



Ergebnisbericht

Testreklamationen: Umgang von Einzelhändlern mit Gewährleistungsansprüchen von Verbrauchern

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Datum: 24. September 2012

verbraucherzentrale

Bundesverband



Inhalt

1. Untersuchungsdesign und Stichprobe
2. Ergebnisse im Detail





Gewährleistung, Garantie und ähnliches I

Gewährleistung	Garantie
Gesetzlich klar vorgegebene Rechte und Pflichten	Freiwillige Leistungen, die von bestimmten Voraussetzungen abhängen („Garantiebedingungen“)
Hierarchie der Abhilfeleistungen: 1. Reparatur oder Ersatz (Wahlrecht des Käufers) 2. Minderung oder Rücktritt	In der Regel Reparatur oder Ersatz bestimmter Bauteile, die unter die Garantie fallen, ggf. Austausch der Ware

- Die Gewährleistung sollte auch nicht verwechselt werden mit Umtausch (im Ladengeschäft) und Widerrufsrecht (bei Fernabsatz und Haustürgeschäften): Ein Anspruch auf Umtausch besteht grundsätzlich nicht, es sei denn der Verkäufer räumt dies auf freiwilliger Basis ein. Er kann den Umtausch an die Erfüllung bestimmter Voraussetzungen knüpfen.
- Das Widerrufsrecht legt gesetzlich fest, dass ein Käufer im Fernabsatz oder an der Haustür innerhalb von 14 Tagen seinen Kauf ohne Angabe von Gründen rückgängig machen kann.



Gewährleistung, Garantie und ähnliches II

Gewährleistung

Vorteile gegenüber Garantie

1. Erkennt der Verkäufer einen Mangel an, so beginnt die Gewährleistungsfrist inklusive der sechsmonatigen Beweislastumkehr erneut zu laufen bzw. verlängert sich um die Zeit der Reparatur.
2. Im Rahmen der Gewährleistung muss der Verkäufer alle Kosten tragen, die durch den Austausch oder die Reparatur entstehen.

Nachteile gegenüber Garantie

1. Garantien können eine längere Laufzeit haben.
2. Ist eine Funktionsstörung durch die Garantie erfasst, muss der Käufer i.d.R. nicht nachweisen, dass diese auf einem bereits von Beginn an angelegten Fehler beruht.



Untersuchungsdesign I

Untersuchungsziel:	<ul style="list-style-type: none">• Überprüfung der Beachtung des Gewährleistungsanspruchs des Verbrauchers seitens des Einzelhandels• Überprüfung, ob die Nichtbeachtung des Gewährleistungsanspruchs seitens des Einzelhandels einer Systematik unterliegt• Überprüfung des Ausmaßes der Umgehung des Gewährleistungsanspruchs
Untersuchungs- methode:	<ul style="list-style-type: none">• Mystery Visits (hypothetische Testreklamation, d.h. ohne real erworbenes Produkt)
Getestete Einzelhandelsunter- nehmen:	<ul style="list-style-type: none">• OBI (n=110), Lidl (n=110), ALDI NORD (n=55), ALDI SÜD (n=55), Media Markt (n=110), real (n=110)



Untersuchungsdesign II

Standorte:	<ul style="list-style-type: none"> • Deutschlandweit, zufällige Auswahl von 550 Filialen
Tester-Szenarien:	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Tester haben eine durch Grass Roots definierte, standardisierte Auskunft über Reklamationsbedingungen eingeholt. Zu Grunde lag der fiktive Erwerb eines vor vier Monaten erworbenen Produktes aus dem Sortiment des entsprechenden Einzelhandelsunternehmens (Testvorgaben siehe Appendix). • Bei den Einzelhandelsunternehmen wurde geprüft, ob jeweils fünf verschiedene, fiktiv gekaufte Produkte, die einen fiktiven, realitätsnahen Fehler aufweisen, gemäß Gewährleistungsrecht umgetauscht bzw. reklamiert werden können.
Testzeitraum:	<ul style="list-style-type: none"> • 23.07.2012 – 11.08.2012 (Montags bis Samstags)



Beispiel Testeranweisungen – ALDI NORD

ALDI NORD Szenario 1:

- Sie begeben sich in die Filiale und suchen einen Mitarbeiter auf. Sie geben sich als Kunde aus der vor ca. 4 Monaten (Beachten Sie unbedingt die Zeitspanne von 4 Monaten) ein „MEDION LIFE E43020 14.0 MP Digitalkamera“ gekauft hat, welche nun eine Funktionsstörung aufweist. Sie möchten diese gerne wieder umtauschen und fragen nach einer Auskunft über den Umtauschprozess und an wen Sie sich richten sollen. Sie haben leider keine Quittung dabei aber waren gerade in der Nähe und wollten sich erst mal erkundigen, wie die Reklamationskonditionen sind.
- Bei Nachfragen nach dem konkreten Defekt, geben Sie an, das Gerät hätte eine Funktionsstörung und das Display funktioniere nicht mehr. Hierbei erwähnen Sie, dass das Display bereits seit der Erstanwendung gelegentlich flackerte und nun das Display keine Funktion mehr ausübt.





Beispiel Testeranweisungen – Lidl

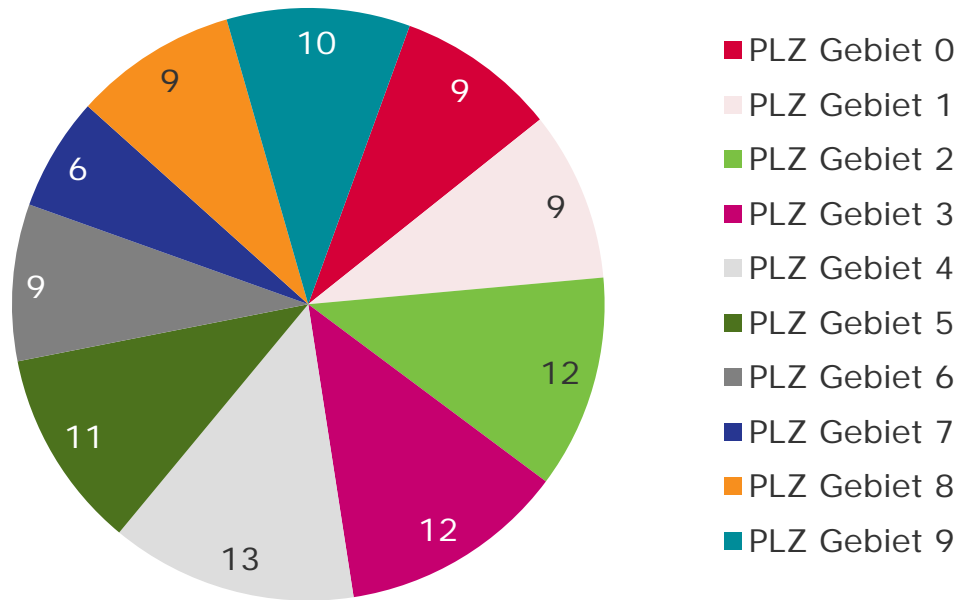
Lidl Szenario 4:

- Sie begeben sich in die Filiale und suchen einen Mitarbeiter auf. Sie geben sich als Kunde aus der vor ca. 4 Monaten (Beachten Sie unbedingt die Zeitspanne von 4 Monaten) eine „10-in-1-Universalfernbedienung“ gekauft hat, welche nun eine Funktionsstörung aufweist. Sie möchten dieses gerne wieder umtauschen und fragen nach einer Auskunft über den Umtauschprozess und an wen Sie sich richten sollen. Sie haben leider keine Quittung dabei aber waren gerade in der Nähe und wollten sich erst mal erkundigen, wie die Reklamationskonditionen sind.
- Bei Nachfragen nach dem konkreten Defekt, geben Sie an, das Gerät hätte eine Funktionsstörung und die Volume-Taste ist defekt. Hierbei erwähnen Sie, dass die Universalfernbedienung bereits seit der Erstanwendung defekt ist und zunächst die Volume-Taste Aussetzer hatte und sich nun die Lautstärke gar nicht mehr regulieren lässt.





Stichprobe nach PLZ Gebieten



Angaben in %

n=550



Aufbau des Fragebogens

- 1. Daten zur getesteten Filiale**
 - Adresse, Uhrzeit, Besuchsdauer
- 2. Kundenfrequenz**
 - Wie stark war die Filiale besucht (stark, durchschnittlich, wenig besucht)?
- 3. Direkte/indirekte Auskunft**
 - Ist der Mitarbeiter in der Lage, eine Auskunft zu geben oder muss dieser sich selbst informieren?
- 4. Einräumung des Gewährleistungsanspruchs**
 - Erhält der Verbraucher seinen rechtmäßigen Anspruch?
- 5. Leistungen innerhalb des eingeräumten Gewährleistungsanspruches**
 - Welche Leistungen werden innerhalb des Gewährleistungsrechts eingeräumt?
- 6. Auffälligkeiten während der Auskunftssuche**
 - Die Testbesucher waren angehalten, alle Auffälligkeiten genau zu notieren.
- 7. Bewertung der Sicherheit und Freundlichkeit des Mitarbeiters während der Auskunft**



Erläuterung zur Darstellung von Prozentwerten

- Bei der Auswertung der Detailfragen wird das Ergebnis in Prozenten dargestellt.
- Dargestellt werden gerundete Prozentwerte. Dies hat zur Folge, dass Teilprozentwerte in dieser Darstellung addiert nicht zwangsweise exakt 100% ergeben, sondern gegebenenfalls auch 99% oder 101%.



Inhalt

1. Untersuchungsdesign und Stichprobe

2. Ergebnisse im Detail

- Anerkennung des Gewährleistungsanspruchs





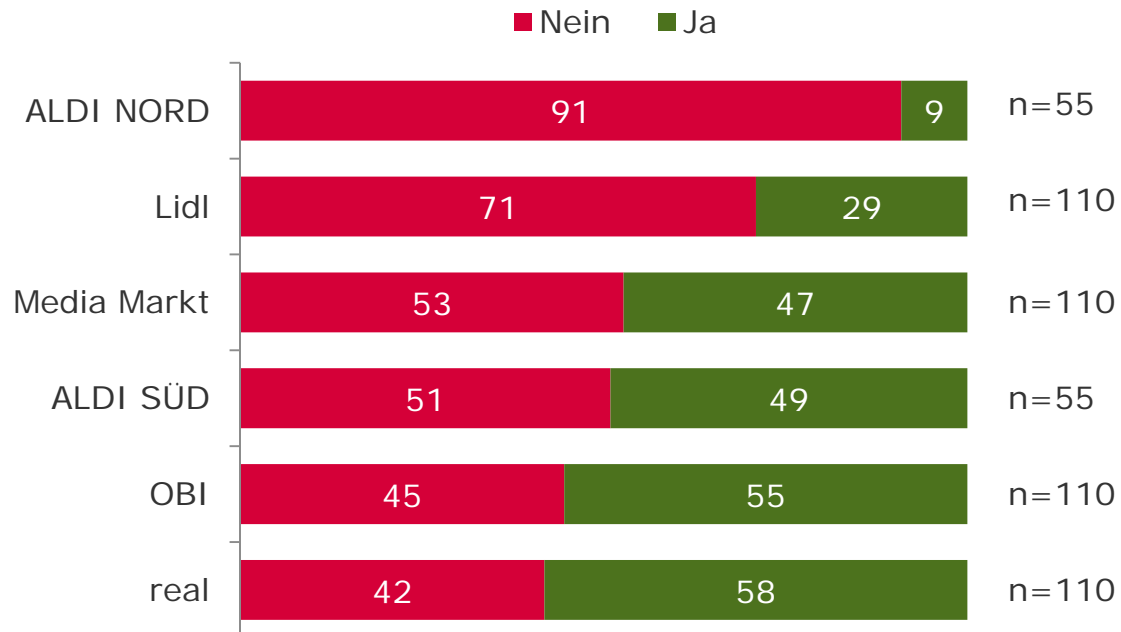
Wir wollten wissen,

- welche Einzelhandelsunternehmen den Gewährleistungsanspruch des Verbrauchers anerkennen,
- was dem Verbraucher im Falle der „Nicht-Einräumung“ des Gewährleistungsanspruchs geraten wird.



Anerkennung des Gewährleistungsanspruchs durch den Einzelhandel

Frage: Wird der Gewährleistungsanspruch anerkannt?



Angaben in %

➔ ALDI NORD erkennt nur bei jeder zehnten Reklamation einen Gewährleistungsanspruch an. Bei Lidl ist es jeder dritte Fall. Selbst real sieht sich nur in rund 58% der Reklamationen als primär zuständig an.



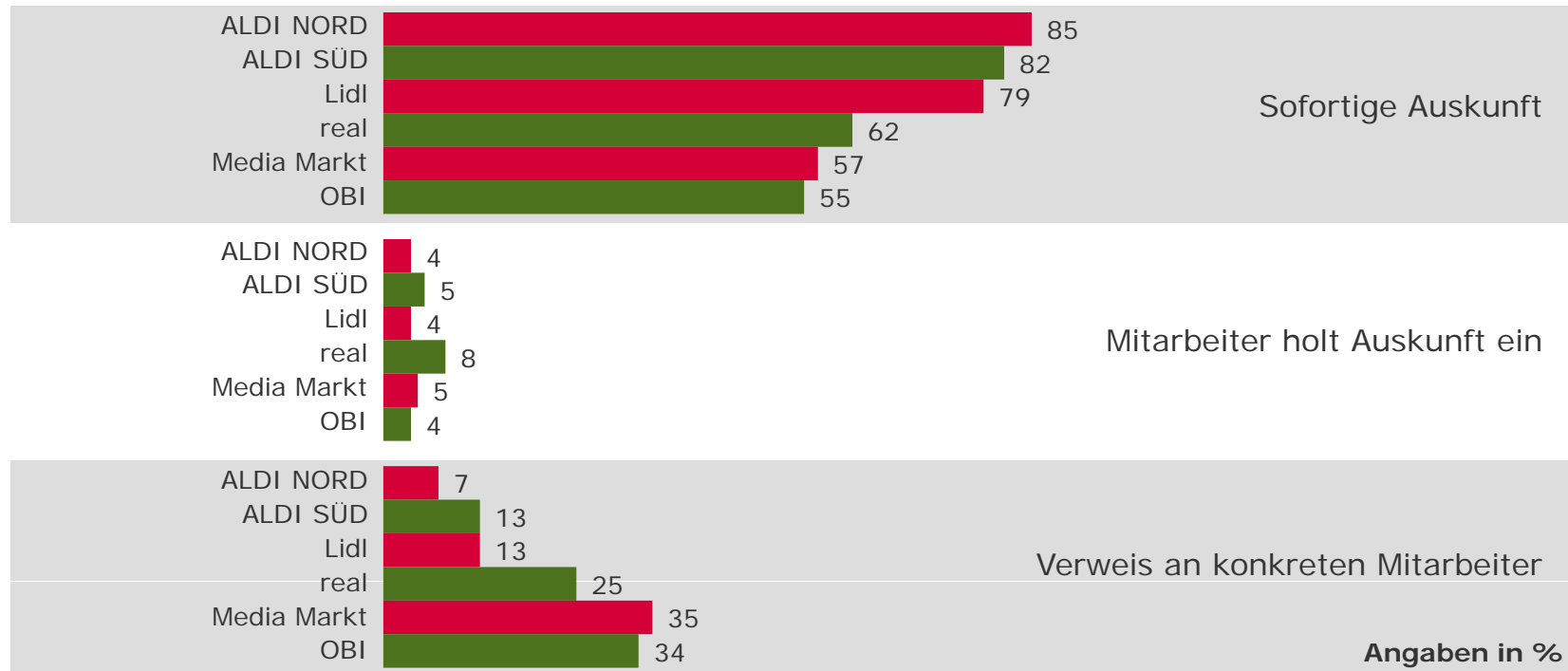
Wir wollten wissen,

- ob die angesprochenen Mitarbeiter in der Lage sind, selbst eine Auskunft zu geben, oder ob diese durch einen speziellen Kollegen/Vorgesetzten gegeben wurde.



Kann der angesprochene Mitarbeiter direkt helfen?

Frage: Wird Ihnen sofort geholfen oder werden Sie an einen anderen Mitarbeiter verwiesen?



➔ Bei ALDI NORD und SÜD, sowie Lidl erhalten Verbraucher meist sofort eine Auskunft. In Media Märkten und bei OBI werden Kunden vielfach zunächst an konkrete Mitarbeiter verwiesen.

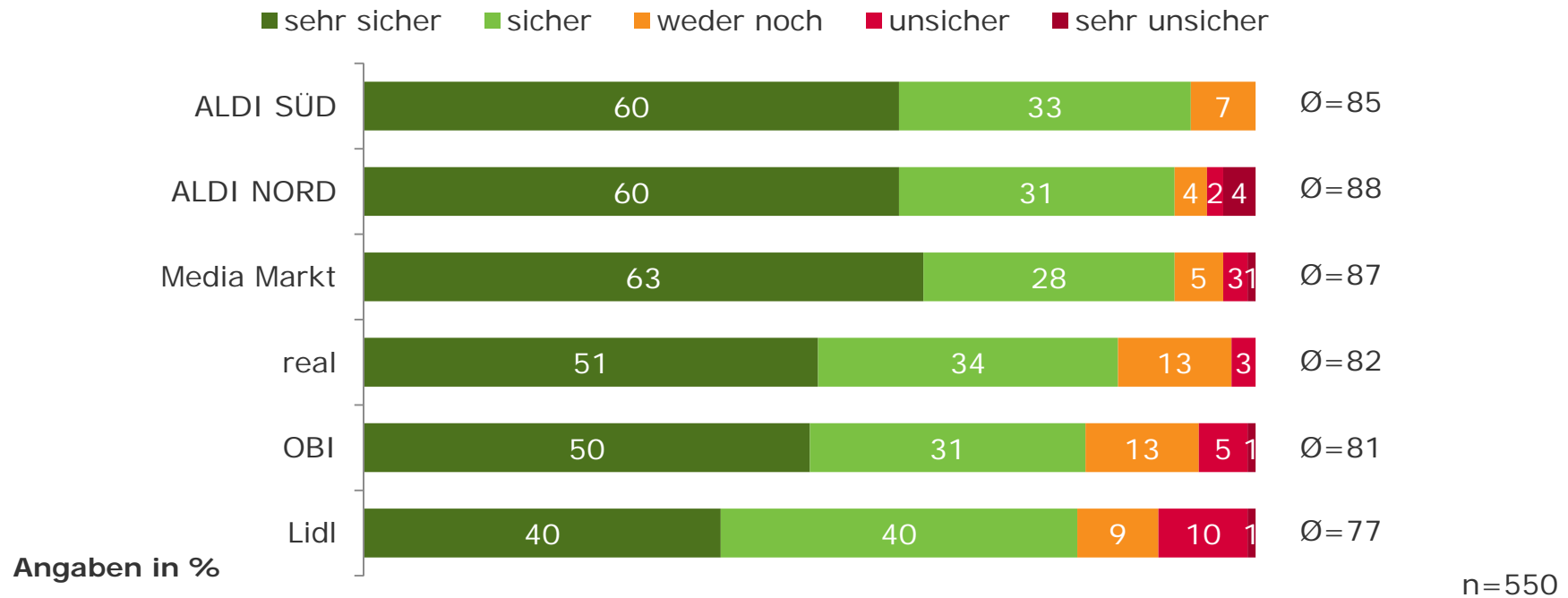


Wir wollten wissen,

- wie sicher die angesprochenen Mitarbeiter bei ihrer Aussage waren.

Sicherheit bei der Auskunft

Frage: Bitte bewerten Sie, wie sicher der Mitarbeiter bei seiner Auskunft war?



➔ Lidl-Mitarbeiter wirken bei der Auskunft etwas weniger sicher. Die Unterschiede sind jedoch insgesamt eher geringfügig. Überall werden mindestens 80% der Mitarbeiter als (sehr) sicher bewertet.



Wir wollten wissen,

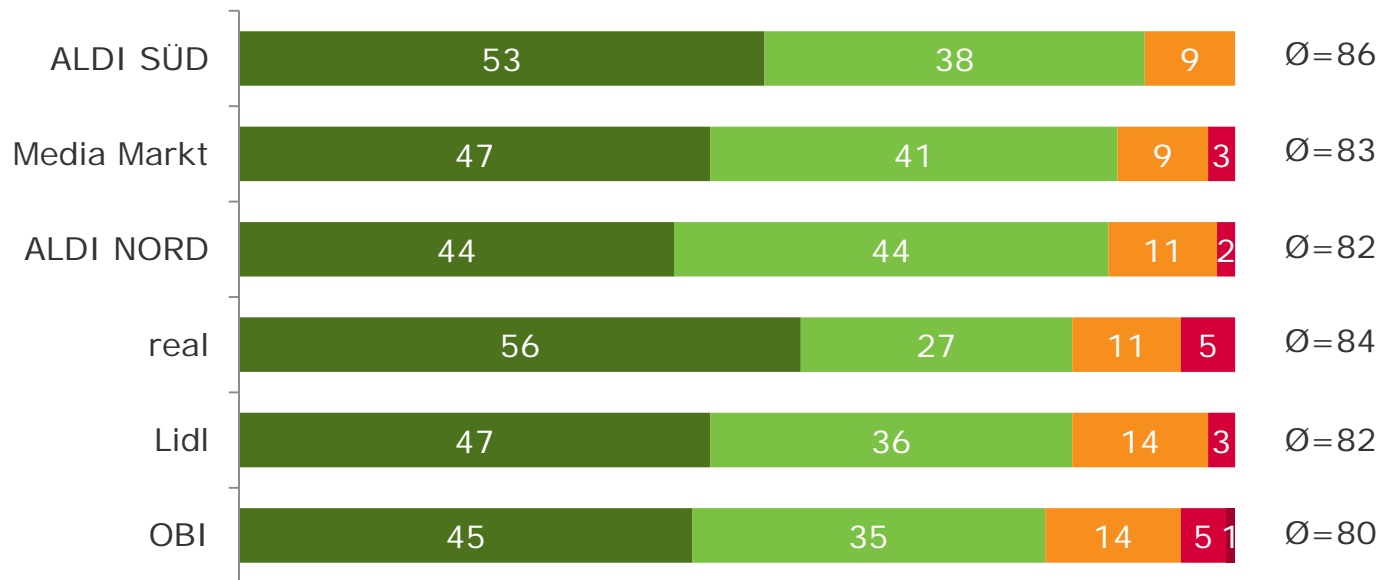
- wie freundlich die angesprochenen Mitarbeiter bei ihrer Aussage waren.



Freundlichkeit bei der Auskunft

Frage: Wie freundlich empfanden Sie den Mitarbeiter bei der Beantwortung Ihrer Fragen?

■ sehr freundlich ■ freundlich ■ weder noch ■ unfreundlich ■ sehr unfreundlich



Angaben in %

n=550

➔ Der Großteil der Mitarbeiter ist freundlich: Mindestens 80% werden als (sehr) freundlich bei der Auskunft wahrgenommen.



Inhalt

1. Untersuchungsdesign und Stichprobe
2. Ergebnisse im Detail
 - Gründe für die „Nicht-Einräumung“





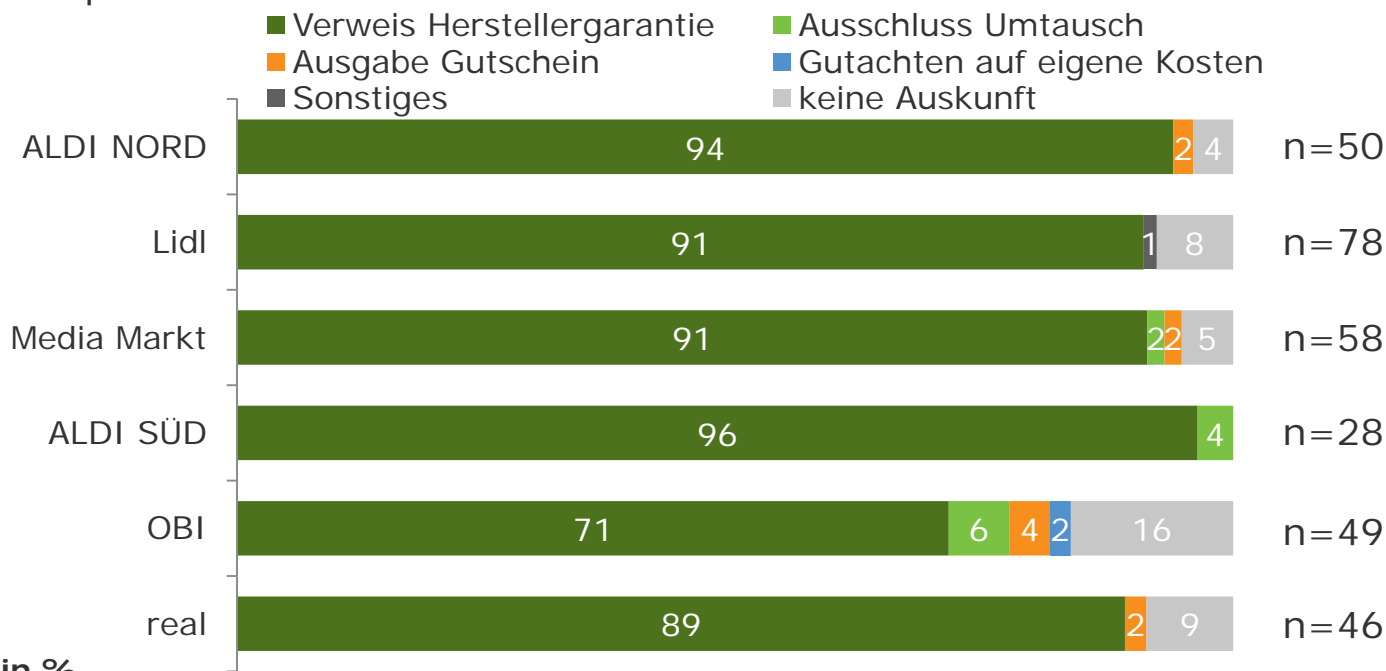
Wir wollten wissen,

- aus welchem Grund Einzelhandelsunternehmen den Gewährleistungsanspruch des Verbrauchers nicht anerkennen.



Gründe für die „Nicht-Einräumung“ des Gewährleistungsanspruchs

Frage: Was wurde den Testern geraten/angeboten, wenn der Gewährleistungsanspruch nicht anerkannt wurde?



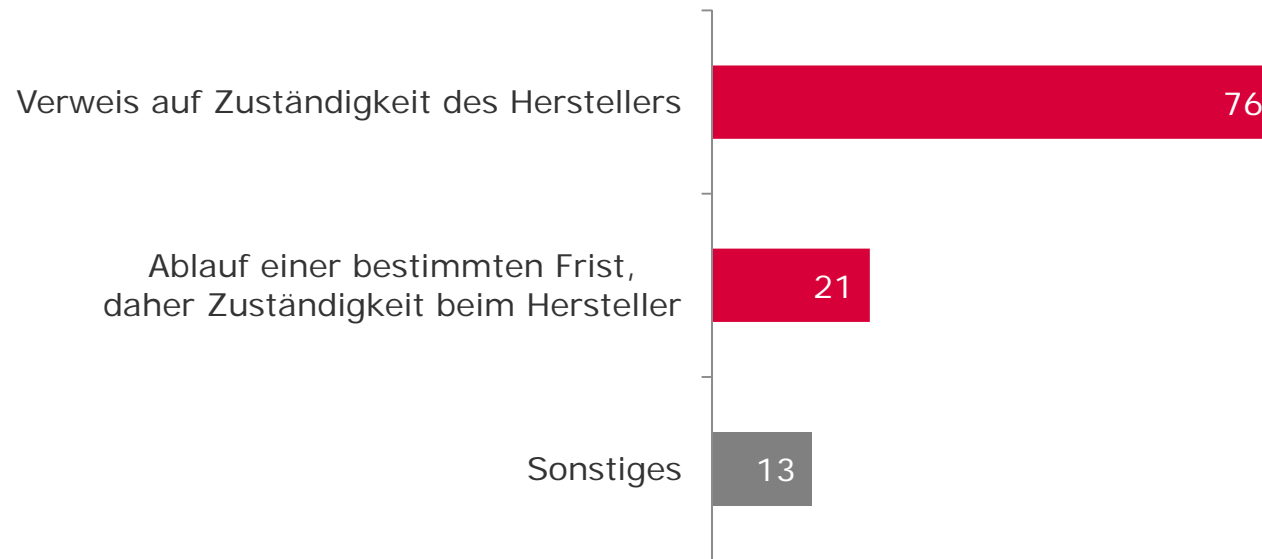
Angaben in %

➔ Unabhängig davon, wie häufig der Gewährleistungsanspruch anerkannt bzw. nicht anerkannt wird, im Reklamationsfall verweist man zunächst fast immer auf die Herstellergarantie.



Argumente bei der Auskunft - Insgesamt

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat. *[Mehrfachnennungen]*



Angaben in %

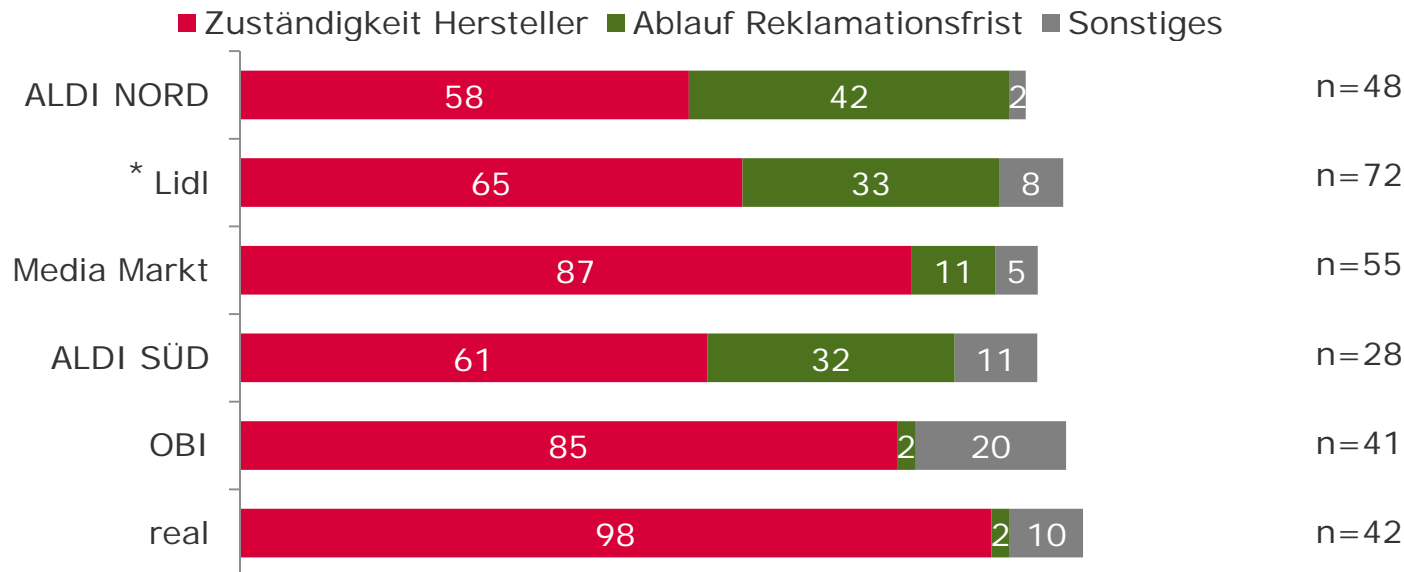
n=288

➔ Wird eine primäre Einstandspflicht des Verkäufers nicht anerkannt, wird dies insgesamt häufig damit begründet, dass der Hersteller dafür zuständig sei, gefolgt von dem Ablauf einer „Reklamationsfrist“.



Argumente bei der Auskunft – Märkte im Vergleich

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat. [Mehrfachnennungen]



*Ohne „Kontaktaufnahme mit Markt, falls Reklamation über Hersteller nicht möglich“

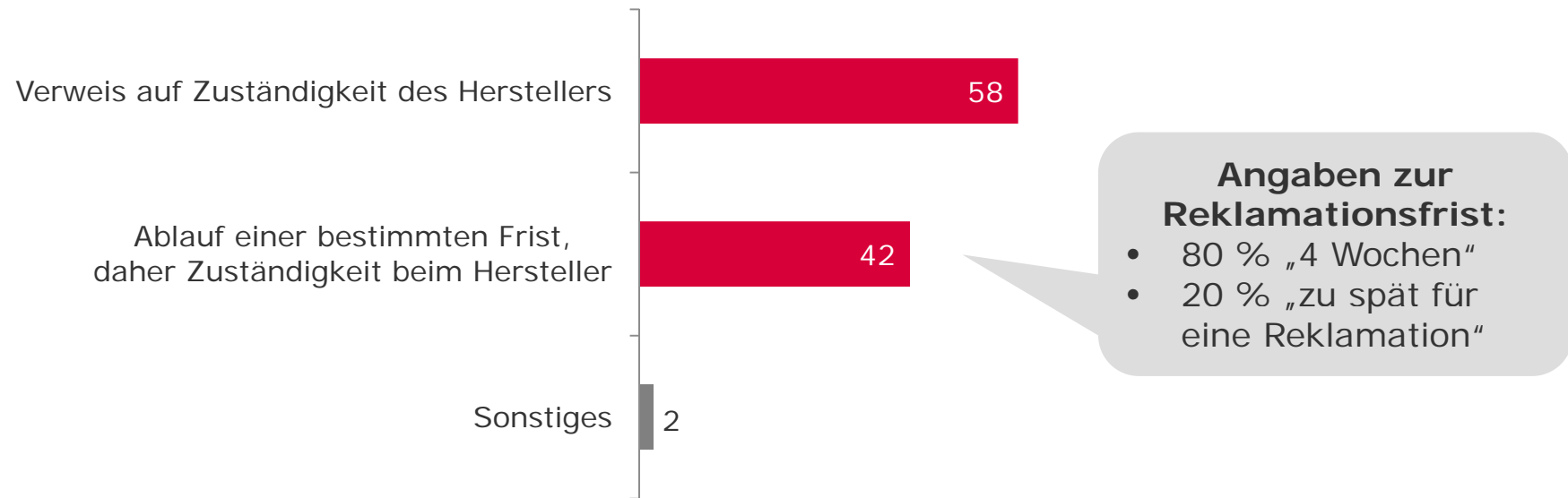
Angaben in %

➔ Bei ALDI NORD, Lidl und ALDI SÜD wird immer wieder mit dem Ablauf der Reklamationsfrist argumentiert.



Argumente bei der Auskunft – ALDI NORD

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat. [Mehrfachnennungen]



Angaben in %

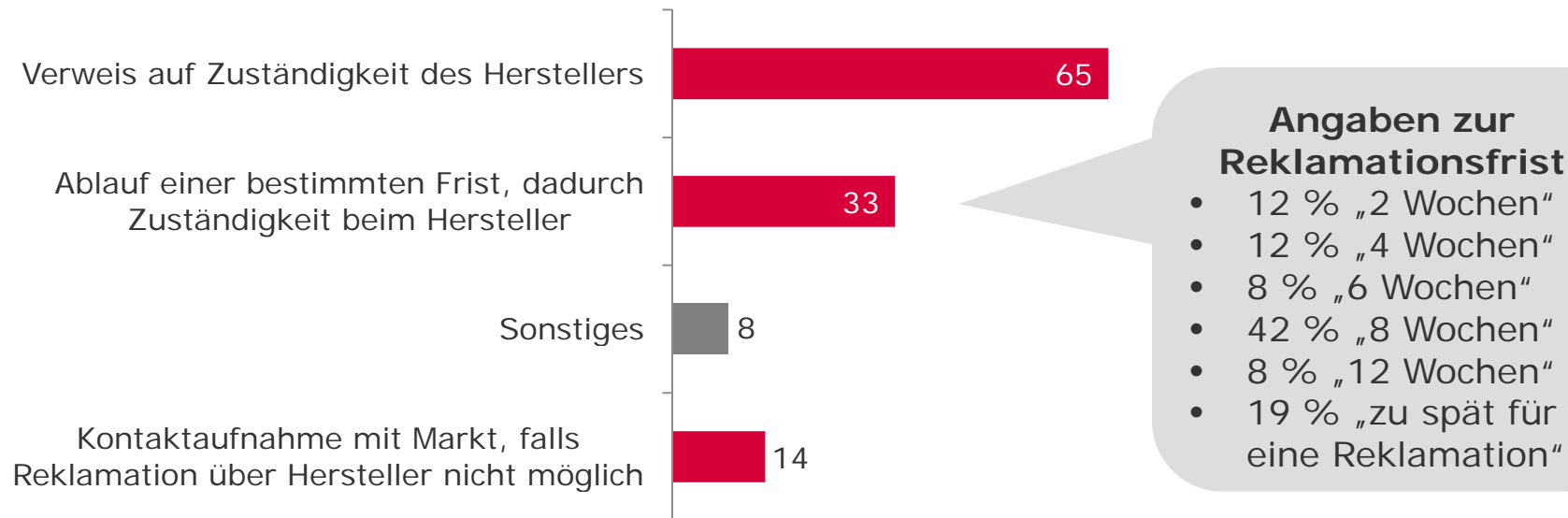
n=48

- ➔ Ein hoher Anteil der ALDI NORD Mitarbeiter nennt bei seiner Auskunft den Ablauf einer „Reklamationsfrist“ (80 % – „4 Wochen“) als Grund für die Zuständigkeit des Herstellers.



Argumente bei der Auskunft – Lidl

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat. [Mehrfachnennungen]



Angaben in %

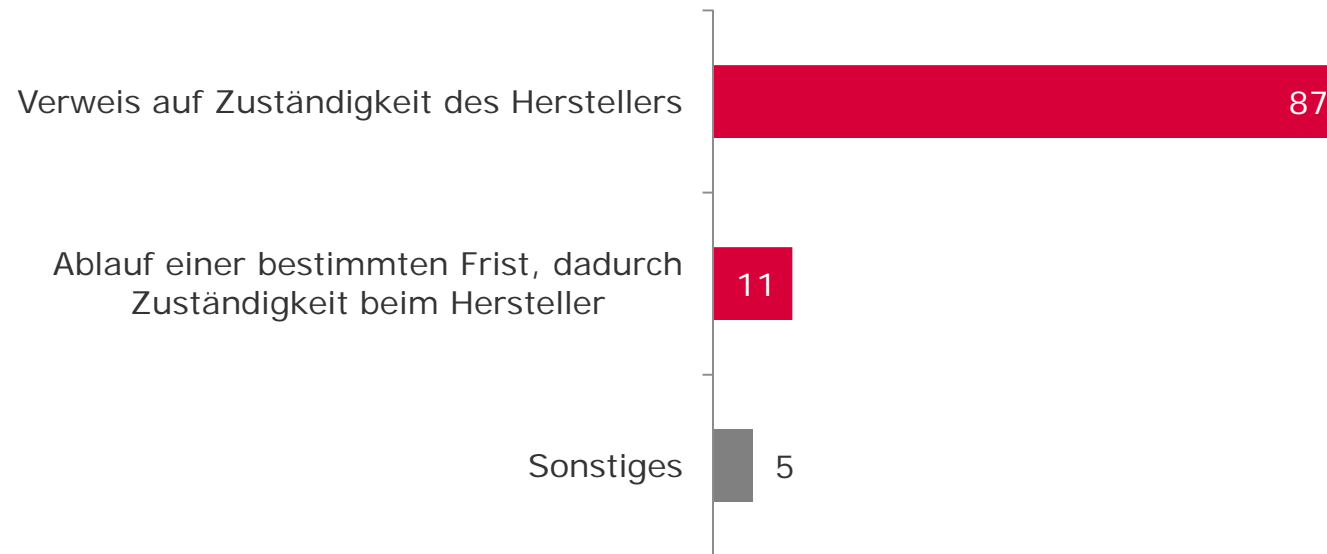
n=72

➔ Auffallend: Die Lidl-Mitarbeiter machen sehr unterschiedliche Angaben zur Länge der Reklamationsfrist.



Argumente bei der Auskunft – Media Markt

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat. *[Mehrfachnennungen]*



Angaben in %

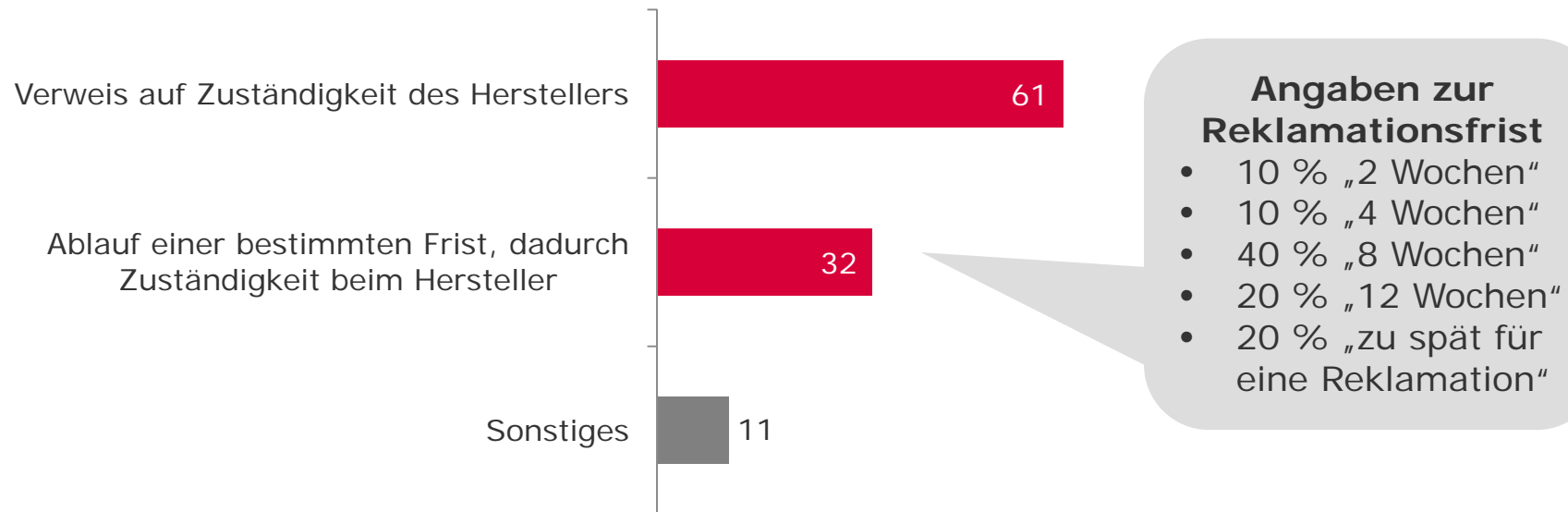
n=55

➔ Die große Mehrheit der Media Markt Mitarbeiter begründet ihre Auskunft mit der Zuständigkeit des Herstellers.



Argumente bei der Auskunft – ALDI SÜD

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat. [Mehrfachnennungen]



Angaben in %

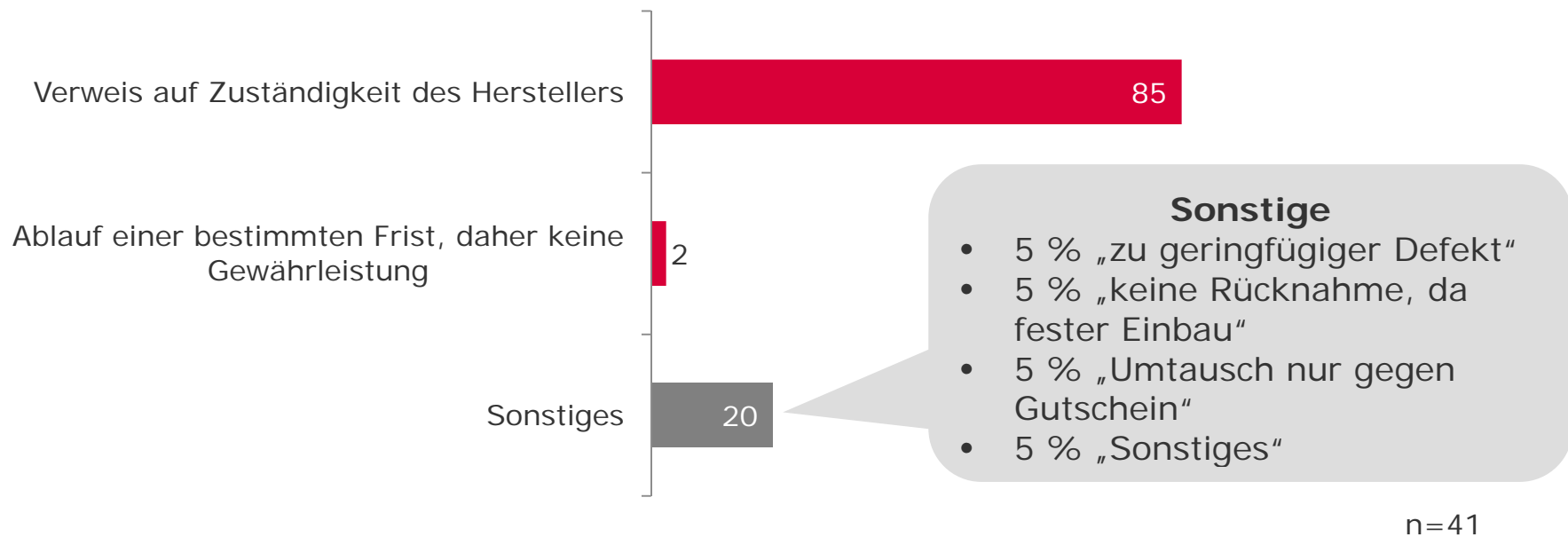
n=28

➔ Etwa ein Drittel der Mitarbeiter bezieht sich bei der Auskunft auf den Ablauf einer „Reklamationsfrist“, macht jedoch unterschiedliche Angaben zur Länge dieser Frist.



Argumente bei der Auskunft – OBI

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat. [Mehrfachnennungen]

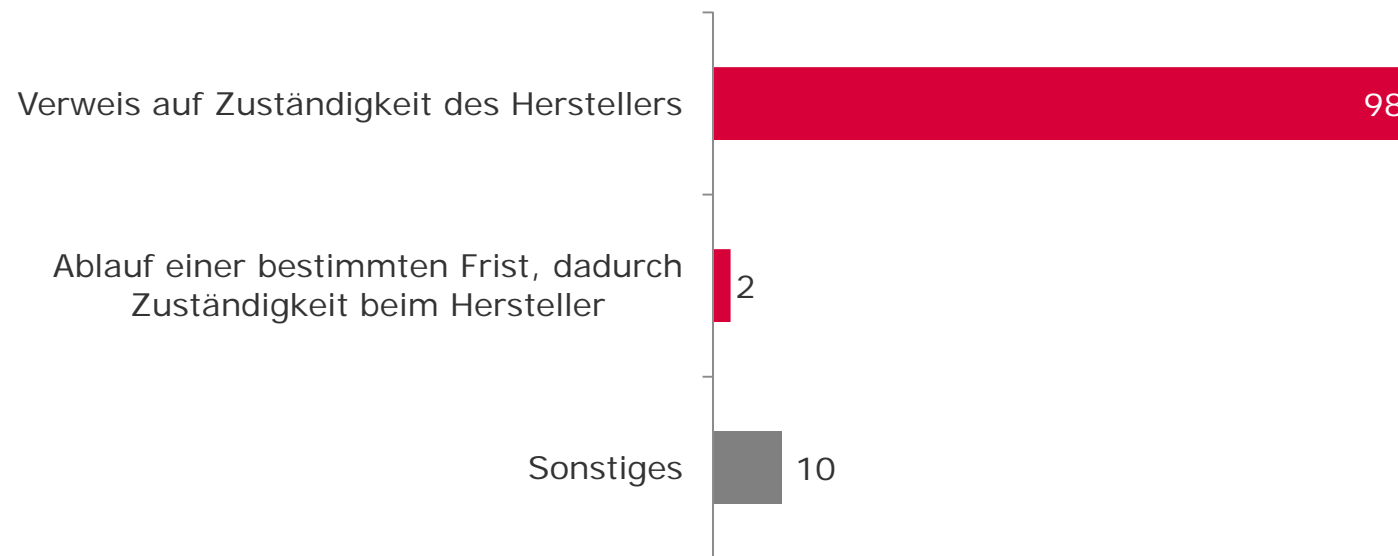


➔ Auch OBI Mitarbeiter verweisen am häufigsten auf die Zuständigkeit des Herstellers, nennen daneben aber zusätzlich einige, unterschiedliche Argumente.



Argumente bei der Auskunft – real

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat. *[Mehrfachnennungen]*



Angaben in %

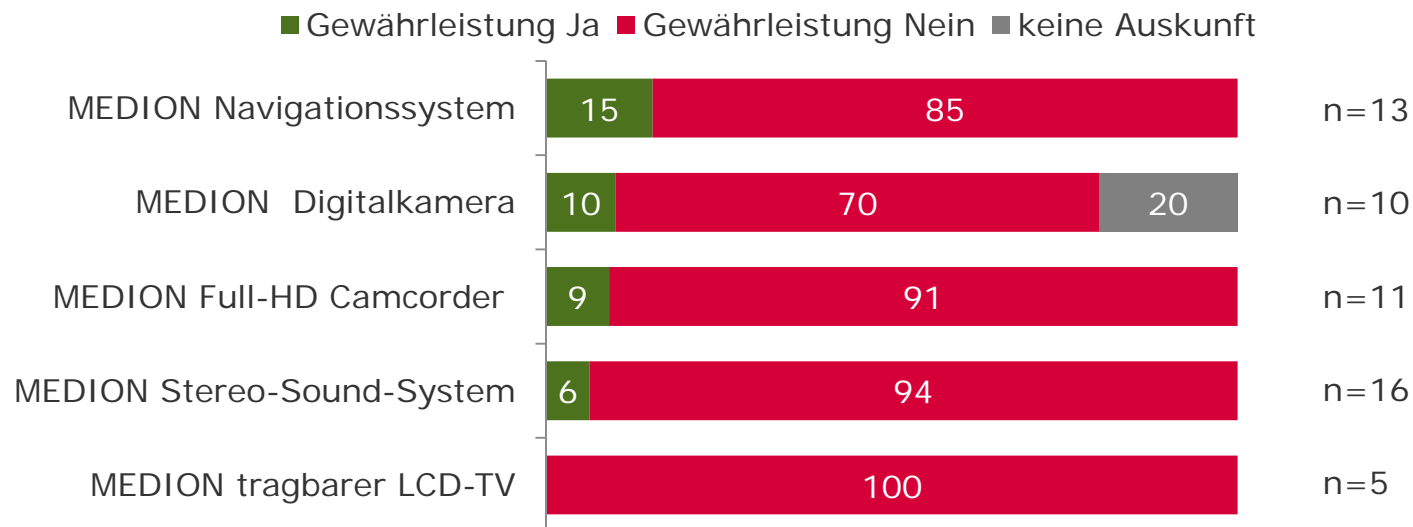
n=42

➔ So gut wie alle real-Mitarbeiter beziehen sich bei ihrer Auskunft auf die alleinige Zuständigkeit des Herstellers.



Produkte und Gewährleistung – ALDI NORD

Frage: Wird Ihnen ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt?



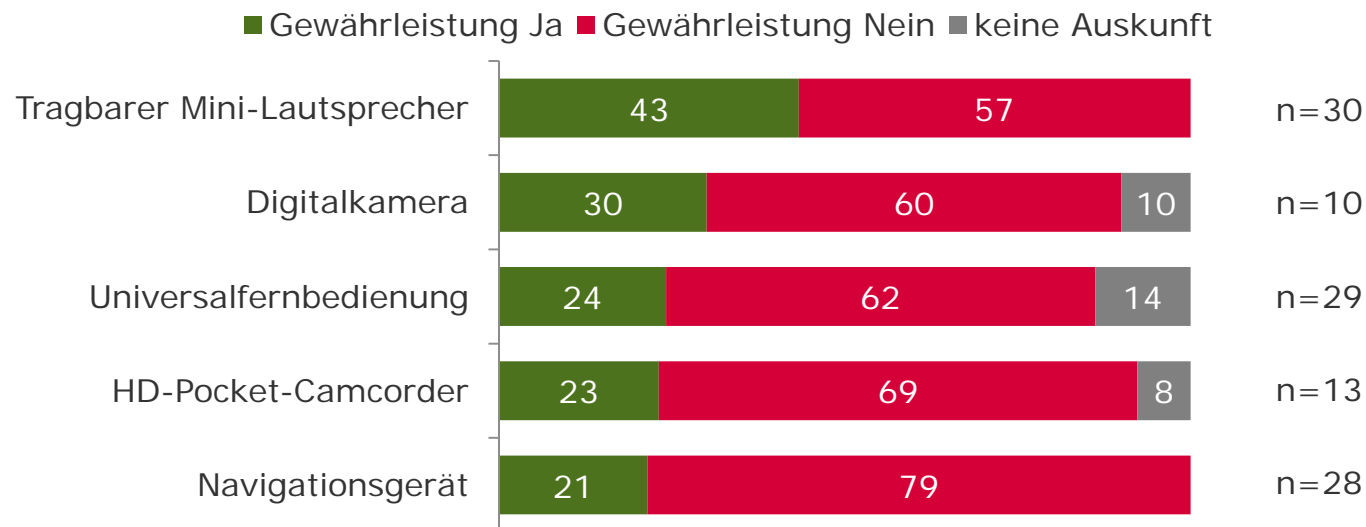
Angaben in %

➔ Beim tragbaren LCD Fernseher wurde kein Gewährleistungsrecht eingeräumt.



Produkte und Gewährleistung – Lidl

Frage: Wird Ihnen ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt?



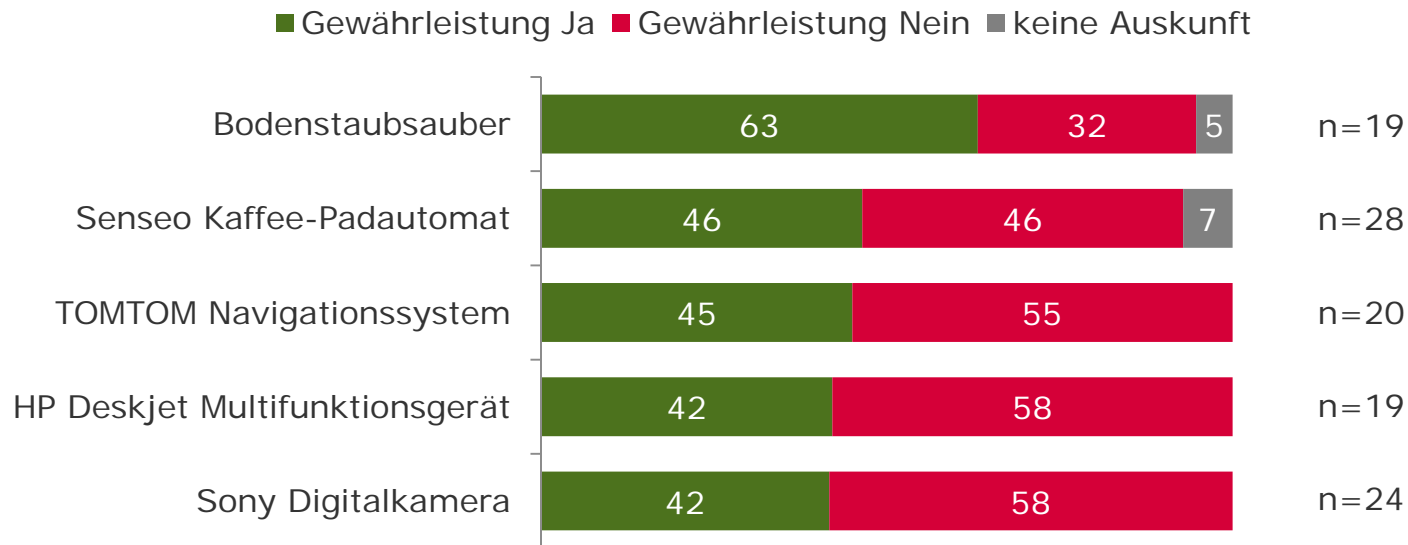
Angaben in %

- ➔ Beim tragbaren Mini-Lautsprecher wird die Gewährleistung am häufigsten eingeräumt. Bei teureren Geräten wird seltener ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt.



Produkte und Gewährleistung – Media Markt

Frage: Wird Ihnen ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt?



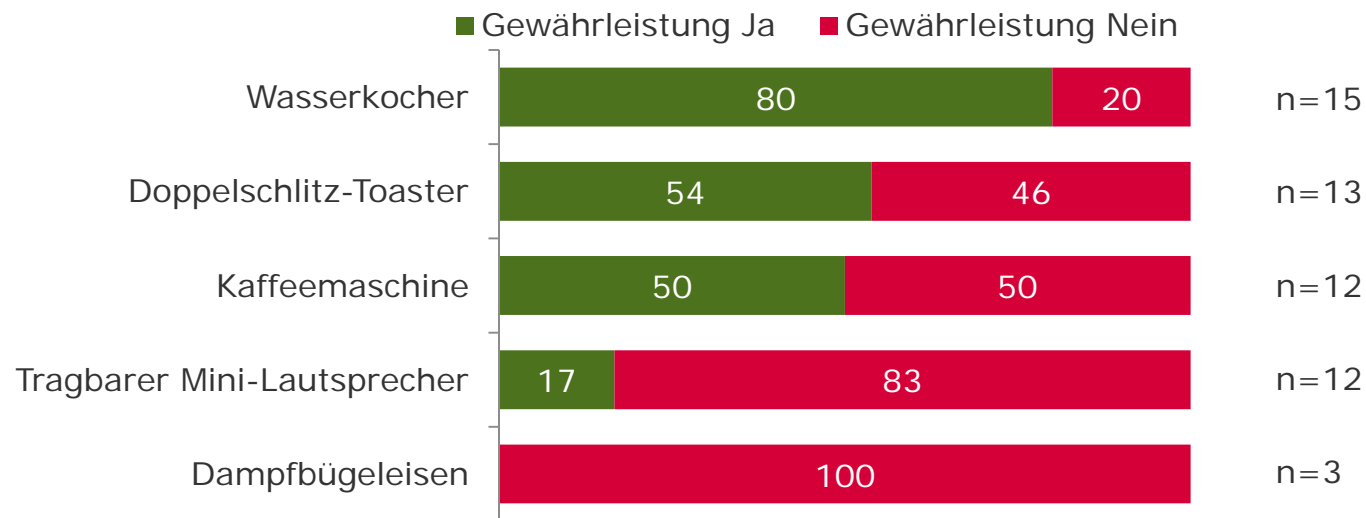
Angaben in %

- ➔ Beim Bodenstaubsauger wird der Gewährleistungsanspruch im Vergleich zu den anderen reklamierten Produkten bei Media Markt häufiger eingeräumt.



Produkte und Gewährleistung – ALDI SÜD

Frage: Wird Ihnen ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt?



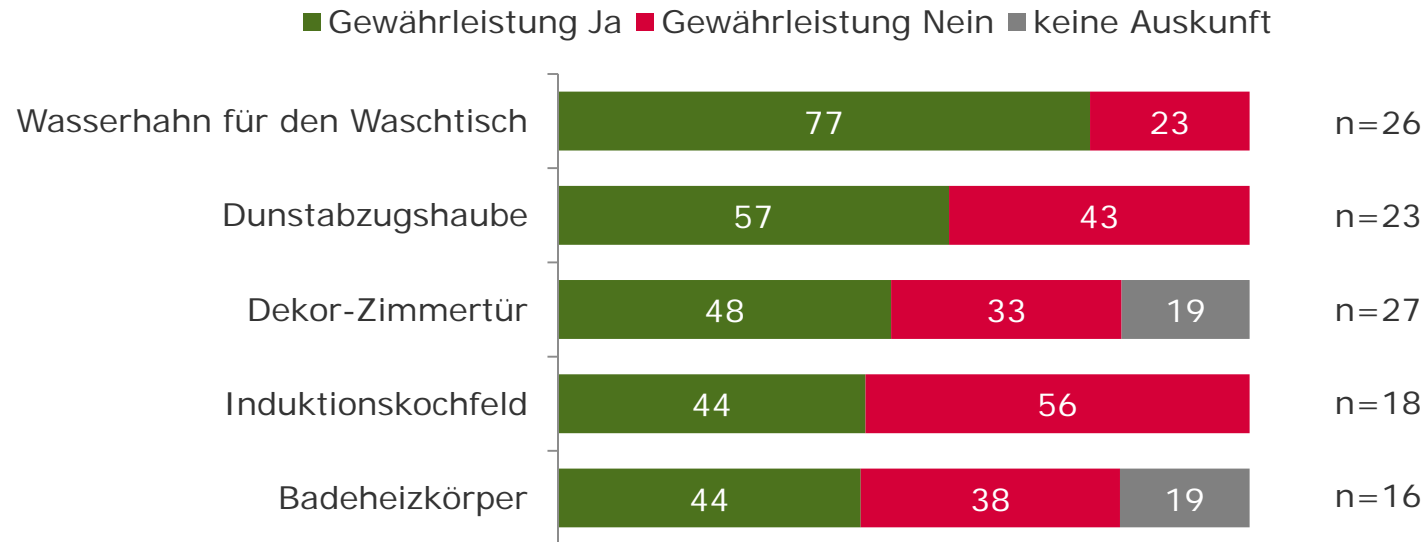
Angaben in %

- ➔ Der Wasserkocher wird in 4 von 5 Fällen innerhalb der Gewährleistung reklamiert. Beim tragbaren Mini-Lautsprecher und dem Dampfbügeleisen wird selten bzw. nie eine Gewährleistung eingeräumt.



Produkte und Gewährleistung – OBI

Frage: Wird Ihnen ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt?



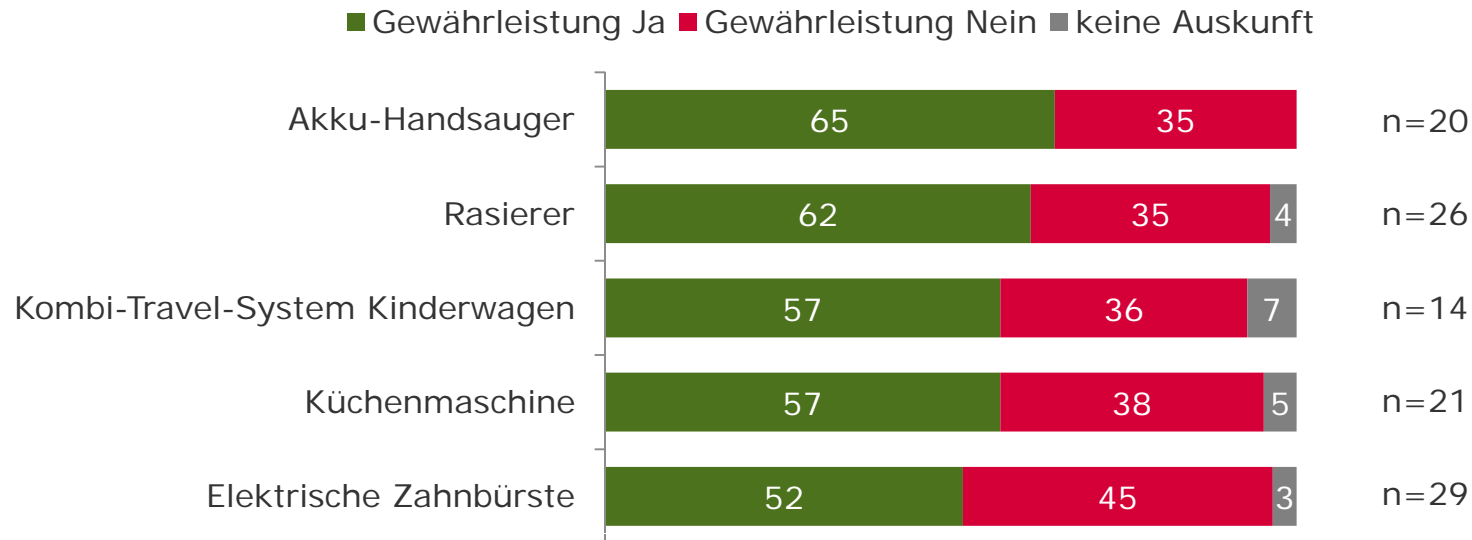
Angaben in %

- ➔ Beim Wasserhahn wird der Gewährleistungsanspruch am häufigsten eingeräumt. Bei einzubauenden Produkten wird die Gewährleistung seltener eingeräumt.



Produkte und Gewährleistung – real

Frage: Wird Ihnen ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt?



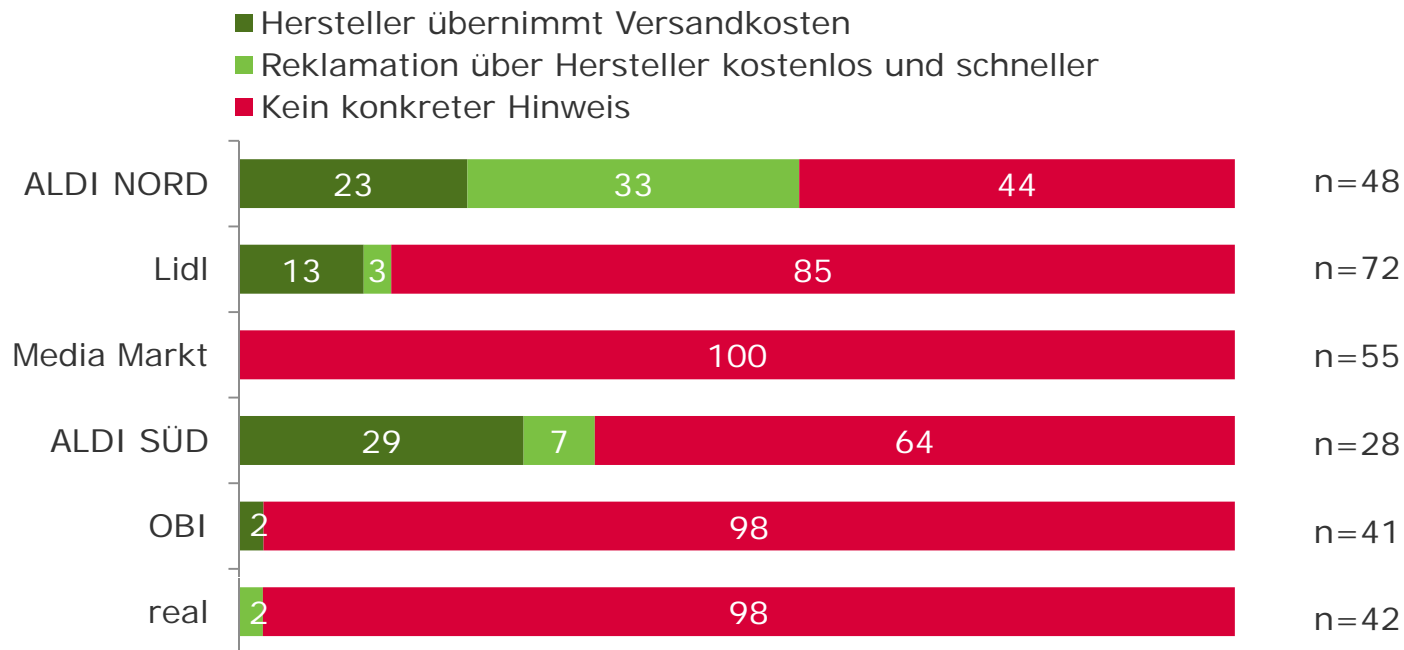
Angaben in %

- ➔ Beim Akku-Handsauger wird der Gewährleistungsanspruch am häufigsten eingeräumt, bei der elektrischen Zahnbürste seltener, in ca. 50 % der Fälle.



„Anreize“ für die Verbraucher, die Reklamation selbst über den Hersteller zu führen

Frage: [Ein Gewährleistungsanspruch wurde nicht anerkannt.] Beschreiben Sie hier genau, was der Mitarbeiter gesagt hat.



Angaben in %

➔ Bei ALDI NORD wird oft darauf hingewiesen, dass bei eigenständiger Reklamation der Hersteller den Versand übernimmt (23 %) oder der Weg über den Hersteller kostenlos und schneller erfolgt (33 %).



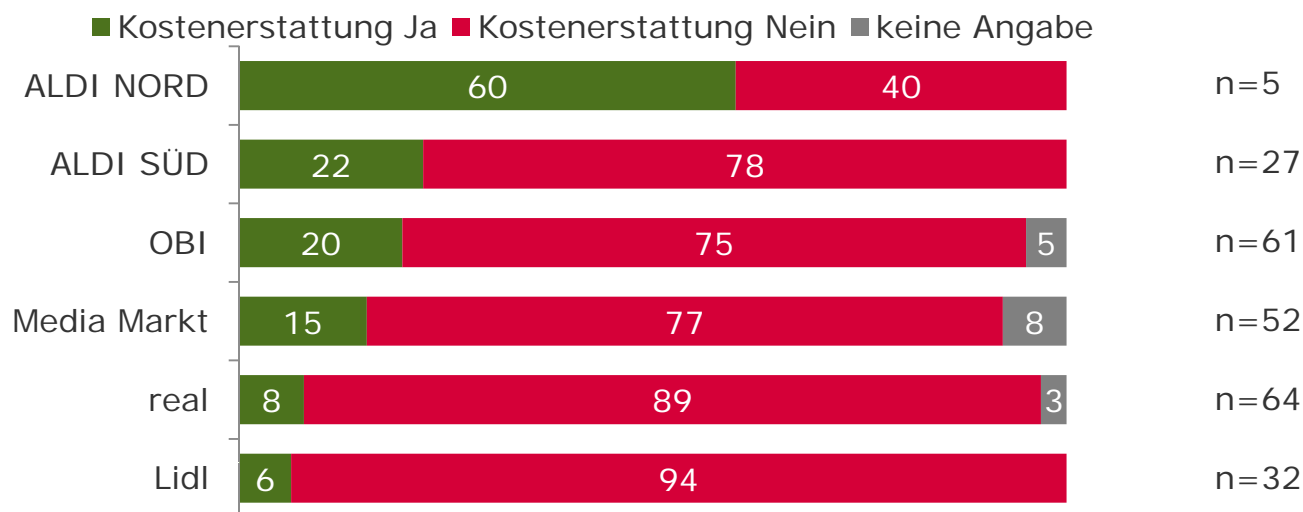
Wir wollten wissen,

- ob die getesteten Einzelhändler ihrer Verpflichtung zur Erstattung von Wege- und Versandkosten bzw. Ein- und Ausbaurkosten nachkommen.



Erstattung von Wege- und Versandkosten bzw. Ein- und Ausbaurkosten

Frage: [Ihnen wurde ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt] Wird Ihnen zusätzlich die Erstattung möglicher Wege- und Versandkosten sowie der entstandenen Ein- und Ausbaurkosten angeboten?



Angaben in %

➔ Wenn ein Gewährleistungsanspruch eingeräumt wird, erhalten rund ein Fünftel der Tester bei Media Markt, OBI und ALDI SÜD entstandene Kosten erstattet. Die Stichprobe bei ALDI NORD ist sehr klein.

Fazit

- Trotz berechtigter Reklamationsansprüche, erfolgt durch den Handel häufig ein Verweis auf die Herstellergarantie
- Argumentiert wird, dass
 - der Hersteller entweder unmittelbar für das defekte Produkt verantwortlich sei oder aber
 - eine bestimmte Reklamationsfrist für den Handel bereits abgelaufen sei – der Hersteller wäre daher verantwortlich
- Die genannten Reklamationsfristen für den Handel liegen vielfach unter dem gesetzlichen Zeitraum von 24 Monaten.
- Die Testkunden haben beobachtet, dass die angesprochenen Mitarbeiter in Ihrer Argumentation – trotz Fehlaukünfte - argumentationssicher wirkten
- Auch bei eingeräumtem Gewährleistungsanspruch, unterlässt der Handel häufig den Hinweis darauf, dass entstehende Kosten übernommen werden



Copyright

Grass Roots Germany GmbH
Prinzenallee 15 D-40549 Düsseldorf
Düsseldorf HRB 44751
USt-IdNr.: DE 158553297





Übersicht - Reklamierte Produkte und Preise

Einzelhändler	Produkt	Preis
Lidl	Digitalkamera "D-720"	99,99 €
Lidl	Digitaler HD-Pocket-Camcorder; SilverCrest	59,99 €
Lidl	Navigationsgerät "nüvi" 1390T Navteq Traffic + LMU; Garmin	129 €
Lidl	10-in1-Universalfernbedienung; SilverCrest	9,99 €
Lidl	Tragbarer Mini-Lautsprecher; SilverCrest	12,99 €
Obi	Badeheizkörper	49,99 €
Obi	Induktionskochfeld	299,99 €
Obi	OBI Dunstabzugshaube	179,99 €
Obi	Dekor-Zimmertür "Cappuccino"	39,99 €
Obi	Armaturenserie "Feel"	69,99 €



Übersicht - Reklamierte Produkte und Preise

Einzelhändler	Produkt	Preis
Aldi Süd	Dampfbügeleisen von Studio	14,99 €
Aldi Süd	Kaffeemaschine von Jento	16,99 €
Aldi Süd	Wasserkocher von Jento	16,99 €
Aldi Süd	Doppelschlitz-Toaster	9,99 €
Aldi Süd	Komfort Dect Telefon	29,99 €
Aldi Nord	MEDION LIFE E43020 14.0 MP Digitalkamera	49,99 €
Aldi Nord	MEDION GoPal E4460 4,3" Navigationssystem	99,99 €
Aldi Nord	MEDION LIFE P73012 4,3" tragbares LCD-TV	49,99 €
Aldi Nord	MEDION LIFE E66014 Stereo-Sound-System	36,99 €
Aldi Nord	MEDION LIFE X47032 Full-HD Camcorder	99,99 €



Übersicht - Reklamierte Produkte und Preise

Einzelhändler	Produkt	Preis
Media Markt	HP Deskjet 3050A e-All-inOne 3-in-1 Multifunktionsgerät (Drucken Scannen Kopieren)	66 €
Media Markt	TOMTOM Go Live 820 CE Mobiles Navigationssystem	159 €
Media Markt	Capture TCP 2010 Bodenstaubsauger	39 €
Media Markt	Senseo HD 7825/60 Kaffee-Padautomat	69 €
Media Markt	Sony DSC-W 610 14,1 Megapixel Digitalkamera	99 €
Real	Kombi-Travel-System (Kinderwagen) Kombie Sportwagen Malibu	219,00 €
Real	Rasierer Series 1-190	49,95 €
Real	Küchenmaschine KM 3099	34,95 €
Real	Zahnbürste Oral-B von Braun	19,99 €
Real	Akkusauger Clean Maxx (Handsauger)	19,99 €