

Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ 2017

GEWÄHRLEISTUNG UND GARANTIE

Auswertung einer Umfrage der Verbraucherzentralen

19. Dezember 2017

Impressum

*Verbraucherzentrale
Baden-Württemberg e.V.*

*Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart*

presse@vz-bw.de

INHALT

I. ANLASS	3
1. HISTORIE	3
2. PRAXISTEST 2012 UND ABSCHLUSSBERICHT DES PROJEKTES WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ 2013.....	3
3. Unzureichende oder falsche Informationen durch Händler.....	4
4. Geschäftsmodell Garantie statt Gewährleistung	4
5. Verweis des Händlers auf den Hersteller bzw. auf die Garantie des Herstellers	4
6. Vertriebswege als Herausforderung für die Inanspruchnahme der Gewährleistung ..	5
7. Beweislastumkehr	5
8. Nacherfüllung und Verjährung	5
9. ZIELSETZUNG UND VERBRAUCHERNUTZEN	5
II. VORGEHENSWEISE	6
III. AUSWERTUNG	6
1. TEILNEHMERZAHL	6
2. ABGEFRAGTE DATEN	7
3. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE.....	7
3.1 Fragen zum Zeitraum des auftretenden Defektes	7
3.2 Art der Produkte	8
3.3 Reklamationen.....	8
3.4 Bei wem wurde reklamiert?.....	9
3.5 Ergebnis der Reklamation.....	10
3.6 Zusatzgarantien.....	12
IV. FAZIT	14

I. ANLASS

Die gute konjunkturelle Lage sorgt in Deutschland für ein positives Wirtschaftswachstum. Insbesondere verzeichnet der Onlinehandel rasante Zuwächse. Waren es 2012 Waren für 24,6 Milliarden Euro, so werden 2017 bereits 73 Milliarden Umsatz im Onlinehandel erzielt.¹ Von diesem Umsatz entfielen im Jahr 2016 allein 57,122 Milliarden Euro auf den Einkauf von Waren.² Im Jahr 2016 wurden insgesamt 486,5 Milliarden im stationären Einzelhandel umgesetzt,³ für 2017 wird ein Anstieg auf 501 Milliarden erwartet.⁴

Bei der Konjunkturlaute der Verbraucher sorgen vor allem Probleme bei Fällen der Garantie oder Gewährleistung für schlechte Stimmung. Die Unzufriedenheit vieler Verbraucher bei der Geltendmachung von Garantie oder Gewährleistung war Anlass für eine Studie der Verbraucherzentralen zum Thema Garantie und Gewährleistung.

1. HISTORIE

Die heute bekannten Gewährleistungsregelungen gehen bis auf das römische Recht zurück. Bereits hier durfte der Käufer eine bestimmte Beschaffenheit der Ware erwarten und konnte bei einem Mangel verschiedene Rechte geltend machen.⁵

Bis zum heutigen Tag ist das Gewährleistungsrecht ein elementarer Pfeiler des Verbraucherschutzes. Grundlage des geltenden Rechts ist die Umsetzung der Richtlinie 1999/44 EG zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter in deutsches Recht mit der Schuldrechtsform vom 1. Januar 2002.

2. PRAXISTEST 2012 UND ABSCHLUSSBERICHT DES PROJEKTES WIRTSCHAFTLICHER VERBRAUCHERSCHUTZ 2013

Bereits 2012 zeigte der Praxistest des vzbv⁶ bzw. der Abschlussbericht des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2013,⁷ dass Kunden häufig die ihnen zustehenden gesetzlichen Gewährleistungsrechte verweigert werden. Die Aktion Gewährleistung im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz hat damals ergeben, dass Unternehmen hinsichtlich der Verweigerung von Gewährleistungsrechten äußerst kreativ vorgehen:

So wurden 2013 Gewährleistungsrechte hauptsächlich mit der Begründung verweigert, es läge kein Mangel vor bzw. die Gewährleistung sei ausgeschlossen. Daneben wurde

¹ Statista: Umsatz im Online-Handel in Deutschland in den Jahren 2012 bis 2015 sowie eine Prognose bis 2017 (in Milliarden Euro), online abrufbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/29201/umfrage/umsatz-im-online-handel-in-deutschland-seit-2008>

² bevh-Studie „Interaktiver Handel in Deutschland B2C“ 2016, S. 8

³ EHI Handelsdaten, online abrufbar unter www.handelsdaten.de/branchen/deutschsprachiger-einzelhandel

⁴ www.spiegel.de/wirtschaft/unternehmen/einzelhandelsumsatz-soll-auf-501-milliarden-euro-steigen-online-boom-a-1168672.html

⁵ D. 19, 1, 6, 4: „Si vas aliquod mihi vendideris et dixeris certam mensuram capere vel certum pondus habere, ex empto tecum agam, si minus praestes. Sed si vas mihi vendideris ita, ut adfirmares integrum, si id integrum non sit, etiam id, quod eo nomine perdiderim, praestabis mihi ...“: Wenn du mir ein Gefäß verkauft und angegeben hast, es fasse ein bestimmtes Maß oder habe ein bestimmtes Gewicht, so kann ich die Klage aus dem Kauf gegen dich erheben, wenn du mir weniger gewährst. Wenn du mir ein Gefäß unter der Versicherung verkauft hast, so mußt du mir, wenn es nicht unversehrt ist, auch dasjenige ersetzen, was ich dadurch verloren habe...“ Übersetzung bei Krings, Sylvia: Die Vorgeschiede des Vertrags mit Schutzwirkung zu Gunsten Dritter im Mietrecht, S. 59; weitere Ausführungen in der Literatur hierzu bei von Paul Jörs, Wolfgang Kunkel, Leopold Wenger: Enzyklopädie der Rechts- und Staatswissenschaft, 2. Auflage, S. 231 m.w.N.; Honsell, Heinrich: Römisches Recht, 8. Auflage, S. 98

⁶ www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Testreklamationen-Ergebnisse-Praxistest-2012.pdf

⁷ Abschlussbericht des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2013

häufig an die Hersteller verwiesen, insbesondere bei Vorliegen einer Hersteller-Garantie. Ferner erhielten Verbraucher die Mitteilung, dass bei reduzierten Preisen oder Verschleißteilen keine Ansprüche existieren, oder es wurde eine Gewährleistung mit Verweis auf eine fehlende Originalverpackung abgelehnt.⁸

Der Bericht machte deutlich, dass es die auf sechs Monate begrenzte Beweislastumkehr Verbrauchern erschwert, einen Gewährleistungsanspruch tatsächlich durchsetzen zu können.

Schon 2013 war das Thema Gewährleistung ein „Beratungs-Dauerbrenner“ bei allen Verbraucherzentralen mit kontinuierlich ansteigenden Beschwerdezahlen.

Die Untersuchung vor fünf Jahren zeigte bereits verschiedene Schwerpunktthemen auf.

3. UNZUREICHENDE ODER FALSCHER INFORMATIONEN DURCH HÄNDLER

Der Praxistest des vzbv im Jahre 2012 zeigte strukturelle Probleme auf Seiten der Händler. Die Auskünfte der Verkäufer waren oft diffus, irreführend oder sogar falsch. Dies führte dazu, dass Verbraucher daran gehindert wurden, ihre existierenden Rechte wahrzunehmen.⁹ Mit Verweis darauf, die betreffenden Teile seien „Verschleißteile“, wurde die Gewährleistung für bestimmte Komponenten verweigert. Ein sehr regelmäßiges Verbraucherproblem war die Realisierung der gesetzlich garantierten Gewährleistung auch für Akkus. Zweitbesitzern von Produkten wurde die Gewährleistung seitens einzelner Verkäufer zunächst grundsätzlich verweigert.

4. GESCHÄFTSMODELL GARANTIE STATT GEWÄHRLEISTUNG

Zunehmend wurden Garantien durch Anbieter oder Verkäufer kostenpflichtig angeboten. Der „Nutzen“ dieser Garantien für Verbraucher besteht lediglich darin, dass diese für eine grundsätzlich bestehende gesetzliche Regelung zusätzlich bezahlen müssen, jedoch Garantien oftmals eingeschränktere Rechte bieten sollen als die gesetzliche Gewährleistung.

5. VERWEIS DES HÄNDLERS AUF DEN HERSTELLER BZW. AUF DIE GARANTIE DES HERSTELLERS

Grundsätzlich sind in Gewährleistungsfragen die Verkäufer Ansprechpartner für den Verbraucher. Dennoch zeigten Händler bereits im Praxistest 2012, dass sie mit verschiedenen Mitteln versuchen, Verbraucher von der Geltendmachung ihrer Rechte abzuhalten. Obwohl die Händler Ansprechpartner wären, verweisen diese häufig einfach auf die Hersteller und verwischen damit den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie. Verbrauchern entstehen so unter Umständen große Nachteile in Bezug auf die ihnen zustehenden Gewährleistungsrechte: Wenn Verbraucher die Hersteller als erste Ansprechpartner bei Vorliegen eines Mangels aus einer Garantie in Anspruch nehmen, entstehen Probleme bei der Beweislast für den Zeitpunkt und den Verursacher des Mangels. Ebenso besteht das Risiko einer Verjährung von Gewährleistungsansprüchen bei einer vorangegangenen Inanspruchnahme einer Garantie.

⁸ Abschlussbericht des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz 2013

⁹ Dies ergab ein Praxistest des vzbv aus dem Jahr 2012. Mehr Informationen: www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Testreklamationen-Ergebnisse-Praxistest-2012.pdf und www.vzbv.de/pressemitteilung/gewaehrleistung-nicht-garantiert

6. VERTRIEBSWEGE ALS HERAUSFORDERUNG FÜR DIE INANSPRUCHNAHME DER GEWÄHRLEISTUNG

Bereits in den vergangenen Erhebungen wurden viele Abwicklungsprobleme beim Kauf bei Discountern festgestellt. Scheinbar liegt anhand des Geschäftsmodells ein verstärkter Fokus auf dem Abverkauf der Ware, nicht aber auf der selbst durchgeführten Reparatur verkaufter Geräte. Nach einer ersten kurzen Zeit, in der Verbraucher in der Regel ohne Probleme ein vorhandenes neues Produkt gegen das bemängelte Produkt ausgetauscht bekommen, wurde dann regelmäßig auf die Hersteller verwiesen. Im Regelfall sollen Geräte durch die Verbraucher eingeschickt werden, ohne dass klar ist, wer die Kosten trägt und ohne Zusicherung gegenüber den Verbrauchern, dass die Gewährleistungsansprüche sowie Folgerechte, die dem Verkäufer gegenüber bestehen, bei diesem Weg der Reklamation gesichert bleibt. Verschiedene Verkäufer verwiesen bei Problemen mit ihren Produkten systematisch an eigene Vertriebsstellen oder Reparaturstellen. Rechte der Verbraucher, die sich aus dem Gewährleistungsrecht ergaben, gingen hierbei jedoch verloren, was je nach Fallkonstellation von Nachteil für die Verbraucher war.

7. BEWEISLASTUMKEHR

Nach der sogenannten Beweislastumkehr wird innerhalb der ersten sechs Monate nach Kauf vermutet, dass der Defekt bereits beim Kauf vorgelegen hat.¹⁰ Insofern wird dem Verbraucher der Beweis des Vorliegens eines Mangels erleichtert. Ohne diese Beweiserleichterung müsste er aufwendig den Mangel beweisen. Nach diesen ersten sechs Monaten nach Erhalt der Ware gilt dann eine Beweislastumkehr. Nach den ersten sechs Monaten ist der Verbraucher in der Nachweispflicht, dass keine Fehlbedienung, sondern ein Mangel vorliegt, und dass dieser Mangel bereits zum Zeitpunkt der Übergabe der Ware vorlag. Dies führt zu erheblichen Problemen bei der Durchsetzung der Gewährleistungsansprüche. Der Verbraucher steht häufig vor der Frage, ob er auf eigene Kosten ein Sachverständigengutachten für den Nachweis einholen oder ein gerichtliches Verfahren einleiten soll. Dies mag dazu führen, dass Verbraucher nach Ablauf der Sechs-Monatsfrist oftmals eher auf ihr Recht verzichten.

8. NACHERFÜLLUNG UND VERJÄHRUNG

Verbraucher haben im Rahmen der Nacherfüllung die Wahl zwischen der Nachbesserung und der Ersatzlieferung. In der Praxis wird dieses Wahlrecht häufig nicht ausgeübt, sei es aufgrund der Unwissenheit des Käufers über seine Wahlmöglichkeit oder aufgrund falscher Informationen durch den die Verkäufer. Diese verweisen nicht selten darauf, dass das Gerät repariert werden müsse. Dem könnte eine verstärkte Aufklärung der Verbraucher entgegenwirken. Probleme entstehen in der Praxis auch dann, wenn der Verkäufer Nacherfüllungsleistungen erbringt und erneut ein Mangel auftritt. Es stellt sich in diesen Fällen die Frage, wie sich die (mangelhafte) Nacherfüllung auf die Verjährung auswirkt.

9. ZIELSETZUNG UND VERBRAUCHERNUTZEN

Durch die Gewährleistungsregeln sollen Verbraucher beim Kauf mangelhafter Ware abgesichert sein. Wenn Verbraucher ihre Rechte nur unter erschwerten Bedingungen o-

¹⁰ EuGH, Urt. v. 4.06.2015, Az. C-497/13, <https://dejure.org/dienste/vernetzung/rechtsprechung?Gericht=EuGH&Datum=04.06.2015&Aktenzeichen=C-497/13>; BGH, Urt. vom 12.10.2016 – Az. VIII ZR 103/15: www.jurion.de/urteile/bgh/2016-10-12/viii-zr-103_15

der sogar gar nicht geltend machen können, entstehen Verbrauchern hohe Folgekosten: Entweder müssen sie die entstandenen Reparaturkosten selber tragen oder ein Neugerät anschaffen, oder sie erhalten keine möglichen Ansprüche auf Schadensersatz.

Die ineffektive Durchsetzungsmöglichkeit von Gewährleistungsrechten führt im Umkehrschluss dann dazu, dass Anbieter eher geneigt sein könnten, mangelhafte Produkte anzubieten bzw. Produkte so zu gestalten, dass diese schneller Defekte aufweisen werden (geplante Obsoleszenz).

Bei einer strikten Rechtsdurchsetzungsmöglichkeit würden voraussichtlich weniger unnötige Garantiever sicherungen verkauft, die oft nur das abdecken, was gesetzlich sowieso bereits vorgeschrieben ist.

Zahlreiche Beratungsanfragen der letzten Jahre, insbesondere mit Blick auf den Praxistest 2012, gaben Anlass, 2017 eine Umfrage zum Thema „Gewährleistung und Garantie“ durchzuführen. Ziel war es herauszufinden, inwiefern auch heute Verbraucher Schwierigkeiten in der Ausübung ihrer Rechte in Fällen der Gewährleistung haben. Die gesetzlichen Regelungen zur Gewährleistung beim Kauf sind in ihrer Ausgestaltung in weiten Bereichen nicht verbraucherfreundlich. Immer wieder erleben es Verbraucher, dass der Fernseher oder die Spielekonsole genau nach Ablauf von zwei Jahren kaputtgeht. Wenn die gekaufte Ware schon nach ein paar Monaten nicht mehr funktioniert, verlangt der Händler oftmals einen Nachweis, dass der Kunde den Defekt nicht selbst verursacht hat.

Mit der Umfrage wollten die Verbraucherzentralen erfahren, welche Probleme Verbraucher generell haben und ob sie im Falle eines Mangels Schwierigkeiten haben, ihre Rechte wahrzunehmen. Auch ging es darum herauszufinden, ob die Probleme grundsätzlich bestehen oder ob es sich lediglich um Einzelfälle handelt.

II. VORGEHENSWEISE

Im Juni 2017 starteten mehrere Verbraucherzentralen eine Umfrage zum Thema „Garantie und Gewährleistung“. Verbraucher wurden aufgerufen, ihre Erfahrungen hinsichtlich der Behandlung von Schadensfällen gekaufter Produkte mitzuteilen. Dies wurde den Verbrauchern online über die Internetauftritte der beteiligten Verbraucherzentralen und durch standardisierte Fragebögen in Papierform in den örtlichen Verbraucherberatungsstellen ermöglicht. Der Umfragezeitraum betrug drei Monate und lief vom 1. Juni bis zum 31. August 2017.

III. AUSWERTUNG

1. TEILNEHMERZAHL

Im Teilnahmezeitraum haben insgesamt 759 Verbraucherinnen und Verbraucher an der Umfrage der Verbraucherzentralen teilgenommen und Fragen zu ihren Erfahrungen mit Garantie und Gewährleistung beantwortet. Alle Diagramme beziehen sich auf die Teilnehmer der Umfrage und ihre Angaben.

2. ABGEFRAGTE DATEN

Die Umfrage beinhaltete acht Fragen zum Thema Garantie und Gewährleistung. Dabei wurde zunächst gefragt, wann der Mangel oder Defekt des gekauften Produkts aufgetreten ist. Daneben war für die Untersuchung relevant, ob das Produkt reklamiert wurde. Im Falle der Reklamation wurde erfragt, bei wem diese durchgeführt wurde und ob es zusätzliche Hürden gab.

Für die Umfrage relevant waren ferner Daten, ob Verbraucher eine Zusatzgarantie erhalten haben und ob diese für eine Kaufentscheidung generell ausschlaggebend ist.

3. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

3.1 Fragen zum Zeitraum des auftretenden Defektes

Zunächst war für die Erhebung von Bedeutung zu erfahren, wann Verbraucher einen Defekt bei dem gekauften Produkt festgestellt haben.

Defekt tritt nach 0 bis 6 Monaten auf

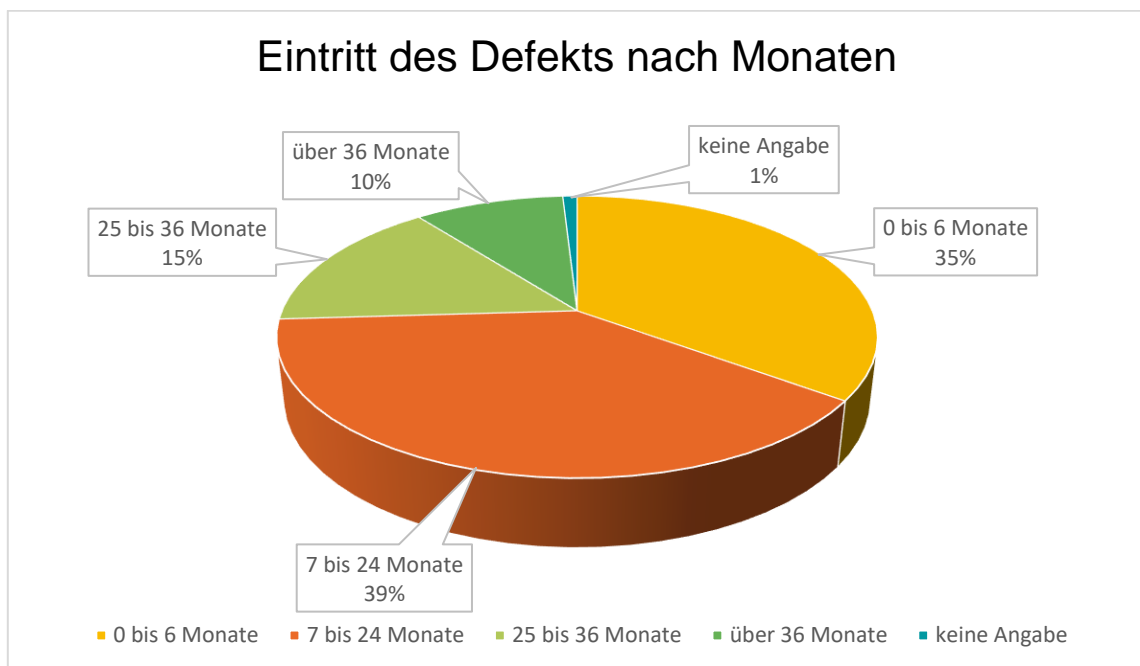
35,05 % aller teilnehmenden Verbraucher gaben an, dass die gekauften Produkte bereits in der unmittelbaren Zeit nach dem Kauf (0 bis 6 Monate) einen Defekt aufwiesen.

Defekt tritt nach 7 bis 24 Monaten auf

Bei der mit 39 % größte Gruppe der Teilnehmer ist ein Defekt innerhalb von 7 bis 24 Monaten aufgetreten.

Defekt tritt nach 24 Monaten auf

Nach dem Ablauf der gesetzlichen Gewährleistungszeit von 24 Monaten hatten rund 25 % aller Befragten Probleme mit ihrer gekauften Ware. Dabei hatten 15,42 % in der Zeit von 25 bis 36 Monaten einen Defekt festgestellt, 9,62 % nach 36 Monaten. 0,92 % konnten keine Angaben zur Zeit machen.



3.2 Art der Produkte

Bei der Umfrage wurden auch die Produktarten abgefragt. Das Spektrum der genannten Produkte war dabei sehr vielfältig.

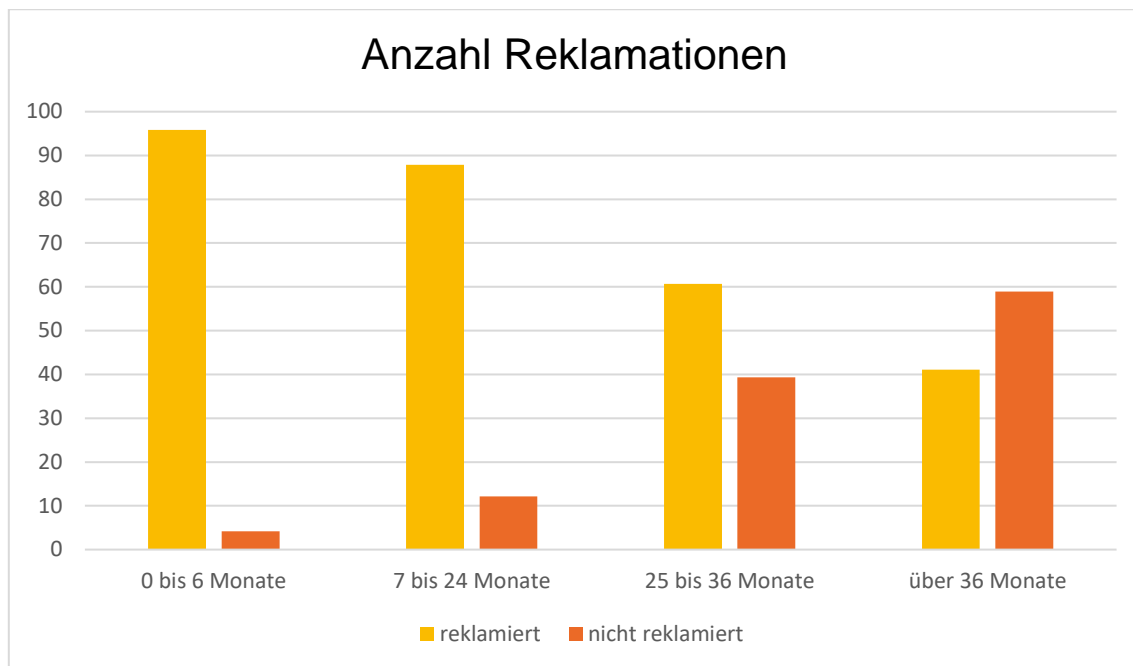
Insgesamt hat sich gezeigt, dass Defekte überwiegend bei Elektronikprodukten zur Beschwerde gebracht wurden: Rund 75 % der Teilnehmer meldeten Defekte bei Elektronikprodukten (u.a. Telefone 22,13 %, PC/Spielekonsolen/Internet 13,70 %, Haushaltsgeräte 13,04 %).

Produkte	Anzahl	entspricht
Telefone	168	22,13%
PC / Spieleskonsolen / Internet	104	13,70%
Haushaltsgeräte	99	13,04%
Küchen + Küchengeräte	82	10,80%
Sonstige Elektrogeräte	52	6,85%
TV	45	5,93%
Kfz / Motorrad / Bike	42	5,53%
Möbel	39	5,14%
Kleidung + Accessoires	36	4,74%
Keine Angabe	25	3,29%
Sonstige	17	2,24%
Badezimmer / Körperpflege	13	1,71%
Garten + Gartengeräte	11	1,45%
Haus + Haustechnik	9	1,19%
Werkzeuge	8	1,05%
Spielwaren + Babyartikel	7	0,92%
Lebensmittel	2	0,26%
Gesamtergebnis	759	100,00%

3.3 Reklamationen

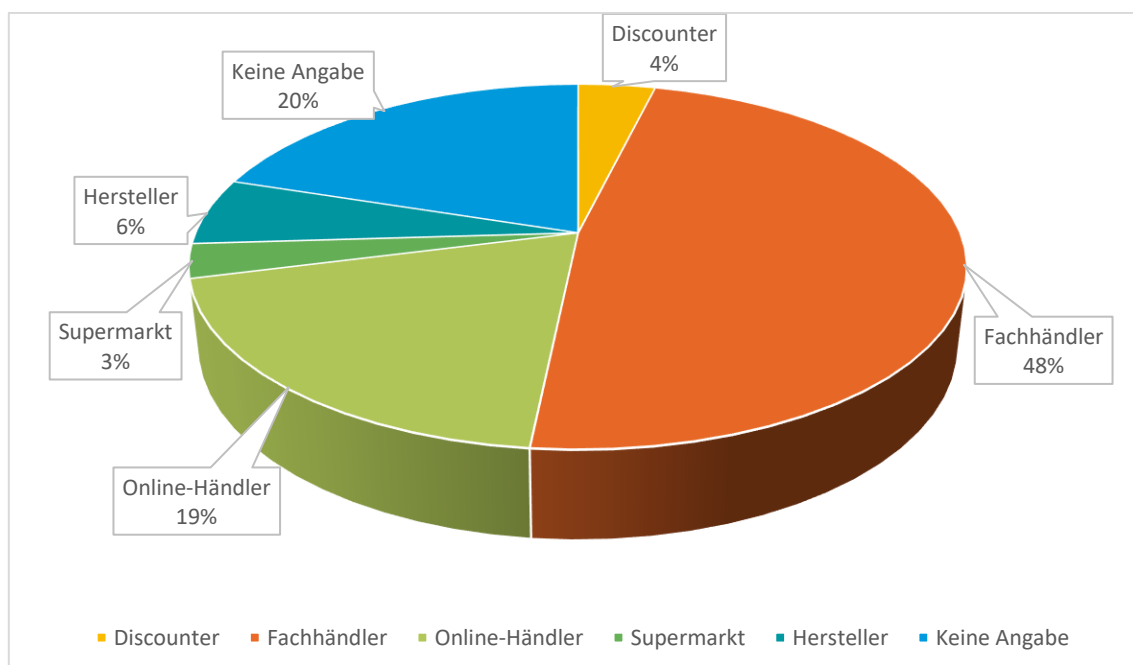
81,88 % aller Befragten haben den Mangel der gekauften Ware reklamiert.

Sofern das Produkt innerhalb der ersten sechs Monate defekt war, haben 95,86 % der Kunden den Mangel angezeigt. Bei Defekten, die im Zeitraum von sieben bis 24 Monaten auftraten, reklamierten 87,84 % der Befragten das Produkt, nach 25 bis 36 Monaten noch 60,68 % der Kunden. Auch wenn der Kauf letztlich schon 36 Monate oder mehr zurücklag, monierten 41,10 % der Kunden noch einen Mangel.



3.4 Bei wem wurde reklamiert?

Bei Reklamationen wendeten sich fast Dreiviertel der Betroffenen an den Verkäufer (47,83 % an den Fachhändler, 19,37 % an den Online-Händler, 3,82 % an den Discounter und 3,03 % an den Supermarkt). 5,93 % wendeten sich an den Hersteller, 20,03 % machten hierzu keine Angabe.



3.5 Ergebnis der Reklamation

Die Ergebnisse der Reklamation verliefen für viele Kunden sehr unbefriedigend. Trotz gesetzlicher Gewährleistung konnten über 50 % der Befragten nur sehr schwer oder gar nicht ihre Gewährleistungsrechte geltend machen, rund einem Fünftel der Kunden wurde innerhalb der ersten zwei Jahre nach Kauf die Reklamation grundsätzlich verweigert.

Vollständige Verweigerung der Reklamation

Innerhalb der ersten sechs Monate nach Kauf wurden 9,79 % der Befragten die Reklamation grundsätzlich verweigert, nach sieben bis 24 Monaten war dies bei 9,63 % der Befragten der Fall. Nach 25 bis 36 Monaten waren dies 3,85 % und nach 36 Monaten 0,8 % der Befragten.

Es ist festzustellen, dass innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist bei knapp 20 % aller Befragten trotz gesetzlicher Vorgaben ein Reklamationsrecht durch die Verkäufer gänzlich versagt wurde.

Reparatur ohne Selbstbeteiligung

Innerhalb der ersten sechs Monate erhielten 6,26 % der Befragten die Möglichkeit einer kostenfreien Reparatur, innerhalb von sieben bis 24 Monaten 7,7 % der Befragten.

Nach Ablauf der gesetzlichen Gewährleistungsfrist konnten 1,77 % der Verbraucher im Zeitraum 25 bis 36 Monate und 1,28 % der Befragten nach 36 Monaten eine kostenfreie Reparatur nutzen, so dass insgesamt 17,01 % der Teilnehmer eine kostenfreie Reparatur erhielten.

Verweis an Hersteller

Auch wenn der Verkäufer der direkte Ansprechpartner bei Defekten ist, wurden 15,41 % der befragten Verbraucher direkt an den Hersteller verwiesen. Bei Verweisen an den Hersteller erfolgten diese in 6,1 % der Fälle innerhalb der ersten sechs Monate und in 7,22 % innerhalb von sieben bis 24 Monaten. In der Zeit 25 bis 36 Monate nach Kauf waren dies 1,93 % und bei über 36 Monaten 0,16 %.

Austausch

Ein Austausch fehlerhafter Produkte erfolgte in den ersten sechs Monaten nach Kauf bei 8,35 % der Befragten, zwischen sieben und 24 Monaten in 5,3 % der Fälle. Im Zeitraum zwischen 25 und 36 Monaten erhielten 0,8 %, nach 36 Monaten 0,64 % der Befragten eine neue Ware.

Insgesamt konnten 15,41 % der Befragten ihr Produkt tauschen.

Reparatur mit Selbstbeteiligung

Teilweise mussten Kunden sich an den Kosten einer Reparatur selbst beteiligen. Bei 2,89 % war dies im ersten halben Jahr nach Kauf der Fall, danach bis zum Ablauf der Gewährleistungsfrist noch bei 3,21 % der Befragten. In der Zeit zwischen 25 und 36 Monaten zahlten 1,93 % einen Eigenanteil, ab 36 Monaten 0,96 %.

Nachweispflicht des Mangels

Obwohl innerhalb der ersten sechs Monate nach Kauf das Vorliegen eines Mangels vermutet wird, sollten 1,93 % der Befragten entgegen der Gesetzesregelung einen Mangel selbst beweisen. In der Zeit zwischen sieben und 24 Monaten waren es 2,73 % und von 25 bis 36 Monaten 0,48 %.

Rückerstattung des Kaufpreises

2,25 % der Befragten erhielten innerhalb der ersten sechs Monate den Kaufpreis erstattet, zwischen sieben und 24 Monaten waren es noch 1,77 %. Nach 24 Monaten wurde keinem der Befragten der Kaufpreis zurückerstattet.

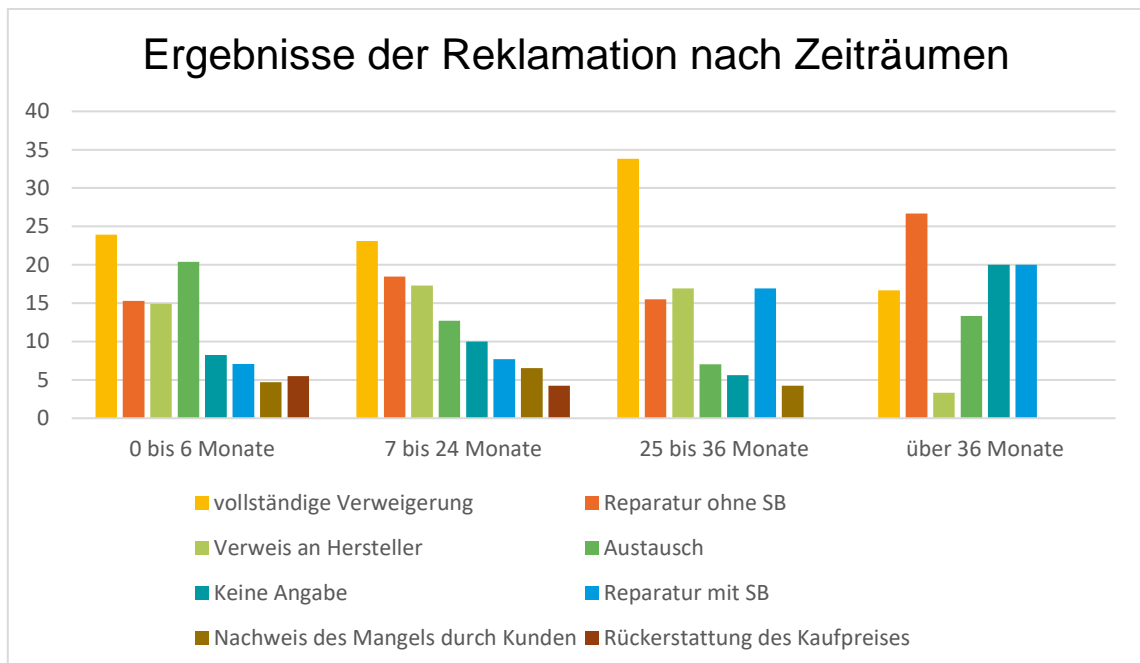
Fazit

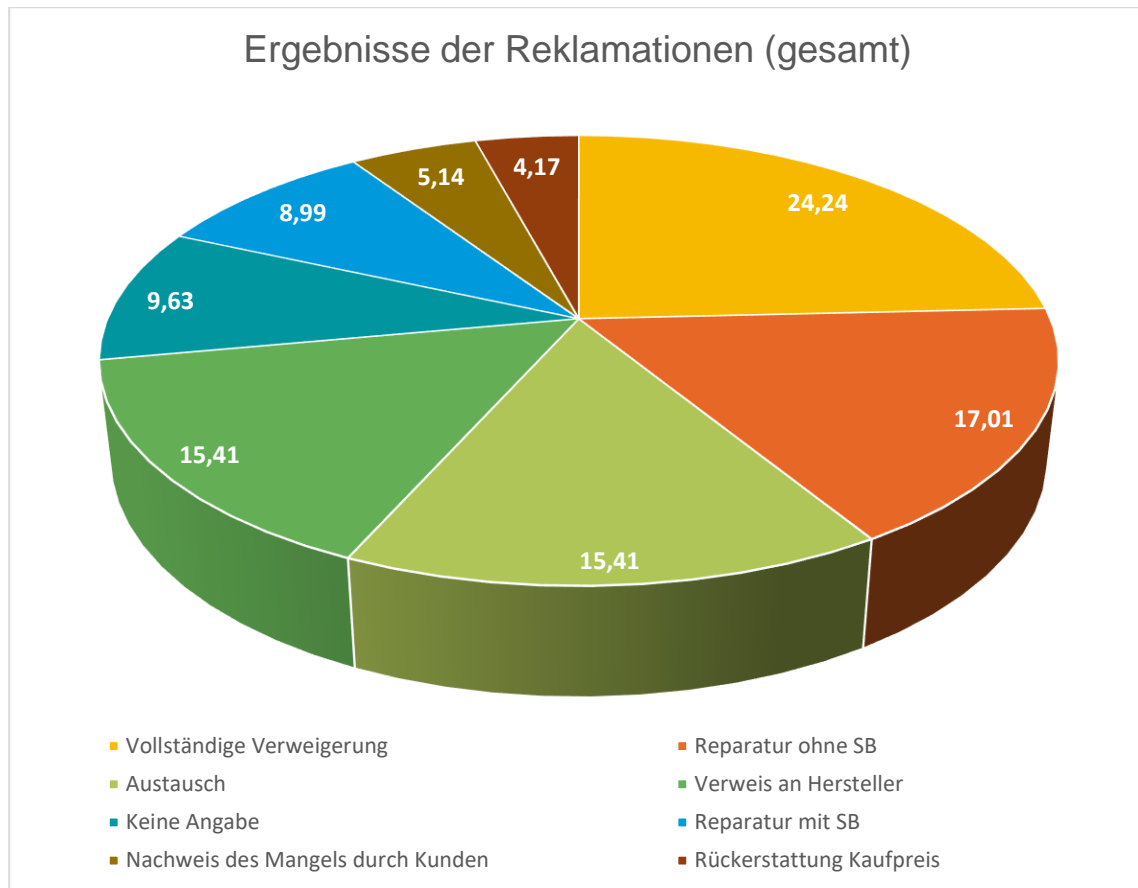
Die Auswertung macht deutlich, dass trotz eindeutiger rechtlicher Vorgaben der größte Teil der Umfrageteilnehmer Probleme bei der Durchsetzung seiner gesetzlichen Rechte hat.

Zeigt sich innerhalb von sechs Monaten seit Übergabe der Ware ein Sachmangel, so wird vermutet, dass die Sache bereits bei Gefahrübergang mangelhaft war, es sei denn, diese Vermutung ist mit der Art der Sache oder des Mangels unvereinbar (§ 476 BGB).

Dennoch gab mehr als die Hälfte der Befragten (50,98 %), die in diesem Zeitraum (null bis sechs Monate) einen Mangel festgestellt haben, Probleme bei der Durchsetzung ihrer Rechte an. So wurde diesen die Reklamation entweder vollständig verweigert (23,92 %), sie wurden an den Hersteller verwiesen (14,90 %), eine Reparatur erfolgte nur mit Selbstbeteiligung (7,06 %) oder sie mussten selbst den Mangel beweisen (4,71 %).

Ein ähnliches Bild zeigt sich, wenn der Mangel in der Zeit von sieben bis 24 Monaten auftrat. 23,08 % der Befragten wurde die Reklamation in diesem Zeitraum vollständig verweigert, 17,31 % wurden an den Hersteller verwiesen und 7,69 % erhielten die Reparatur nur gegen eine Selbstbeteiligung, so dass in diesem Zeitraum für knapp 50 % der Befragten keine ordnungsgemäße Reklamation möglich war. Den Nachweis eines Mangels zum Kaufzeitpunkt mussten hier weitere 6,54 % der Befragten erbringen.





3.6 Zusatzgarantien

Neben der gesetzlichen Gewährleistung geben Unternehmen teilweise eine Garantie auf ihre verkauften Produkte. Die Umfrage hat dabei Ergebnisse über die Vergabe von Garantie, den Inhalt von Händlergarantien und die Bedeutung solcher Zusicherungen für Käufer untersucht.

Erhalt einer Zusatzgarantie

Die überwiegende Anzahl der Befragten (83 %) gab an, keine Zusatzgarantie erhalten zu haben. 10,28 % der Kunden erhielten eine kostenpflichtige Garantie, für 6,72 % war diese kostenfrei.

Inhalt der erhaltenen Zusatzgarantie

47,06 % derjenigen, die eine kostenfreie Zusatzgarantie erhielten, wurde eine Verlängerung der Gewährleistung über die gesetzlichen Fristen hinaus zugesagt. Daneben erhielten 9,8 % eine freiwillige Zusicherung für spezielle Schadensfälle (Eigenverschulden, Wasserschaden oder Glasschaden bei Smartphone etc.), 1,96 % erhielten neben der Verlängerung der Fristen auch die Abdeckung weiterer Schadensfälle zugesichert. Keine näheren Angaben über die Zusatzgarantie machten 41,18 %.

Bei kostenpflichtigen Zusatzgarantien zeichnet sich ein ähnliches Bild ab. Hier erhielten 32,05 % der Befragten gegen Bezahlung eine Verlängerung der Gewährleistung über die gesetzlichen Fristen. 19,23 % wurden bei speziellen Schadensfällen (Eigenverschulden, Wasserschaden oder Glasschaden bei Smartphone etc.) zusätzlich abgesi-

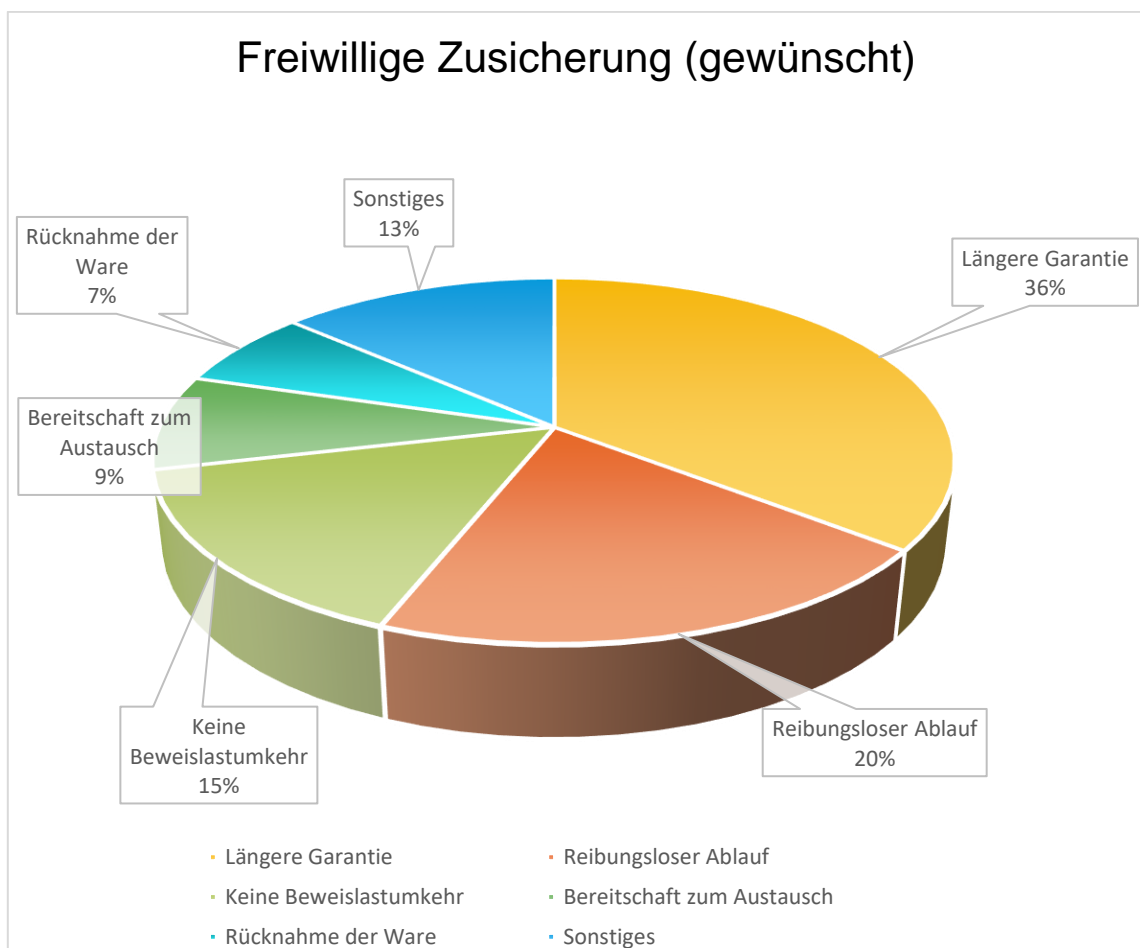
chert. 2,56 % erhielten neben der Verlängerung der Fristen auch die Abdeckung weiterer Schadensfälle zugesichert. Keine näheren Angaben über die Zusatzgarantie machten 46,15 %.

Bedeutung der freiwilligen Zusicherung

Für fast die Hälfte aller Befragten ist die freiwillige Zusicherung eines Händlers wichtig: So gaben 35,44 % an, dass eine solche Zusicherung für sie wichtig sei, für 12,25 % ist eine solche sogar kaufentscheidend. Dagegen erachteten 44,27 % der Befragten eine freiwillige Zusicherung nicht als wichtig.

Gewünschter Inhalt einer Zusatzgarantie

Über ein Drittel derjenigen (35,64%), die eine Zusatzgarantie wünschen, möchte längere Garantiezeiten. Ein guter Service und eine reibungslose Abwicklung von Garantiefällen ist 20,3 % der Befragten wichtig. 15,35 % wünschen sich den Verzicht der Beweislastumkehr nach sechs Monaten und eine echte Händlergarantie. Doch auch die Bereitschaft zum Austausch des Produktes (8,42 %) und die Rücknahme und Erstattung des Kaufpreises bei einem Defekt/Mangel (6,93 %) werden verstärkt gefordert.



IV. FAZIT

Die Umfrage der Verbraucherzentralen zeigt, dass 74,05 % der Befragten innerhalb der ersten 24 Monate nach Kauf einen Mangel des Produktes feststellen mussten (III.3.).

Dabei traten rund 75 % der gemeldeten Defekte bei Elektronikprodukten auf (III.3.2).

81,88 % der Befragten gaben an, dass sie den Mangel der gekauften Ware angezeigt haben (III.3.3.). Ansprechpartner bei Reklamationen war bei rund 75 % der Verkäufer (III.3.4.).

Das Ergebnis der Reklamation war jedoch ernüchternd: 50,98 % der Befragten hatten Probleme bei der Durchsetzung ihrer Gewährleistungsrechte, rund 20 % gaben an, dass ihnen ein Reklamationsrecht gänzlich versagt wurde (III.3.5).

Die Teilnehmer hatten darüber hinaus die Möglichkeit, sich zu weiteren Leistungswünschen im Rahmen einer erweiterten Zusicherung durch den Händler zu äußern. Dabei wurde u.a. der Wunsch nach echten Gewährleistungszeiten geäußert: Teilnehmer der Umfrage monierten, dass derzeit effektiv nur eine sechsmonatige Gewährleistungsfrist besteht und wünschen sich mindestens eine echte zweijährige Verjährungsfrist. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass einige Verbraucher Defekte direkt nach Ablauf des zweijährigen Gewährleistungszeitraumes feststellen mussten, so dass hier die Problematik der Obsoleszenz gegeben zu sein scheint. Diesem Problem kann nach Ansicht der Verbraucher durch die Verlängerung der Gewährleistungszeit auf mindestens drei Jahre bei Kleinartikeln entgegengewirkt werden. Darüber hinaus besteht der überwiegende Wunsch nach einer fünfjährigen Gewährleistungszeit, bei größeren Artikeln (u.a. weiße Ware, Kfz) sollte die Frist ggfs. bis zur lebenslangen Gewährleistung reichen.

Eine längere Gewährleistungsfrist wäre in mehrfacher Sicht verbraucherfreundlich: Hersteller müssten nachhaltiger konstruieren und herstellen, so dass nicht nur die Kundenzufriedenheit zunehmen würde, sondern darüber hinaus auch ressourcen- und somit umweltschonender produziert werden bzw. weniger Abfall anfallen würde.

Im Falle eines Gewährleistungsfalles fühlen sich viele Verbraucher alleine gelassen. Trotz gesetzlicher Vorschriften werden viele Kunden vom Verkäufer an den Hersteller verwiesen. Eine generelle Wahlmöglichkeit des Kunden würde die Abläufe hier vereinfachen. Auch wurde durch die Umfrage der starke Wunsch nach einem reibungslosen Ablauf des Gewährleistungsfalles laut: Es wurde zahlreich bemängelt, dass Reparaturen entgegen der gesetzlichen Vorgaben nur gegen Selbstbeteiligung ausgeführt werden, keine Ersatzgeräte bereitgestellt werden und Kunden oft wochenlang ohne Produkt leben müssen, was z.B. bei Smartphones oder Computern gravierend sein kann. Ein kundenfreundlicheres Verhalten in Schadensfällen wird dabei ebenfalls gewünscht. Die Wünsche reichen dabei vom kostenlosen Begutachten des Schadens, dem kostenfreien Versand (Abholung) der Ware, einer schnelleren Bearbeitung des Falles bis zu einem persönlichen Ansprechpartner und festen Reparaturzeiten.

Für einige Teilnehmer der Umfrage wäre die „Geld-zurück-Garantie“ die kundenfreundlichste Lösung, da sich so lange Wartezeiten bei der Reparatur oder Abwicklungsschwierigkeiten bei der Nachbesserung inklusive abgewalzter Kosten oder Beweisgründe umgehen ließen.

Bemängelt wurde zudem, dass nach Ablauf der Gewährleistungszeit oftmals keine Ersatzteile vorhanden waren, so dass Produkte neu angeschafft werden mussten.

Die Verbraucherzentralen unterstützen betroffene Verbraucher durch online verfügbare Informationen und diverse Druckmaterialien zum Thema Garantie und Gewährleistung.

Bei Fragen zum Thema beraten die Verbraucherzentralen telefonisch, schriftlich und persönlich vor Ort und bieten so einen umfassenden Service für Betroffene.

Die Informationen tragen dazu bei, dass Verbraucher ihre Rechte besser kennen, dass sie diese gegenüber ihrem Vertragspartner besser durchsetzen und fragwürdige Praktiken bei der Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantiefällen ihrer Verbraucherzentrale vor Ort melden können.

Die Umfrage wurde im Rahmen des Projekts Wirtschaftlicher Verbraucherschutz durchgeführt

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages