



02.07.2012

Einkauf im Internet: Keine Garantie für Onlinekäufer Garantie oder Gewährleistung?

Vielen Verbrauchern ist es einerlei: Ob Garantie oder Gewährleistung – die meisten Kunden machen hier keinen Unterschied. Dabei gibt es durchaus einen wichtigen Unterschied.

Zwei Jahre Gewährleistung sind Pflicht

Die Gewährleistung ist für Händler gesetzliche Pflicht. Sie müssen zwei Jahre dafür einstehen, dass das verkaufte Produkt in einwandfreiem Zustand verkauft worden ist. Diese Pflicht können sie nicht ausschließen, auch nicht bei Sonderangeboten. Nur bei Gebrauchtwagen dürfen sie die Frist auf ein Jahr verkürzen.

Nach sechs Monaten Beweislastumkehr

Toll für Käufer: In den ersten sechs Monaten gilt bei jedem Defekt die Vermutung, dass die Ware schon zum Lieferzeitpunkt mangelhaft war. Sobald ein Defekt auftritt, hat der Kunde Anspruch auf die sogenannte Nachbesserung. Das heißt: Reparatur oder Ersatz. Die meisten Händler behalten sich zwei Reparaturversuche vor – mehr dürfen es aber nicht sein. Nach Ablauf der ersten sechs Monate muss dann der Kunde beweisen, dass die Ware von Anfang an fehlerhaft war. Oft ist das aber ohnehin klar: Wenn sich im Motor der Waschmaschine ein Kabel löst, kann den Kunden in aller Regel keine Schuld treffen, weil er auf dieses Bauteil gar keinen Zugriff hat. Kann der Händler weder reparieren noch Ersatz liefern, darf der Kunde vom Vertrag zurücktreten und sein Geld zurück verlangen.

Ansprechpartner ist der Händler

Ansprechpartner für die Gewährleistung ist grundsätzlich der Händler. Der Kunde braucht sich nicht an den Hersteller verweisen zu lassen. Und: Die ganze Abwicklung eines Gewährleistungsfalles muss für den Kunden kostenlos sein. Auch Hin- und Rücksendekosten gehen zu Lasten des Händlers.

Garantie ist freiwillige Kulanzleistung

Etwas anderes ist die Garantie. Meist wird sie vom Hersteller gegeben, nicht vom Händler. Weil sie eine freiwillige Leistung ist, darf der Händler Bedingungen stellen, zum Beispiel dass der Kunde die Ware einschickt und die Versandkosten übernimmt. Diese Bedingungen muss der Hersteller aber schon beim Kauf nennen. Tut er das nicht, gehen Gerichte eher davon aus, dass die Garantie die gleichen Rechte gibt wie die gesetzliche Gewährleistung. Auch wenn ein Hersteller nur zwei Jahre Garantie gibt, also nicht mehr als die Gewährleistung, kann das für den Kunden von Vorteil sein. Denn im Regelfall handelt es sich bei den Herstellergarantien um Haltbarkeitsgarantien. Sprich: Es ist nicht die Frage, ob die Ware schon von Anfang an einen Mangel hatte. Vielmehr muss sie – bei normaler Behandlung durch den Kunden – durchhalten. Hier gibt es keine Beweislastumkehr nach sechs Monaten. Und: Die Garantie vom Hersteller greift auch, wenn der Händler in der Zwischenzeit Pleite geht.

Zurück zu: