

Unter Garantie verstehen nicht alle dasselbe

Es lohnt sich, beim Kauf eines Gerätes genau zu prüfen, wie die Garantie geregelt ist. Denn die gesetzliche Regelung ist nur Leitlinie. Entscheidend sind die Vertragsbedingungen.

Von Ann Schwarz

Wer eine Musikanlage kauft, rechnet mit einer Lebensdauer von einigen Jahren. Wenn sich die CD schon nach wenigen Wochen nicht mehr dreht, muss der Verkäufer für Ersatz, das heisst für ein neues Gerät sorgen. Meint der naive Käufer.

Doch nicht in jedem Geschäft gibt die Garantie beim Geräteschaden ein Recht auf Ersatz, viele Läden beschränken ihre Leistung auf eine Reparatur. Das kann mehrere Wochen dauern, und ein Ersatzgerät während dieser Zeit gibt es nicht. Das Obligationenrecht garantiert dem Käufer mit der «Gewährleistung» (landläufig Garantie) grundsätzlich den Anspruch auf eine funktionstüchtige Sache, die zudem den allgemeinen Qualitätsansprüchen entsprechen soll.

Wenn der gekaufte Gegenstand Fehler aufweist, gibt es drei Möglichkeiten: Der Käufer kann bis längstens

ein Jahr nach Lieferung die Sache entweder zurückgeben und den Kaufpreis zurückfordern, oder eine Preisminderung fordern, falls der Mangel nicht gravierend ist, und schliesslich Ersatz gleicher Art fordern, Letzteres aber nur bei Konsumgütern, so genannter Gattungsware.

Die Käuferin hat den gekauften Gegenstand umgehend zu prüfen und eventuelle Mängel sofort zu melden (zur Sicherheit mit eingeschriebenem Brief). Tut sie das nicht, so verwirkt sie ihre Rechte, ausser die Mängel treten als so genannte verdeckte Mängel erst später zu Tage. Die Vorschriften über die Gewährleistung sind aber nicht zwingend. Die Verkäufer haben beim Festlegen ihrer allgemeinen Vertragsbedingungen grossen Spielraum: Sie können zum Beispiel nur eine Reparatur anbieten und das Umtauschrecht ausschliessen, oder sie können die Garantie nur auf Ersatzteile beschränken, so dass der Kunde Arbeit und allfällige Transportkosten selbst zu bezahlen hat. Oft kommt es auch vor, dass bestimmte Teile eines Gegenstandes von der Garantie ausgeschlossen werden (bei einem Fotoapparat etwa die Linsen).

Die Verkäufer dürfen die gesetzlichen Bestimmungen zur «Gewährleistung» also frei abändern, aber sie müssen die Kundschaft vor dem Kauf ausdrücklich darauf aufmerksam machen, sei es auf dem Bestellformular, auf dem Kaufvertrag oder durch einen gut sichtbaren Anschlag im Geschäft. Es genügt also nicht, dass die zum Nachteil des Kunden abgeänderten Bedingungen auf dem Garantieschein oder auf der Quittung stehen oder gar nur mündlich mitgeteilt werden.

Garantiebestimmungen sind also Verhandlungssache. Fehlen spezielle Vereinbarungen, gilt das Gesetz: ein Jahr Garantie. Prüfen Sie also die allgemeinen Vertragsbedingungen genau.

Vergleichen Sie bereits vor dem Kauf nicht nur den Preis, sondern auch die Garantieleistungen.

Akzeptieren Sie keine Garantiefrist unter einem Jahr, und geben Sie sich nicht mit der Beschränkung auf eine Reparatur oder einer Garantie nur auf bestimmte Teile zufrieden.

Endlose Reparaturversuche müssen Sie nicht akzeptieren. Misslingt die Reparatur mehrmals, können Sie entweder vom Vertrag zurücktreten und das Geld zurückfordern oder aber ein Ersatzgerät oder den Minderwert (bei geringfügigem Mangel) fordern. Stellen Sie gegenüber dem Geschäft bereits nach der ersten gescheiterten Reparatur klar, dass Sie keine weiteren Reparaturversuche tolerieren, falls auch der zweite Versuch erfolglos bleibt.

Behalten Sie bei grösseren Käufen immer Quittung oder Kassenbon und Lieferschein auf.

Richten Sie die Reklamation immer an das Verkaufsgeschäft (der Hersteller haftet nur, wenn dies in den Garantiebestimmungen ausdrücklich so vorgesehen ist).

Lassen Sie sich nicht mit einem Gutschein abspesen, wenn Sie Anspruch auf den bezahlten Kaufpreis haben.

Erhalten Sie wegen eines Garantiefalles ein neues Gerät, können Sie verlangen, dass die Garantiefrist ab diesem Datum erneut zu laufen beginnt (ausser die ursprüngliche Garantie habe diese Leistung von Anfang an klar wegbedungen).

Auch bei einer Reparatur sollten Sie darauf bestehen, dass die ursprüngliche Garantiefrist danach neu zu laufen beginnt.

BILD MATTHIAS JURT

Garantieleistungen müssen oft hartnäckig eingefordert werden.