

TEXT PODCAST

24. September 2012

Sendefähiger Audiobeitrag zum Thema:

## Gewährleistung nicht garantiert - Praxistest zeigt: Handel lässt Verbraucher beim Umtausch oft im Stich

Gewährleistungsrechte spielen im Alltag von Verbrauchern immer wieder eine große Rolle. Dabei kennen sie den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie häufig ebenso wenig wie die Rechte, die sie gegenüber dem Handel haben. Inwieweit der Handel den Verbrauchern die ihnen zustehenden Rechte in der Praxis tatsächlich gewährt, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) in einem Praxistest untersucht.

Link zur Pressemitteilung: <http://www.vzbv.de/10327.htm>

O-Töne von

- Gerd Billen, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
- Jutta Gurkmann, Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)
- Stefan Genth, Handelsverband Deutschland (HDE)

Ob Bügeleisen, Smartphone oder Reisekoffer: stellt sich nach dem Kauf heraus, dass etwas nicht funktioniert, kann ein Kunde die defekte Ware umtauschen oder reparieren lassen. Wie Händler das gesetzlich zugesicherte Gewährleistungsrecht in der Praxis umsetzen, hat der Verbraucherzentrale Bundesverband in einem Praxistest untersuchen lassen. Dazu haben Testkäufer deutschlandweit 550 zufällig ausgesuchte Filialen von sechs verschiedenen Handelsketten besucht. Bei dem Versuch, ein vor vier Monaten erworbenes Produkt zu reklamieren, bekamen Sie zwar stets freundliche, aber leider oft falsche Auskünfte, so Gerd Billen, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands:

**O-Ton 1 Gerd Billen, Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) (0:34 Min)**

*Wir haben über 500 Testkäufe gemacht und dabei festgestellt, dass in fast der Hälfte der Fälle die angesprochenen Verkäufer zwar sehr nett und zuvorkommend reagiert haben, aber den Verbrauchern zum Teil falsche Dinge erzählt haben. In vielen Fällen wurden die Verbraucher abgewimmelt mit dem Hinweis, sie müssen sich mit ihrem Problem und ihren defekten Geräten direkt an die Hersteller wenden, und das ist für die Verbraucher oft nur die zweitbeste Lösung.*

Bis zu zwei Jahren nach dem Kauf muss ein Verkäufer eine Ware umtauschen oder reparieren lassen, wenn sie defekt ist. Das muss der Verkäufer organisieren und bezahlen. Den Verweis an die Hersteller begründeten viele Verkäufer damit, dass der Vorgang so schneller abgewickelt werden könne. Doch dieser Weg kann für den Kunden von Nachteil sein, so Jutta Gurkmann, Referentin für Wirtschaftsrecht beim Verbraucherzentrale Bundesverband:

**O-Ton 2 Jutta Gurkmann, Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) (0:18 Min)**

*Teilweise wurde der Testreklamierende aufgefordert, sich direkt an den Hersteller zu wenden, teilweise hat der Händler auch durchaus angeboten, er werde die Ware an den Hersteller schicken, aber dann eben im Rahmen der Garantieleistung handeln, und das kann für den Verbraucher schlechter sein, als eine Gewährleistung.*

Im Rahmen der Gewährleistung bekommt ein Kunde im Gegensatz zur Garantie auch Folgekosten erstattet. Dazu gehören Transport- oder zum Beispiel Ein- und Ausbaurkosten. Auch legt das Gewährleistungsrecht fest, dass die Zeit, in der ein Gerät in Reparatur ist, nicht zur Gewährleistungsfrist zählt. Bei einer Garantie ist das nicht immer der Fall. Diese wiederum kann in anderen Fällen Vorteile haben.

Die Sachlage ist auf jeden Fall verwirrend. Nicht nur für Kunden, anscheinend auch für Verkäufer, so Jutta Gurkmann:

**O-Ton 3 Jutta Gurkmann, Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) (0:34 Min)**

*Handlungsbedarf liegt sicherlich im Bereich der besseren Information. Wir haben festgestellt, dass auch die Mitarbeiter der Unternehmen teilweise sehr sehr schlecht informiert waren. Da hieß es dann auch immer wieder, eigentlich sei ja der Hersteller für die Gewährleistung zuständig und Garantie und Gewährleistung seien ja eigentlich auch dasselbe und man selber hatte nur innerhalb einer gewissen Reklamationsfrist. - Klammer auf: Eine Reklamationsfrist gibt es im deutschen Recht nicht. Klammer zu. – Da besteht sicherlich sehr sehr viel Bedarf an Schulung, Aufklärung und es dürfen natürlich die Verbraucher nicht fehlinformiert werden.*

Auch wenn die Ergebnisse des Praxistests nicht repräsentativ sind, zeigen sie doch ein recht eindeutiges Bild. Zentrale Probleme sind die komplizierte Rechtslage und die mangelnde Information, so Gerd Billen:

**O-Ton 4 Gerd Billen, Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) (0:39 Min)**

*Hier ist der Handel zunächst einmal gefordert, seine Mitarbeiter zu informieren und aufzuklären wie die Rechtslage ist und auch entsprechend zu handeln. Ein zweites Thema, das wir festgestellt haben: Es gibt überhaupt keine Aufsicht in Deutschland, die sich mit diesen alltäglichen und praktischen Fragen beschäftigt. Das werden wir zum Thema machen. Und der dritte Punkt ist die Frage: Ist vielleicht auch unser Recht zu kompliziert? Also hier würden wir auch an den Gesetzgeber appellieren wollen, das Recht einfacher zu gestalten. Das hat dann für Verbraucher Vorteile und für den Handel.*

Der Handel hat natürlich seine eigene Sicht auf die Dinge. Stefan Genth ist Hauptgeschäftsführer des Handelsverbandes Deutschland (HDE). Was die Information von Kunden und Verkäufern angeht, stimmt er Gerd Billen zu. Die rechtlichen Rahmenbedingungen hält er jedoch für ausreichend:

**O-Ton 5 Stefan Genth, Handelsverband Deutschland (HDE) (0:37 Min)**

*Das Leben ist halt generell so, dass Sie nicht alles von vornherein vorbestimmt regeln können. Auch zum Thema Aufsicht könnte ich noch etwas sagen. Da sträuben sich bei mir die Nackenhaare, weil wir doch einen gewissen freien Rechtsrahmen noch haben und man nicht überall den Staat als Aufsichtsorgan noch oben drüber haben muss. Das ist völlig lebensfremd, und wo da die Grenzen sind, das ist in der Lebenswirklichkeit genau das Problem. Wenn ein Bügeleisen defekt ist, das wirklich offensichtlich nicht funktioniert, dann werden Sie keine Überzeugungsschwierigkeiten haben. Bei anderen Produkten wird das sicherlich schwieriger sein, wenn dann halt auch zu klären ist, ist das wirklich ein Sachmangel oder nicht. Ich glaube nicht, dass es damit getan ist, das Recht als solches zu verändern. Wo ich bei Ihnen bin, ist die Frage der Information.*

Rechte und Pflichten gibt es sowohl bei Kunden als auch bei Händlern. Doch sollten diese auch auf beiden Seiten bekannt sein. Der Praxistest des Verbraucherzentrale Bundesverbands lässt die Vermutung zu, dass hier einiges im Argen liegt. Zumindest in den

untersuchten Filialen der Handelsketten ALDI Nord, ALDI Süd, Lidl, Media Markt, OBI und real. Nur in knapp 44 Prozent aller Fälle wurde ein Gewährleistungsanspruch anerkannt, bei ALDI Nord waren es sogar nur neun Prozent. Hier muss sich etwas ändern. Richtige Auskünfte wären ein erster Schritt.

**ENDE**

Autor: Erich Wittenberg – [ew@wittenbergmedia.de](mailto:ew@wittenbergmedia.de)

wittenberg  
meDia 