



Fotito

Die CHIP-Redaktion startete eine Telefonaktion zum Thema Verbraucherfragen. Petra von Rhein, Rechtsreferentin der Verbraucherzentrale in München, beantwortete zahlreiche Fragen.

Ludwig Mahr: Ich kaufte mir bei Pearl Agency das Spiel *Boulderdash Set*. Nach der Lieferung stellte ich fest, daß das Programm ausgesprochen mies ist. Jetzt will ich es zurückgeben.

P. von Rhein: Woran machen Sie die schlechte Qualität fest?

Mahr: Es läuft unter der veralteten CGA-Grafik, hat PC-Lautsprecher-Soundeffekte sowie minimale Festplatten- und Arbeitsspeicheranforderungen. Muß der Hersteller diese Angaben in der Beschreibung machen?

P. von Rhein: Nein.

Mahr: Er kann demnach reinschreiben, was er will?

P. von Rhein: Das nicht, aber er kann Fakten weglassen. Erkundigen Sie sich das nächste Mal zuerst nach dem Leistungsumfang und lassen Sie sich das schriftlich geben. Die Eigenschaften gehören dann zum Vertragsbestandteil. Das erleichtert den Umtausch oder die Kaufpreisrückgabe.

Bernd Siebert: So wie meine Grafikkarte derzeit arbeitet, kann ich sie nicht nutzen. Ich habe sie wegen ihrer guten Leistungsdaten ausgesucht. Aber es fehlt der passende Treiber, um die Leistung auch auszunützen. Ich gehe davon aus, daß ein Treiber dabei ist, wenn ich eine Karte zusammen mit einem Betriebssystem bestelle, oder?

P. von Rhein: Die Rechtslage ist leider nicht eindeutig, da Sie Ihr System selbst zusammengestellt haben. Ob es in diesem Fall eine Beratungspflicht gibt, ist rechtlich umstritten. Wenn der Händler solide ist, dann wird er sich bemühen, den Kunden zufriedenzustellen. Ich würde ihn erst einmal mündlich auf seine Fehlberatung hinweisen und mich gemeinsam mit ihm um eine Lösung bemühen.

Siebert: Was soll ich tun, wenn das nicht wirkt?

P. von Rhein: Sie sollten diesen Sachverhalt Ihrem Händ-

ler schriftlich schildern. Weisen Sie darauf hin, daß es nicht möglich ist, die Karte vernünftig einzusetzen. Vergessen Sie auch nicht, dem Händler einen Lösungsvorschlag zu machen. Setzen Sie ihm eine Frist.

Wenn das nichts hilft, sollten Sie sich an den Grafikkartenhersteller und dann an den Hersteller des Betriebssystems wenden. In der Regel besorgen die Ihnen ein Update. Sollte das auch nicht der Fall sein, lohnt es sich, die Verbraucherzentrale in den Fall einzubeziehen.

Michael Jung: Ich habe ein externes CD-ROM-Laufwerk bestellt. Nachdem ich es per Post erhalten und installiert hatte, konnte ich es nicht in Betrieb nehmen. Auf dem Lieferschein war eine Hotline in Dortmund angegeben. Die konnten mir auch nach mehreren Telefonaten nicht helfen. Ich habe die Gebühren mitnotiert und kam auf eine Summe von 28 Mark. Diese Summe wollte ich erstattet haben, aber die Firma weigert sich zu zahlen.

P. von Rhein: Sie müssen hart bleiben. Ich habe ähnliche Erfahrungen gemacht. Damals hat die Firma die Kosten erstattet.

Jung: Ich habe inzwischen einen Mahnbescheid beantragt. War das richtig?

P. von Rhein: Sie können Schadensersatzforderungen nach § 823 BGB, der sogenannten Delikthaftung, geltend machen. Vorausgesetzt, es liegt ein schuldhaftes Verhalten der Firma vor. Wenn Sie der Firma ein Verschulden nicht nachweisen können, haben Sie leider auch keinen rechtlichen Anspruch. Aber da Sie das Gerät schon zurückgeschickt haben, ist das wahrscheinlich ohnehin nicht mehr möglich.

Jung: Das Gerät war fehlerhaft. Greift da die Gewährleistung?

P. von Rhein: Bei der Gewährleistungshaftung könnten Sie entweder das Gerät zurückgeben und den Kaufpreis verlangen oder Minderungsansprüche geltend machen. Sie können aber nicht die entstandenen Telefonkosten einfordern. Wenn die Firma sich weigert, diese Kosten zu übernehmen, müssen Sie Widerspruch einlegen und dann Klage erheben. Dann müssen sie ein Verschulden der Firma nachweisen.



Die Adressen der wichtigsten Verbraucherzentralen und andere Informationen zu Verbraucherthemen finden Sie in den elektronischen Diensten der CHIP in AOL, CompuServe und im Internet.