

## Garantie: Das sind Ihre Rechte

Unzählige Reklamationen auf der «Kassensturz/Espresso»-Redaktion zeigen: Machen Kunden Garantieansprüche geltend, stossen sie oft auf Widerstand und Ausreden. Lesen Sie hier, was gilt.

**«Garantie» – was bedeutet das?** Ein Verkäufer hat einen tadellosen Kaufgegenstand zu liefern. Die Sache muss über alle zugesicherten Eigenschaften verfügen und darf keine Mängel aufweisen. Der Verkäufer muss während der Garantiefrist für die Qualität seines Produktes einstehen.

**Wie lange dauert die Garantiefrist?** Laut Gesetz muss die Garantiefrist mindestens zwei Jahre betragen, bei Gebrauchsgütern ein Jahr. Diese Fristen dürfen nicht verkürzt werden. Aber: Es ist erlaubt, die Garantie ganz auszuschliessen. In diesem Fall ist der Verkäufer jedoch verpflichtet, den Kunden vor dem Kauf auf den Ausschluss aufmerksam zu machen.

**Gelten bei Ausstellungsmodellen kürzere Garantiefristen?** Ausstellungsmodelle gelten nur dann als Occasionsgeräte, wenn sie auch wirklich von verschiedenen Kunden ausprobiert und gebraucht wurden. Nur in diesem Fall beträgt die Garantiefrist ein Jahr.

**Wann gilt ein Produkt als mangelhaft?** Wenn ein Kaufgegenstand nicht zum vorgesehenen Gebrauch taugt, liegt ein Mangel vor. Zum Beispiel, wenn sich Nähte an einem Kleidungsstück lösen oder sich die Uhr trotz Zusicherung als nicht wasserdicht erweist. Kein Mangel liegt vor, wenn ein Schaden infolge falscher Handhabung entstanden ist. Der Kunde sollte einen Mangel sofort rügen. Je länger er zuwartet, je schwieriger wird es, den Mangel zu beweisen.

**Gibt es ein neues Gerät oder das Geld zurück?** Laut Gesetz stehen einem Kunden drei Möglichkeiten offen: Er kann vom Vertrag zurücktreten, einen Preisnachlass verlangen oder ein gleichwertiges Ersatzprodukt. Juristen sprechen von Wandelung, Minderung und Ersatzlieferung.

Einen Anspruch auf Reparatur gibt es im Gesetz nicht. Das bedeutet, dass der Verkäufer einem Kunden eine Reparatur nicht aufzwingen darf. Ausser, dies sei vertraglich ausdrücklich so vereinbart worden. In den meisten Vertragsbedingungen behalten sich die Anbieter das Recht auf Reparatur jedoch ausdrücklich vor. Für Konsumenten ein Frust. Sie müssen es schlucken, wenn ihr neues Gerät einen Mangel hat und gleich repariert werden muss.

**Wann und wie oft muss man eine Reparatur akzeptieren?** Im Gegensatz zu den Garantiefristen sind die gesetzlichen Mängelrechte nicht zwingend, dürfen also vertraglich eingeschränkt oder abgeändert werden. Viele Anbieter machen von dieser Möglichkeit in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Gebrauch.

Fast immer sind Minderung und Wandelung ausgeschlossen. Stattdessen gibt es eine kostenlose Reparatur. Damit solche Bedingungen gelten, muss der Verkäufer seinen Kunden vor dem Kauf darauf hinweisen. Allerdings muss kein Kunde unzählige Reparaturversuche akzeptieren. Schlägt eine Reparatur mehr als zweimal fehl, kann er Ersatz beanspruchen oder vom Vertrag zurücktreten.

**Gilt die Garantie auch bei Zubehör und Verschleissteilen?** Ein Kunde hat Anspruch auf ein mangelfreies Produkt. Die Garantie gilt grundsätzlich auch für Zubehör und Verschleissteile. Die Händler dürfen diese Frist nicht verkürzen.

Unter die Garantie fallen jedoch laut Gesetz nur Mängel, die den Gebrauch einer Sache verunmöglichen oder erheblich mindern. Normale Abnutzung ist kein Mangel. Dennoch gewähren manche Anbieter auf Akkus und anderen Verschleissteilen eine Garantie, häufig von drei bis sechs Monate. Diese so genannte Funktionsgarantie ist eine freiwillige Leistung. Tritt in dieser Zeit ein Problem auf, hat der Kunde Anspruch auf eine Reparatur oder ein neues Teil.

Wichtig: Kunden können in diesem Fall gestützt auf die gesetzliche Garantiefrist einen Anspruch auch nach Ablauf der Funktionsgarantie noch bis maximal zwei Jahre ab Kaufdatum geltend machen. Vorausgesetzt natürlich, dass die Leistungseinbusse oder die Beeinträchtigung bereits während der Dauer der Funktionsgarantie aufgetreten ist. In der Praxis ist es jedoch aus Beweisgründen ratsam, Mängel immer sofort zu rügen.

Anders, wenn der Akku von Beginn weg keine oder nicht die Leistung erbringt, die man erwarten könnte. In diesem Fall ist das Teil mangelhaft im Sinne des Gesetzes und der Kunde kann die gewöhnliche Garantie beanspruchen.

**Gibt es nach einem Austausch während der Garantiefrist wieder zwei Jahre Garantie?**

Wird ein defektes Gerät ersetzt, anerkennt der Verkäufer den Mangel. Dadurch wird die Garantiefrist unterbrochen und beginnt von neuem zu laufen. Das gleiche gilt für ersetzte Teile, wenn das Gerät repariert worden ist.

**Darf ein Anbieter den Kunden an den Hersteller verweisen?** Laut Gesetz ist der Verkäufer in der Pflicht. Er ist Vertragspartner und darf deshalb einen Kunden nicht an den Hersteller verweisen. Der Kunde darf sich jedoch an den Hersteller wenden, wenn die Garantiefrist des Verkäufers abgelaufen ist, die des Herstellers aber noch nicht.

**Was gilt bei Gegenständen, die vor dem 1.1.2013 gekauft wurden?** Wenn bei Inkrafttreten der neuen Regelung 1.1.2013 noch eine gesetzliche Garantiefrist am Laufen war, profitiert der Kunde automatisch von der neuen Frist. Das bedeutet: Auf einen im Sommer 2012 gekauften Gegenstand kann der Kunde eine Garantiefrist bis Ende 2014 beanspruchen.

Diese Regelung gilt nicht, wenn auf ein Produkt unter der alten Rechtslage bereits zwei Jahre Garantie gewährt wurde.

**Gibt es Garantie nur gegen Rückgabe der Originalverpackung?** Die Garantie darf an keine Bedingungen geknüpft werden. Eine Bestimmung, die Garantie werde nur gewährt, wenn der Kunde das Gerät originalverpackt zurückbringt, ist unzulässig.

**Der Verkäufer behauptet, ein Schaden sei selbst verschuldet. Wer muss was beweisen?**

Laut Gesetz muss immer diejenige Partei etwas beweisen, die ein Recht beanspruchen will. Konkret: Der Verkäufer muss ein Selbstverschulden des Kunden beweisen, wenn er das behauptet und deshalb keine Garantie leisten will.

In einer konkreten Situation sollten Kunden immer einen schriftlichen Beweis für diese Behauptung verlangen, zum Beispiel Rapporte, Messresultate oder eine Fremdmeinung.