6

Von der Gewährleistung bis zur Garantie

6.1 Das richtige Verhalten bei Reklamationen 104

6.2 Was ist überhaupt ein Mangel, auf den sich der Kunde berufen kann? 106

6.3 Hat der Kunde Anrecht auf ein Ersatzgerät oder dürfen Sie reparieren? . 112

6.4 Reklamation – wer übernimmt die Kosten? 119

6.5 Gebrauchte Waren – so vermeiden Sie Gewährleistung 120

6.6 Reparierte Waren – gibt es eine neue Gewährleistung? 123

6.7 Der Kunde kann viel erzählen – wie sieht es mit der Beweislast aus? 123

6.8 Zu spät – die Gewährleistung gilt nicht ewig 126

6.9 Herstellergarantie – die Vorteile der Markenprodukte 127

6.1 Das richtige Verhalten bei Reklamationen

Wer erfolgreich als Onlinehändler im Internet unterwegs ist, wird schnell feststellen, dass mit steigenden Umsätzen auch die Anzahl der Warenrücksendungen und Reklamationen zunimmt. Nicht anders als bei einem normalen Händler, dem die Kunden die Ware zurück ins Geschäft bringen, wenn sie mit der Ware unzufrieden sind, geschieht dies selbstverständlich auch beim Onlinehandel. Natürlich kommen die Kunden dabei nicht selbst mit der Ware in Ihr Geschäft, sondern schicken diese an Sie zurück.

Mit diesen Rückgaben, Retouren und Reklamationen gilt es, dann professionell umzugehen. Der rechtlich einwandfreie Umgang mit solchen Reklamationen ist ein wichtiger Schlüssel für die Kundenzufriedenheit. In den nachfolgenden Abschnitten stellen wir dar, in welchen Fällen Sie wie mit den Retouren umgehen sollten.

T I P P

Hilfe, eine Retoure!

Ein gutes Retourenmanagement ist für Ihren Onlineshop wichtig. Prüfen Sie bei Rücksendungen zunächst, ob es sich um eine normale Rücksendung oder eine Reklamation handelt. Wir zeigen Ihnen, wie Sie im jeweiligen Fall mit der zurückgeschickten Ware umgehen sollten.

Schickt der Kunde eine Ware zu Ihnen zurück, sollten Sie zunächst einmal prüfen, um welche Art der Retoure es sich handelt. Nicht jede Warenrücksendung ist eine Reklamation, bei der Sie sich mit den Gewährleistungsansprüchen des Kunden befassen müssen. Hat der Kunde von seinem 14-tägigen Widerrufs- oder Rückgaberecht Gebrauch gemacht, handelt es sich nicht um einen Gewährleistungsfall.



Ruhig bleiben – Retouren gehören zum Onlinebusiness dazu!

In diesem Fall sollten Sie prüfen, ob der Kunde die 14-Tage-Frist für den Widerruf oder die Rückgabe der Ware eingehalten hat. Dabei sollten Sie unbedingt beachten, dass die Absendung durch den Kunden innerhalb der 2-Wochen-Frist ausreicht und die Frist selbst dann eingehalten worden ist, wenn die Ware erst einige Tage später bei Ihnen eintrifft.

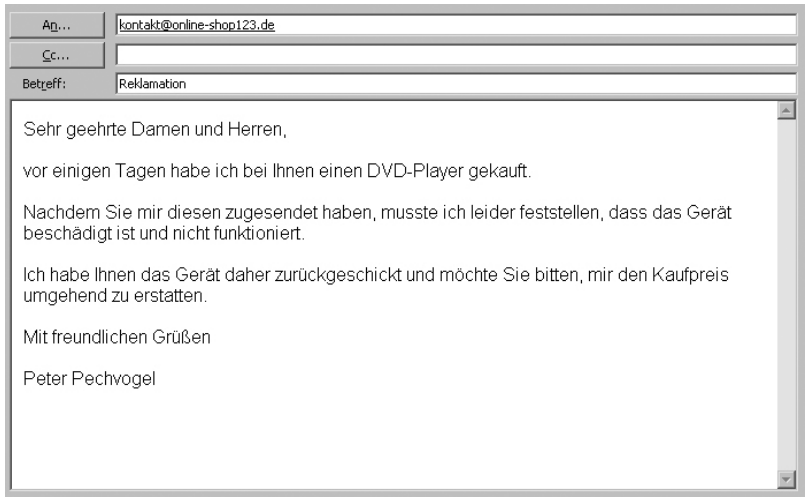
Hat der Kunde diese Frist gewahrt und ist mit der zurückgesandten Ware auch sonst alles in Ordnung, müssen Sie dem Kunden den Kaufpreis zurückerstatten. Die Einzelheiten wurden in Kapitel 5 „Verbraucherschutz – über Kunden und Könige“ beschrieben.

Hat der Kunde zwar die 14-Tage-Frist eingehalten, ist jedoch die Ware – sei es durch den Kunden oder auf dem Transportwege – beschädigt worden, sollten Sie dies genauer überprüfen. Dem Kunden ist zwar erlaubt, die Ware so zu prüfen, wie dies in einem Geschäft möglich wäre (z. B. anprobieren, ausprobieren, einschalten, ausschalten etc.), jedoch darf der Kunde die Ware nicht über Gebühr strapazieren oder gar beschädigen. In diesem Fall können Sie einen entsprechenden Wertersatz vom Kunden verlangen. Diesen Wertersatz können Sie auch dann beanspruchen, wenn der Kunde eine Ware völlig unsachgemäß behandelt hat und dies zu einem Wertverlust geführt hat.



Schon wieder eine Retoure im Kasten? Erst prüfen, dann ärgern!

Handelt es sich nicht um einen Fall des 14-tägigen Widerrufs- oder Rückgaberechts und schickt der Kunde Ihnen die Ware aus anderen Gründen zurück, wird es sich fast immer um einen Reklamationsfall handeln. Sie können anhand der nachfolgenden Abschnitte nachlesen, wie Sie sich in einem solchen Gewährleistungsfall verhalten müssen. Häufig wird es dabei um die Frage gehen, ob überhaupt ein Mangel vorliegt, der Gewährleistungsansprüche des Kunden auslöst. Für Sie ist es natürlich auch wichtig, ob Sie die retournierte Ware zunächst reparieren können oder dem Kunden gleich ein neues Gerät zuschicken müssen.



Kunden-reklamation – was nun?

6.2 Was ist überhaupt ein Mangel, auf den sich der Kunde berufen kann?

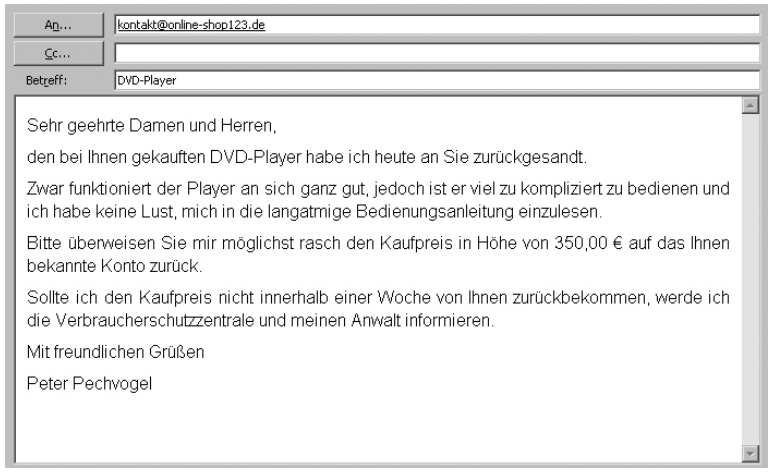
Hat der Kunde eine mangelhafte Ware erhalten und schickt er diese an Sie zurück, stehen ihm verschiedene Gewährleistungsrechte zu. So kann der Kunde in erster Linie Nacherfüllung verlangen, unter Umständen sogar vom Vertrag zurücktreten, den Kaufpreis mindern oder sogar Schadensersatz verlangen.

Aber von Anfang an: Damit der Kunde von diesen Rechten Gebrauch machen kann, muss zunächst festgestellt werden, ob überhaupt ein Mangel vorliegt. Liegt nämlich gar kein Mangel im Sinne des Gesetzes vor und ist der Kunde beispielsweise schlichtweg mit dem Gerät unzufrieden, obwohl dies einwandfrei funktioniert, handelt es sich nicht um einen Gewährleistungsfall und Sie können die Reklamation des Kunden ablehnen.

Ein Mangel oder auch Fehler liegt nur dann vor, wenn die dem Kunden gelieferte Ware nicht der vereinbarten Beschaffenheit entspricht. Das bedeutet, dass der Kunde sich in erster Linie immer dann auf einen Mangel berufen kann, wenn die gelieferte Ware nicht den im Angebot aufgeführten Anforderungen entspricht. Wenn Sie also beispielsweise einen Fernseher damit beworben haben, dass dieser eine Bildschirmbreite von 70 cm hat, sich aber später herausstellt, dass es nur 50 cm sind, ist der Fernseher mangelhaft, obwohl er ansonsten einwandfrei funktioniert.

Die beim Verkauf versprochenen Anforderungen sowie die Qualitäts- und Leistungsmerkmale der von Ihnen verkauften Ware sind also vorrangig bei der Frage zu betrachten, ob ein Fehler im Rechtssinn vorliegt. Aber auch dann, wenn keine

besonderen Funktionen und Eigenschaften einer Ware von Ihnen explizit versprochen worden sind, kann der Kunde einen solchen Mangel geltend machen.


An... kontakt@online-shop123.de
Cc...
Betreff: DVD-Player

Sehr geehrte Damen und Herren,

den bei Ihnen gekauften DVD-Player habe ich heute an Sie zurückgesandt.

Zwar funktioniert der Player an sich ganz gut, jedoch ist er viel zu kompliziert zu bedienen und ich habe keine Lust, mich in die langatmige Bedienungsanleitung einzulesen.

Bitte überweisen Sie mir möglichst rasch den Kaufpreis in Höhe von 350,00 € auf das Ihnen bekannte Konto zurück.

Sollte ich den Kaufpreis nicht innerhalb einer Woche von Ihnen zurückbekommen, werde ich die Verbraucherschutzzentrale und meinen Anwalt informieren.

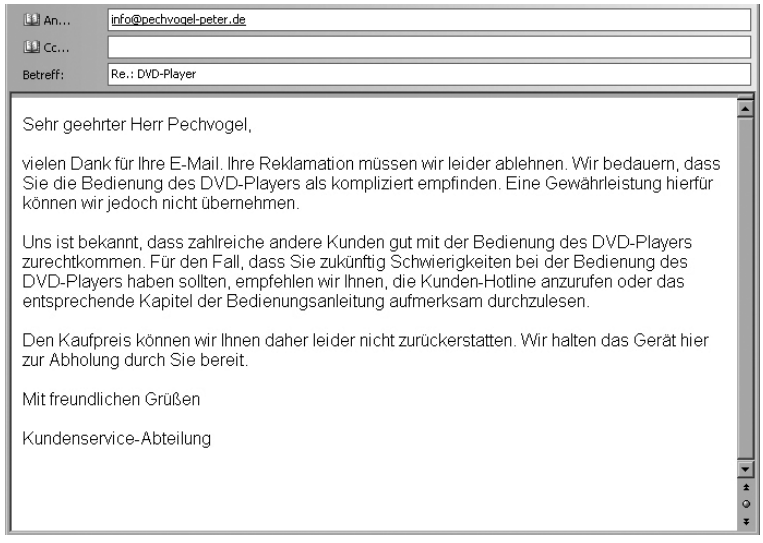
Mit freundlichen Grüßen

Peter Pechvogel

Ohne Mangel keine Gewährleistung – nicht immer liegt ein Mangel vor.

In diesem Fall liegt ein Mangel dann vor, wenn die Ware nicht für die nach dem Kaufvertrag vorausgesetzte Verwendung geeignet ist oder nicht die übliche und nach der Art der Sache zu erwartende Beschaffenheit aufzeigt. Ein Mangel liegt auch immer dann vor, wenn Sie dem Käufer aus Versehen gar nicht die bestellte Ware, sondern ein anderes Gerät geliefert haben.

Manchmal geht es aber auch so weit, dass gar kein Fehler an der Ware vorliegt, dann steht es Ihnen ohne Weiteres frei, den Kunden über Kulanz zufriedenzustellen oder auch die Reklamation als solche vollständig abzulehnen.


An... info@pechvogel-peter.de
Cc...
Betreff: Re.: DVD-Player

Sehr geehrter Herr Pechvogel,

vielen Dank für Ihre E-Mail. Ihre Reklamation müssen wir leider ablehnen. Wir bedauern, dass Sie die Bedienung des DVD-Players als kompliziert empfinden. Eine Gewährleistung hierfür können wir jedoch nicht übernehmen.

Uns ist bekannt, dass zahlreiche andere Kunden gut mit der Bedienung des DVD-Players zurechtkommen. Für den Fall, dass Sie zukünftig Schwierigkeiten bei der Bedienung des DVD-Players haben sollten, empfehlen wir Ihnen, die Kunden-Hotline anzurufen oder das entsprechende Kapitel der Bedienungsanleitung aufmerksam durchzulesen.

Den Kaufpreis können wir Ihnen daher leider nicht zurückerstatten. Wir halten das Gerät hier zur Abholung durch Sie bereit.

Mit freundlichen Grüßen

Kundenservice-Abteilung

Wenn der Kunde über die Stränge schlägt – Ablehnung einer Reklamation.

Funktionsmängel

Ist das von Ihnen an den Kunden gelieferte Gerät nicht funktionstüchtig, ist es zumeist mangelbehaftet. Weicht das von Ihnen gelieferte Gerät durch den Funktionsmangel von der üblichen Beschaffenheit vergleichbarer Waren ab, liegt ebenfalls ein Fehler im Rechtssinne vor, für den Sie einstehen müssen.

Allerdings müssen Sie dies nicht für jede Kleinigkeit tun. Geringfügige Abweichungen von der üblichen Beschaffenheit verpflichten Sie nicht zur Gewährleistung gegenüber den Kunden. Ist beispielsweise die von Ihnen dem Kunden verkaufte Stehlampe 1 cm höher als üblich, ist dies kein Funktionsmangel, sondern eine Abweichung, die sich im Rahmen des Üblichen hält und die der Käufer grundsätzlich hinnehmen muss.

Keine vertragsgemäße Verwendung möglich

Wenn Sie dem Kunden beim Kauf zugesichert haben, dass er das Gerät für einen bestimmten Zweck verwenden kann, sollten Sie unbedingt zuvor überprüfen, ob die von Ihnen versprochene Verwendbarkeit des Gerätes auch tatsächlich möglich ist.

Stellt sich nämlich später heraus, dass das Gerät zwar an sich in Ordnung ist und einwandfrei funktioniert, jedoch für den vom Kunden zuvor angefragten Zweck untauglich ist, stellt dies einen Mangel dar.

Kauft ein Kunde beispielsweise eine Grafikkarte in Ihrem Hardwareonlineshop und fragt zuvor an, ob er diese Grafikkarte zusammen mit den von ihm bislang verwendeten Hardwarekomponenten verwenden kann, sollten Sie dies nicht leichtfertig zusichern.

Stellt sich später heraus, dass diese Grafikkarte mit den anderen Hardwarekomponenten nicht harmoniert und es zu Systemfehlern kommt, müssten Sie sonst die Gewährleistung für diese Grafikkarte übernehmen, obwohl diese ansonsten einwandfrei funktioniert.



Bei „Computerkram" sollte man mit Zusagen besonders vorsichtig sein!

Abweichungen zwischen der bestellten und der gelieferten Ware

Vielfach gibt es Streit über die Frage, ob das von Ihnen angelieferte Gerät genau dem auf der Website angebotenen Gegenstand entspricht. Häufige Streitpunkte sind hierbei Form- und Farbabweichungen, kleinere Änderungen innerhalb einer Serie oder geringfügige Abweichungen zwischen dem auf der Website abgebildeten Gegenstand und der gelieferten Ware.

Hier kommt es im Einzelfall darauf an, wie stark das gelieferte Gerät von der auf Ihrer Website beworbenen Ware abweicht. Natürlich stellt es einen Mangel dar, wenn der Kunde anstatt eines grünen Fahrrads eines in roter Farbe erhalten hat. Sicherlich müssen Sie die Reklamation Ihres Kunden auch dann akzeptieren, wenn die von Ihnen gelieferte Ware ein völlig anderes Design aufweist, als dies auf Ihrer Website erkennbar war.

Geringfügige Abweichungen stellen allerdings keinen Mangel dar. Hat das bestellte Fahrrad beispielsweise einen nur geringfügig anderen Farbton, als auf der Website erkennbar war, wird dies zumeist daran liegen, dass eine auf dem Bildschirm erkennbare Farbe nie ganz genau den Farbton treffen kann, den das Fahrrad in Wirklichkeit aufweist. Einen zur Gewährleistung verpflichteten Mangel begründet dies jedoch nicht.

Falls Sie Waren verkaufen, bei denen es besonders auf das Design und den Farbton ankommt, sollten Sie die Kunden auf Ihrer Website darauf aufmerksam machen, dass darstellungsbedingt geringfügige Abweichungen des Farbtons möglich sind.

Falschlieferungen – auch hier tritt die Gewährleistung ein

Sollte es einmal vorkommen, dass Sie dem Kunden aus Versehen ein falsches Gerät geliefert haben, müssen Sie hierfür auch dann im Rahmen der Gewährleistung eintreten, wenn das gelieferte Gerät an sich einwandfrei ist. Liefern Sie dem Kunden eine ganz andere Sache, als die, die bestellt worden war, stellt das Gesetz diese Falschlieferung einem Sachmangel gleich, und der Kunde kann die Gewährleistungsrechte geltend machen.

Unverständliche Montageanleitung begründet Mangel

Ein Mangel liegt auch dann vor, wenn das gelieferte Gerät einwandfrei funktioniert, jedoch gar keine oder eine nur fehlerhafte, weil zum Beispiel grauenhaft übersetzte, Montageanleitung geliefert wurde.



Bedienungsanleitungen aus Fernost, die vollautomatisch durch Computer übersetzt werden, taugen höchstens für die Comedy.

Der Gesetzgeber hält eine verständliche Montageanleitung für so wichtig, dass dem Kunden die vollen Gewährleistungsrechte zustehen, wenn die Montageanleitung fehlerhaft ist.

Rechtsmangel als Sachmangel

Auch im Falle eines Rechtsmangels stehen dem Kunden Gewährleistungsansprüche zu. Ein solcher Rechtsmangel kann dann vorliegen, wenn von dritter Seite Rechte an dem verkauften Gegenstand geltend gemacht werden. Ein häufiger Fall ist dabei der Verkauf markenrechtlich nicht einwandfreier Ware, wovor nur gewarnt werden kann.

Wer beim Verkauf von Waren die Markenrechte Dritter verletzt, indem beispielsweise unbefugt das Markenzeichen großer internationaler Firmen benutzt wird, riskiert nicht nur Kopf und Kragen durch kostenpflichtige Abmahnungen. Produktpiraterie ist kein Kavaliersdelikt und Sie können sich nicht darauf berufen, von nichts gewusst zu haben!

T I P P

Wie beschreibe ich die angebotenen Waren richtig?

- Um Gewährleistungsansprüchen vorzubeugen, sollten Sie mit der Beschreibung der von Ihnen angebotenen Waren vorsichtig sein.
- Wenn das Produkt (kleinere) Macken hat, weisen Sie unbedingt darauf hin.
- Vermeiden Sie Versprechungen, die Sie nicht halten können, und vermeiden Sie Übertreibungen. Hält das verkaufte Gerät später nicht, was in Ihrem Onlineshop angepriesen wurde, können sich die Kunden auf ihre Gewährleistungsrechte berufen.

Auch die unzulässigerweise mit den fremden Markenzeichen versehenen Waren sind mit Rechten Dritter belegt. Kunden, die diese Ware von Ihnen gekauft haben, können dies als Rechtsmangel gegen Sie geltend machen. Dem Kunden ste-

hen dann genau die gleichen Rechte zu, als wäre eine fehlerhafte Ware verkauft worden.

An... info@pechvogel-peter.de
Cc...
Betreff: Bohrmaschine

Sehr geehrter Herr Pechvogel,

vielen Dank für Ihre Anfrage bezüglich der von uns angebotenen Bohrmaschine.

Unsere Bohrmaschinen sind auf jedem Material einsetzbar und Sie können damit jedes erdenkliche Material durchbohren. Die Bohrmaschine zeigt auch nach vielen Arbeitsstunden keinerlei Abnutzungserscheinungen auf, ist kinderleicht zu bedienen und es ist noch nie zu Unfällen bei der Arbeit mit unseren Bohrmaschinen gekommen.

Sollten Sie interessiert sein, können Sie die Bohrmaschine einfach über unseren Online-Shop bestellen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Verkaufsteam

Vorsicht bei der Produktbeschreibung – versprechen Sie nicht mehr, als Sie halten können.

Wer haftet für Transportschäden?

Auch Transportschäden können zu einem Mangel führen. Haben Sie beispielsweise ein voll funktionstüchtiges Gerät an den Kunden übersandt und hat dieses auf dem Transportweg Schäden erlitten, kann sich der Kunde weiterhin auf seine Gewährleistungsrechte berufen, obwohl Sie den Mangel eigentlich nicht zu verantworten haben.

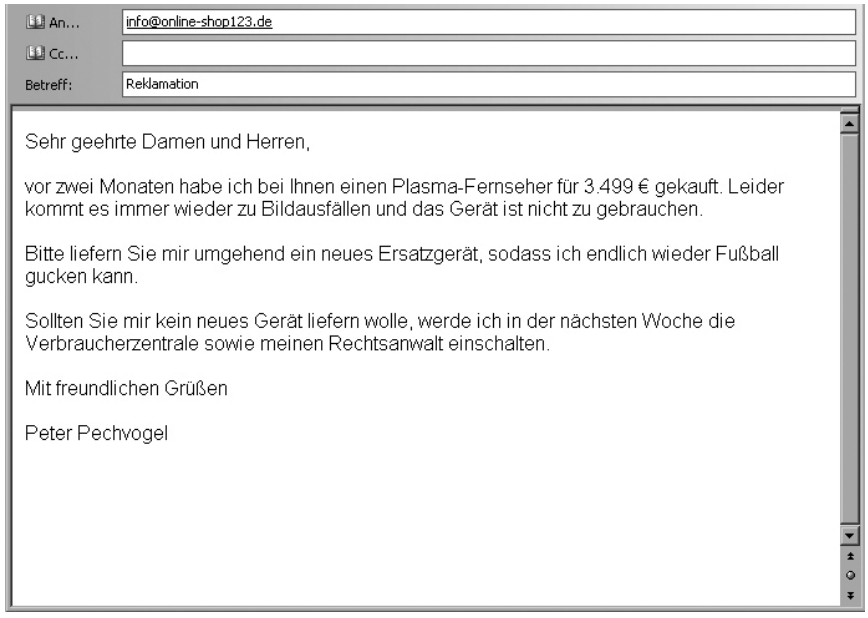
Das Gewährleistungsrecht sieht vor, dass es für den Zeitpunkt, ab dem ein Mangel durch die Kunden geltend gemacht werden kann, auf den Zustand der verkauften Ware bei Gefahrübergang ankommt. Bei einem Verkauf zwischen Ihnen als Onlinehändler und einem normalen Verbraucher tritt dieser Gefahrübergang erst mit der Übergabe der Sache an den Käufer ein. Dies bedeutet, dass Sie auch dann für Mängel einstehen müssen, wenn diese erst auf dem Transportweg zwischen Ihrem Lager und dem Kunden eingetreten sind.



Wer haftet für Transportschäden?

6.3 Hat der Kunde Anrecht auf ein Ersatzgerät oder dürfen Sie reparieren?

Ist eine Ware tatsächlich fehler- und damit mangelhaft und die Reklamation des Kunden berechtigt, müssen Sie diese bearbeiten und die Gewährleistungsansprüche des Kunden erfüllen. Häufig ist es dabei so, dass der unzufriedene Kunde sofort ein Ersatzgerät für die mangelhafte Ware haben will. Insbesondere bei wertvollen Waren würde dies sicherlich den Ruin vieler Onlinehändler bedeuten, wenn der Kunde immer sofort Anspruch auf die Lieferung eines neuen Gerätes hätte.


An... info@online-shop123.de
Cc...
Betreff: Reklamation

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor zwei Monaten habe ich bei Ihnen einen Plasma-Fernseher für 3.499 € gekauft. Leider kommt es immer wieder zu Bildausfällen und das Gerät ist nicht zu gebrauchen.

Bitte liefern Sie mir umgehend ein neues Ersatzgerät, sodass ich endlich wieder Fußball gucken kann.

Sollten Sie mir kein neues Gerät liefern wolle, werde ich in der nächsten Woche die Verbraucherzentrale sowie meinen Rechtsanwalt einschalten.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Pechvogel

Kundenreklamation – hat der Kunde Anspruch auf ein Ersatzgerät?

Einen Fehler machen und ihn nicht korrigieren – das erst heißt wirklich einen Fehler machen.

Konfuzius, chinesischer Philosoph

Die Gewährleistungsrechte der Kunden sind zweistufig geregelt. In erster Linie kann der Kunde, wenn das Gerät mangelhaft ist, Nacherfüllung verlangen. Erst dann, wenn die Nacherfüllung mehrfach fehlschlägt oder unzumutbar ist, treten in einer zweiten Stufe die weiteren Gewährleistungsansprüche in Kraft. Der Kunde kann dann erst vom Vertrag zurücktreten, den Kaufpreis mindern und unter Umständen sogar Schadensersatz von Ihnen verlangen.