

## ❖ ACHTUNG!

Diese kurze Information enthält nur die wichtigsten Hinweise. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter [www.vz-bw.de/beratung](http://www.vz-bw.de/beratung). Im Einzelfall empfehlen wir eine persönliche Beratung.

### ! SPRACHLICHE BARRIEREN

Gerade für Asylsuchende und Geduldete ist wichtig zu wissen: Schon aus rechtlichen Gründen können wir unsere Rechtsberatung nur in deutscher Sprache durchführen, um Missverständnisse auszuschließen. Menschen, die unsere Beratung aufsuchen, sollten daher unbedingt ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache haben oder einen volljährigen Übersetzer mitbringen.

## ❖ UNSER ANGEBOT

Mit der Ankunft in Deutschland sind Flüchtlinge – auch als Verbraucher – mit vielen Fragen und Problemen konfrontiert. Kommt es zu Missverständnissen zwischen Flüchtlingen und Unternehmen, sind Flüchtlingshelfer oft die ersten Ansprechpartner. Die Verbraucherzentrale informiert und unterstützt Helfer und Flüchtlinge daher mit verschiedenen Angeboten:

- Schulung und Information haupt- und ehrenamtlicher Flüchtlingsbetreuer
- Mehrsprachige Informationen für Flüchtlinge im Internet, unter anderem auf Arabisch, Englisch, und Farsi
- Allgemeine Informationen zu Verbraucherthemen für Flüchtlingshelfer in unseren Beratungsstellen
- Infostände

Weitere Infos zu wichtigen Verbraucherthemen speziell für Flüchtlinge und Flüchtlingshelfer unter:

[www.vz-bw.de/fluechtlingshilfe](http://www.vz-bw.de/fluechtlingshilfe)

## ❖ PROJEKT FLÜCHTLINGSHILFE

Die Mitarbeiter des Projekts Flüchtlingshilfe erreichen Sie direkt unter [fluechtlingshilfe@vz-bw.de](mailto:fluechtlingshilfe@vz-bw.de)

Schreiben Sie uns, wenn Sie generelle Fragen zum Verbraucherschutz für Flüchtlinge haben, Sie auf Verbraucherprobleme von Flüchtlingen stoßen oder Sie uns unseriöse Maschen oder andere Probleme mitteilen wollen.

## ❖ INFO- UND TERMINELEFON

Bei konkreten Verbraucherproblemen beraten und informieren wir Sie auch gerne persönlich.

Terminvereinbarung unter **(0711) 66 9110**

Montag bis Donnerstag 10–18 Uhr | Freitag 10–14 Uhr

Übersicht der Beratungsstellen:

[www.vz-bw.de/beratung-vor-ort](http://www.vz-bw.de/beratung-vor-ort)

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

### IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.  
Paulinenstraße 47 | 70178 Stuttgart  
Tel. (0711) 66 9110 | Fax (0711) 66 9150  
[info@vz-bw.de](mailto:info@vz-bw.de) | [www.vz-bw.de](http://www.vz-bw.de)

Titelfoto: © Milles Studio / Shutterstock

Gefördert vom Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Stand: Dezember 2016

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

GEWÄHRLEISTUNG  
EINFACH ERKLÄRT

Mängel und Reklamation



# GEWÄHRLEISTUNG EINFACH ERKLÄRT

## MÄNGEL UND REKLAMATION

### GEWÄHRLEISTUNG – WAS IST DAS EIGENTLICH?

Gewährleistung bedeutet, dass ein Händler zwei Jahre für die Mangelfreiheit eines Produktes einstehen, diese also gewähren muss. Geht das gekaufte Produkt innerhalb dieser Zeit kaputt, haben Verbraucher gegenüber dem Händler verschiedene Rechte.

### WIE LANGE HABE ICH GEWÄHRLEISTUNG UND WER IST DER ANSPRECHPARTNER?

Die Gewährleistung gilt zwei Jahre ab Übergabe der Sache. Beim Kauf im Laden also ab der Übergabe des gekauften Gegenstandes. Bei einer Bestellung im Internet, wenn die Ware bei Ihnen zu Hause abgeliefert wurde. Ansprechpartner bei Mängeln ist immer der Vertragspartner, also der Verkäufer.

### WELCHE ANSPRÜCHE HABE ICH, WENN DAS PRODUKT EINEN MANGEL HAT?

Sie können grundsätzlich zwischen einer Ersatzlieferung oder einer Reparatur wählen. Dies nennt man Nacherfüllung. Für Kosten hierfür muss der Händler aufkommen.

### WIE VIELE REPARATUREN MUSS ICH DEM HÄNDLER ZUGESTEHEN?

Normalerweise hat der Händler zweimal die Möglichkeit, die mangelhafte Ware zu reparieren. Danach gilt die Nachbesserung als fehlgeschlagen.

### WELCHE RECHTE HABE ICH, WENN DIE NACHERFÜLLUNG FEHLSCHLÄGT?

Lässt sich das mangelhafte Produkt nicht reparieren, können Sie den Kaufpreis mindern und die Ware behalten oder bei erheblichen Mängeln vom Vertrag zurücktreten.

### WAS GENAU IST EIN MANGEL?

- Die Ware entspricht nicht der Vereinbarung.
- Die Ware funktioniert nicht, ist defekt.
- Die Ware entspricht nicht den Angaben im Kaufvertrag.
- Eine beim Kauf zugesicherte Eigenschaft der Ware fehlt.
- Es wurde eine andere Ware geliefert als bestellt.
- Die Montage ist fehlerhaft.
- Die Montageanleitung weist Fehler auf, so dass der Aufbau nicht möglich ist.

### WER MUSS DEN MANGEL BEWEISEN?

Grundsätzlich müssen Sie als Käufer beweisen, dass ein Mangel vorliegt. Sie sollten also den Mangel dokumentieren, zum Beispiel Fotos anfertigen.

### WELCHE FRISTEN MUSS ICH BEACHTEN?

Wenn der Mangel innerhalb von sechs Monaten nach dem Kauf und der Übergabe auftritt, wird vermutet, dass der Mangel schon von Anfang an da war. Somit muss zunächst der Händler beweisen, dass das Produkt mangelfrei war, als er es übergeben oder geliefert hat.

### ! ACHTUNG

Nach sechs Monaten müssen Sie beweisen, dass die Ware schon beim Kauf fehlerhaft gewesen ist. Das ist in der Praxis jedoch häufig schwierig.



### ICH HABE EIN GEBRAUCHTES PRODUKT GEKAUFT. WIE LANGE HABE ICH ANSPRUCH AUF GEWÄHRLEISTUNG?

Falls nichts vereinbart worden ist, gelten auch hier die zwei Jahre ab Übergabe der Sache. Allerdings kann der Händler die Gewährleistungsfrist durch Vereinbarung oder durch die Verwendung von entsprechenden allgemeinen Geschäftsbedingungen auf ein Jahr reduzieren.

### FÜR WEN GELTEN DIESE BESTIMMUNGEN?

Das Gewährleistungsrecht gilt für private Endverbraucher gegenüber einem gewerblichen Händler. Für Verträge zwischen Privatpersonen kann die Gewährleistung vertraglich ganz ausgeschlossen werden.

### TIPP REKLAMATION MÖGLICHT SCHRIFTLICH

Aus Beweisgründen sollten Sie eine Reklamation am besten schriftlich vortragen. Verwahren Sie eine Kopie dieses Schreibens.

Das Schreiben können Sie beim Verkäufer vorbeibringen und sich die Aushändigung auf einer Kopie bestätigen lassen oder Sie senden Ihr Schreiben per Post an den Händler. Dies sollte aus Beweisgründen nachweisbar per Einschreiben erfolgen.

### WIE KOMME ICH ZU MEINEM RECHT?

Sollten Sie Probleme rund um das Thema Gewährleistung haben, hilft die Verbraucherzentrale mit Beratung und Information. Zudem sind auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Musterbriefe zur **Mängelanzeige**, zum **Rücktritt vom Vertrag** sowie zur **Mahnung und Fristsetzung zur Nachlieferung** eingestellt. Diese können Ihnen helfen, Ihr Recht auf Gewährleistung durchzusetzen.

Die Briefe finden Sie unter: [www.vz-bw.de/musterbriefe-einkauf](http://www.vz-bw.de/musterbriefe-einkauf)

