

§ Kundenärger nach dem Kauf

Die Rechte eines Käufers und die Pflichten des Verkäufers sind im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt. Dort taucht auch der Begriff „Gewährleistung“ im Zusammenhang mit fehler- oder mangelhaften Waren auf. Soweit die Theorie.

In der Praxis drücken sich die Händler oft nicht klar aus. Sie halten dem Käufer „Garantiebestimmungen“, „Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)“ oder „gesetzliche Gewährleistungsrechte“ unter die Nase. Die Käufer fühlen sich überrumpelt, da ihnen nicht klar ist, was dies bedeutet.

Klare Unterschiede

Grundsätzlich ist zwischen den gesetzlichen Gewährleistungsrechten und den Garantieverprechen der Hersteller und der Händler zu unterscheiden. Bei den gesetzlichen Gewährleistungsrechten handelt es sich um Rechte, die im BGB in den §§ 459 ff geregelt sind. Das sind die Mindestrechte, die Garantien gehen meistens darüber hinaus.

Das BGB schreibt eine sechsmonatige Gewährleistung vor. Das bedeutet, daß der Verkäufer für Mängel einzustehen hat, die von Anfang an vorhanden waren. Kleinere Fehler fallen nicht unter Mängel. Erst wenn die Beeinträchtigungen stark sind, etwa ein Monitor ständig flimmert, liegen Mängel vor.

Dann ist der Verkäufer verpflichtet, auf Wunsch des Käufers den Kaufpreis zu verringern. Der Käufer kann aber auch verlangen, daß der Verkäufer das fehlerhafte Gerät zurücknimmt und im Gegenzug den Kaufpreis erstattet.

Sofern das Gerät noch nicht gebraucht ist, wird die Wandelung, also die Rückgabe des Gerätes, nur gegen Erstattung des vollen Kaufpreises erfolgen können. Sollte es bereits länger in Gebrauch gewesen sein, kann für diese



**Markus Pillok,
Rechtsanwalt**

Gebrauchszeit ein Teil des zu erstattenden Betrages abgezogen werden.

Von dieser gesetzlichen Regelung weicht heute jedoch nahezu jeder Kaufvertrag über einen Computer ab.

Lücke im Gesetz

In den AGB ist oft die Rede vom „Nachbesserungsrecht“. Das heißt, der Verkäufer darf versuchen, aufgetretene Mängel zu beheben. Erst wenn das mißlingt, kann der Käufer den Kaufpreis herabsetzen oder das Gerät zurückgeben. Dieses Nachbesserungsrecht ist dem Kaufvertrag, so wie er im BGB zu finden ist, fremd. Die meisten Verkäufer sind froh, daß sie ihre Ware endlich los sind. Deshalb versuchen sie zunächst, mangelhafte Geräte zu reparieren.

Diese Regelung in den AGB ist nicht zu beanstanden. Der Käufer ist ihnen aber nicht schutzlos ausgeliefert: Durch die AGB verliert er nicht alle Rechte, die ihm gesetzlich zustehen. Dem Verkäufer ist es nämlich nicht gestattet, den Käufer nur darauf zu verweisen, daß das Gerät immer wieder repariert wird.

Mehrere Versuche gut

Erst wenn die Reparatur an ein und demselben Kaufgegenstand, zum Beispiel an dem Monitor, mehrmals fehlschlägt, kann der Käufer das Gerät zurückgeben oder eine Preisminderung verlangen.

Ein Ausschluß dieser Rechte ist gemäß den Regelungen des Gesetzes über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unzulässig. Ein Verkäufer darf seine Gewährleistungspflicht nicht unter seinen AGB verstecken. Meistens ist in den Allgemeinen Geschäftsbedin-

gungen geregelt, daß es dem Verkäufer offensteht, zweimal eine Reparatur des Gerätes zu versuchen. Schlägt auch die letzte Reparatur fehl, so liegt es nun am Käufer, zu entscheiden, was mit dem Gerät weiter passieren soll.

Beim Kauf neuer Geräte dürfen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte nicht ausgeschlossen werden. Von der gesetzlichen Gewährleistungsverpflichtung des Verkäufers sind die Garantien zu unterscheiden, die mit der Gewährleistung gleichgesetzt werden.

Zweierlei Versprechen

Rechtlich gesehen geht es um unterschiedliche Begriffe. Mit einem Garantieverprechen verpflichtet sich ein Hersteller oder Händler dazu, während der Garantiezeit für die Funktionstüchtigkeit einzustehen.

Es gibt verschiedene Garantieverprechen. Einige Hersteller oder Verkäufer wollen jeden Fehler, der während der Garantiezeit auftritt, durch eine Reparatur beheben. Liegt solch eine Garantie vor, ist es unwichtig, ob das Gerät von Anfang an fehlerhaft war, der Fehler erst später entdeckt wurde oder ob er durch den Gebrauch selbst entstanden ist. Entscheidend ist immer die Funktionstüchtigkeit.

Daneben gibt es die Garantien, die nur eine Verlängerung der gesetzlichen Gewährleistungsansprüche darstellen. Damit wird die halbjährige Gewährleistungsfrist des Gesetzes verlängert.

Schwierigkeiten bei den Garantien tauchen auf, wenn der Verkäufer auf die Eintrittspflicht des Herstellers verweist und umgekehrt. Oft ist der Hersteller schwer erreichbar, dann steht der Verkäufer als erster Ansprechpartner zur Verfügung.

Das Garantieverprechen eines Herstellers ist nur so gut wie dessen Service. Eine Herstellergarantie bedeutet nicht,

daß man sich nur an den Hersteller halten darf. Im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen ist neben dem Hersteller, der die Garantie erklärt hat, auch der Verkäufer gewährleistungspflichtig.

Garantie und Gewährleistung beinhalten unterschiedliche rechtliche Ansprüche des Käufers. Deshalb bedeutet die Aussage, daß keine Garantie gegeben werde, nicht, daß der Käufer keine Rechte hat. Die Gewährleistungsrechte können nur ausgeschlossen werden, wenn gebrauchte Geräte verkauft werden und der Verkäufer ausdrücklich darauf hinweist, daß er dieses Gerät ohne Gewährleistung verkauft.

Auch dann ist der Gewährleistungsausschluß noch nicht unbedingt wirksam. Sichert der Verkäufer nämlich bestimmte Eigenschaften des Gerätes zu oder bestätigt er ausdrücklich die Freiheit von bestimmten Fehlern, so haftet er, egal was passiert.

Kostenlose Reparatur

Kommt es zu einem Gewährleistungsfall und hat sich der Verkäufer in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen das Recht eingeräumt, die Fehlerursache durch eine Reparatur zu beheben, so kann er dafür keine Entlohnung verlangen. Er muß alle Reparaturkosten übernehmen. Das betrifft sowohl die reinen Materialkosten als auch die Arbeitskosten und ähnliches.

Pocht der Verkäufer in seinen AGB auf andere Regelungen, sind sie unwirksam. Aufwendungen für Nachbesserungen dürfen in solchen Klauseln nicht verlangt werden.

Anders bei mutwilliger Beschädigung oder unsachgemäßem Gebrauch. Wurden etwa Einstellungen nachweislich vom Käufer verstellt, dann hat er schlechte Karten: Er muß den Arbeitsaufwand bezahlen.

Markus Pillok (pm)