

Garantie: Pochen Sie auf Ihre Rechte

Auch schon erlebt? An der Kasse drückt der Verkäufer einen Stempel in den Faltprospekt. «Ihre Garantiebestimmungen. Gut aufbewahren!» Zwei Jahre Garantie, das tönt super. Die böse Überraschung folgt ein paar Monate später. Dann heisst es am Kundendienst vielleicht: «Das läuft bei uns nicht unter Garantie» oder «Da kommen Sie zu spät». Lesen Sie hier, was Garantie bedeutet und worauf Sie pochen können:

«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 einer bestimmten Frist für die Qualität seines Produktes einstehen, also Gewähr bieten. Das Gesetz spricht denn auch von «Gewährleistung», umgangssprachlich ist häufig von «Garantie» die Rede.

Wann ist ein Produkt 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 oder durch normale Abnutzung entstanden ist.

Ist ein Produkt mangelhaft, muss der Käufer den Mangel sofort rügen. Tut er das nicht, akzeptiert er den Mangel und verzichtet auf seinen Garantieanspruch.

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 so vereinbart worden. In der Praxis das fast immer der Fall.

Wann und wie oft muss man eine Reparatur akzeptieren?

Die gesetzlichen Mängelrechte sind nicht zwingend, dürfen also vertraglich eingeschränkt oder abgeändert werden. Viele Anbieter machen von dieser Möglichkeit in ihren Allgemeinen Geschäftsbestimmungen Gebrauch – zum Nachteil der Kunden. Fast immer sind in Allgemeinen Geschäftsbestimmungen Minderung und Wandelung ausgeschlossen. Stattdessen gibt es eine kostenlose Reparatur. Damit solche Bestimmungen 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.

Gibt es auf Zubehör und Verschleissteile auch Garantie?

Ein Kunde hat Anspruch auf ein mangelfreies Produkt. Das gilt auch für Zubehör und Verschleissteile, wenn sie mangelhaft sind. Abnutzung dagegen fällt nicht unter Garantie.

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.

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

Wenn ein defektes Gerät ersetzt wird, anerkennt der Verkäufer den Mangel. Dadurch wird die Garantiefrist unterbrochen und beginnt von neuem. Das gleiche gilt für ersetzte Teile, wenn das Gerät repariert worden ist. Auch auf diese Teile gibt es wieder zwei Jahre Garantie.

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. Betroffene Kunden sollten schriftliche Beweise für diese Behauptung verlangen, zum Beispiel Rapporte, Messresultate oder eine Fremdmeinung.

Was beinhaltet die «Herstellergarantie»?

Hersteller gewähren auf ihren Produkten eine so genannte Herstellergarantie, meist zwei oder drei Jahre. Kunden haben gegenüber ihrem Verkäufer Anspruch auf die zweijährige gesetzliche Garantie und darüber hinaus auf die Garantie des Herstellers eines Gerätes. Es lohnt sich deshalb, in einem Garantiefall sich über die Garantiebedingungen des Herstellers zu informieren.