**Richtig. Wenn der Pullover trotz eingehaltener Pflegehinweise einläuft, liegt ein Mangel vor, den Sie reklamieren können.**

Einige falsche Antworten lassen den Schluss zu, dass Verbraucher den Umfang ihrer Rechte unterschätzen. So gehen viele Verbraucher davon aus, dass der Hersteller entscheiden würde, ob ein Mangel vorliegt. Die falschen Antworten auf die Frage 4 zeigen, dass viele Verbraucher glauben, sie müssten bei einer Reklamation darauf warten, dass der Hersteller den gerügten Mangel bestätigt.

**4. Ihr neuer Laptop lässt sich nach vier Wochen nicht mehr anschalten. Ist das ein Mangel, der unter die Gewährleistung fällt?**

a, Ein Mangel liegt immer dann vor, wenn der Laptop bei üblicher Benutzung nicht mehr funktioniert oder ihm zugesicherte Eigenschaften fehlen.

**Richtig. So ergibt es sich aus § 434 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), der einen Mangel definiert.**

b, Das kann nur der Händler feststellen .....

*Nein. Der Händler muss zwar von Ihnen überzeugt werden, dass der Laptop einen Mangel hat und durch Sie nicht falsch bedient wurde. Er entscheidet dies aber nicht.*

c, Das entscheidet der Hersteller.....

*Nein. Oftmals wird zwar der Hersteller durch den Händler gefragt werden. Doch entscheidet der Hersteller nicht, ob ein Mangel vorliegt, und der Händler den Mangel beseitigen muss*

Auch fehlt das Wissen, in welchem Zeitraum man eine mangelhafte Ware reklamieren kann. So gaben etwa auf die Frage, wie lange der Käufer eines MP3-Players

Gewährleistungsrechte gegenüber dem Verkäufer geltend machen könnte, mehr als drei Viertel die Antwort „1 Jahr ab Kauf“ bzw. „6 Monate ab Kauf“ statt korrekt „2 Jahre ab Erhalt der Sache“.

Nur bei drei Fragen überwog die Zahl der richtigen Antworten die der falschen. So wussten die Verbraucher die Frage nach „wer muss beweisen, dass die Ware einen Mangel hat“ ebenso richtig zu beantworten, wie die Frage welche Rechte bei einem Mangel zunächst zur Auswahl stehen. Hier beantworten ca. Zweidrittel der antwortenden Teilnehmer die Frage richtig mit „Sie können zwischen Reparatur und Ersatzlieferung wählen“.

Gleichzeitig beantworten eine inhaltlich ähnliche Frage (Frage 13) nur rund 10 Prozent der Befragten richtig.

**13. Welche Rechte stehen Ihnen zu, wenn beim neuen Smartphone laufend das Display ausfällt?**

a) Der Verkäufer muss die gekaufte Ware zurücknehmen und mir mein Geld auszahlen....

*Nein. Sie müssen dem Händler zunächst die Möglichkeit einräumen, den Fehler zu beheben.*

b) Ich muss zunächst dem Verkäufer die Gelegenheit zur Reparatur oder zum Ersatz geben.

***Richtig! Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) regelt zunächst einen sogenannten Nacherfüllungsanspruch. Dies bedeutet, dass Sie zunächst dem Händler die Möglichkeit einräumen müssen, den Mangel zu beseitigen.***

c) Ich kann zunächst vom Verkäufer eine Preisminderung verlangen

*Nein. Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) regelt zunächst einen sogenannten Nacherfüllungsanspruch. Dies bedeutet, dass Sie zunächst dem Händler die Möglichkeit einräumen müssen, den Fehler zu beheben.*

Hier erkannten nur 104 von 1019 Teilnehmern, dass vor Preisminderung oder Rückgabe des Gerätes zunächst die Möglichkeit der Reparatur oder Ersatzlieferung eingeräumt werden muss. Die überwiegende Mehrheit der Verbraucher denkt, man könne gleich die Ware zurückgeben und den Kaufpreis zurückverlangen.

Die Frage, ob noch Mängel reklamiert werden könnten, wenn kein Kassensbon vorgelegt werden kann, verneinten Dreiviertel der Teilnehmer. Fast 90 Prozent meinten, dass für die Reklamation die Rückgabe der Originalverpackung zwingend erforderlich wäre. Diese beiden Beispiele machen deutlich, dass Verbraucher aus Unkenntnis der Rechtslage gar nicht versuchen werden, ihre berechtigten Ansprüche geltend zu machen.

Auffällig ist die hohe Zahl falscher Antworten auf Frage nach einem Umtauschrecht „bei Nichtgefallen“. Rund 80 Prozent der antwortenden Verbraucher (831) meinen, dass man z.B. neue Schuhe immer innerhalb von zwei Wochen immer umtauschen kann bzw. generell Waren umtauschen könne, wenn man den Kassenzettel noch hat.

Insgesamt bestätigen die Vielzahl Antworten der am Quiz teilnehmenden Verbraucher, dass Verbraucher regelmäßig vom Inhalt ihrer Rechte keine ausreichende Kenntnis haben und dadurch letztlich auch einen Rechtsverlust erleiden.