

Urteil ohne Konsequenzen

April letzten Jahres nahm das Verhängnis seinen Lauf. CHIP-Leser Reinhard Düval kaufte bei Schadt Computertechnik in München einen Multimedia-Pentium-PC samt 14-Zoll-Monitor für knapp 3300 Mark.

Er holte das Gerät Mitte Mai ab. Daheim stellte er fest, daß der Monitor defekt war. Da trotz Nachbesserung der Monitorbildschirm dunkel blieb, wollte Düval den Rechner zurückgeben. Er forderte den Kaufpreis, fünf Mark für Papier und Porto sowie die Transportkosten zurück.

Der Verkäufer schlug die Forderung aus und verwies auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Er legte Düval nahe, den Rechner in die Filiale zu bringen, dort wolle man sich um den Fehler kümmern. Der Kunde weigerte sich, den PC kostenfrei anzuliefern, und drohte mit einem Anwalt und Verzugszinsen, falls die Filiale dennoch darauf bestünde.

Der Verkäufer blieb stur: Düval solle den PC selbst zur Filiale transportieren. Daraufhin schaltete der Kunde den Münchner Rechtsanwalt Albert Leicht ein. Sowohl der Anwalt als auch eine Verbraucherberaterin mutmaßten, daß Schadt ein mehrmaliges Recht auf Nachbesserung habe. Leicht riet ihm, Schadt noch einmal eine Gelegenheit auf Nachbesserung zu geben.

Die Kosten der Nachbesserung, zu denen auch der Transport gehört, sollte er aber Schadt zahlen lassen. Düval hielt sich an den Rat. Die Antwort des Verkäufers war eindeutig: „Die Fahrtkosten sind kein Bestandteil der Garantieleistung und werden nicht übernommen.“

Der Kunde wiederholte seine Forderungen. Der Verkäufer aber gab nicht nach: „Die Gewährleistung von Schadt beträgt ein Jahr und



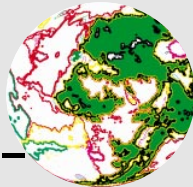
CHIP-Hotline

Bei technischen Problemen befassen sich unsere CHIP-Experten Martin Keyler, Fabian von Keudell und Valentin Pletzer mit Ihren Problemen.

Dienstag und Donnerstag 15–17 Uhr

Tel. (089) 74 64 22 45

Für CHIP-Abonnenten gibt es sogar einen ganz besonderen Dienst: Unter einer 0130er-Telefonnummer können Sie sich kostenlos Rat holen (siehe CHIP-Club-News)



CHIP-Online-Zugänge

Internet-Zugang:
<http://www.chip.de>

Mailbox München:
Sammelnummern für 26 Zugänge:
Modem V.34
(maximal 28.800 bps)
(089) 4 48 17 60
ISDN-Nummer
(X.75, V.110)
(089) 44 71 73 00

Mailbox Berlin:
Sammelnummern für 17 Zugänge:
Modem V.34
(maximal 28.800 bps)
(030) 8 73 05 51
ISDN (X.75, V.110)
(030) 86 40 92 86

America Online:
Keyword: CHIP
Compuserve: GO CHIP
T-Online: *CHIP#

enthält keine Kosten für die Anlieferung der Geräte beziehungsweise einen Vor-Ort-Service.“ Doch jetzt brachte der Händler Garantie und Gewährleistung durcheinander.

Die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistungsfrist beträgt ein halbes Jahr und besagt, daß dem Kunden durch Nachbesserung keine Kosten entstehen dürfen.

Nur bei freiwilliger Garantie kann der Händler den Umfang der enthaltenen Leistungen bestimmen, zum Beispiel die Übernahme der Trans-

portkosten. Noch im Januar 1996 stand nach vorhergegangener Klage das Urteil fest: Düval hatte gemäß § 476 a Satz 1 Anspruch auf Ersatz seiner Transportkosten. Diesmal bekam der beharrliche Kunde recht...

Aber auch ein Richterspruch scheint bei Schadt nicht viel zu zählen. Der Händler hat bis heute, rund eineinhalb Jahre nach dem Kauf, trotz verlorenem Gerichtsprozeß die Transportkosten nicht gezahlt.

Patricia Müller



Elvira Kolb-Precht

Patricia Müller Inka Sauerwein

CHIP-Leserservice

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, eine Herstelleradresse finden wollen oder Fragen zum aktuellen Heftinhalt von CHIP stellen möchten: Elvira Kolb-Precht und Inka Sauerwein versuchen Ihnen zusammen mit der Service-redakteurin Patricia Müller weiterzuhelfen. Ihre Briefe schicken Sie bitte an:

Redaktion CHIP
Stichwörter „Service“, „Ärger“ oder „HW-Bug“
Poccistraße 11, 80336 München

Montag und Mittwoch 10–14 Uhr

Tel. (089) 74 64 21 28

Der Abo-Service ist unter der folgenden Nummer zu erreichen: Tel. (0931) 418 25 26

Wenn Sie Ärger haben

Versucht ein Hersteller oder ein Händler, Sie über den Tisch zu ziehen? Fühlen Sie sich ungerecht behandelt? Hat Ihre Hard- oder Software unerklärliche Macken?

Für solche Fälle bietet CHIP ihren Lesern einen einmaligen Service: Beim Händlerärger setzt sich CHIP für Sie ein.

Wenn Sie einen HW-Bug haben, nimmt unser Testlabor Ihren PC unter die Lupe und sagt Ihnen, wo der Fehler liegt. Die Transportkosten zahlt CHIP.

Jeden Monat suchen Mitarbeiter des Testlabors interessante Einsendungen heraus, setzen sich mit dem Einsender in Verbindung und gehen dem Problem auf den Grund.

Leider kann nicht jede Einsendung beantwortet werden. Wenden Sie sich in diesem Fall an die CHIP-Hotline, einen Hersteller oder einen Händler.