

# Gewährleistung schlägt Garantie – so reklamieren Sie richtig

Wenn möglich, sollten Kunden und Kundinnen bei einer Reklamation immer die Gewährleistung in Anspruch nehmen. So rät es das Fachportal «heise online». Die Gewährleistung gilt ab Kaufdatum für zwei Jahre. Wichtig: Ansprechpartner ist immer der Verkäufer, nicht der Hersteller des Produkts.

## Gewährleistung statt Garantie nutzen

Verweist ein Verkäufer dagegen auf die Herstellergarantie, sollten sich Käufer und Käuferinnen laut Verbraucherzentrale Bundesverband nicht zu schnell abwickeln lassen. Denn die Garantie ist freiwillig und der Hersteller bestimmt die Bedingungen. Und häufig gibt es auch Ausschlussklauseln, etwa für bestimmte Schadensarten wie Verschleiß.

Bei der Gewährleistung können Kunden dagegen grundsätzlich wählen, ob repariert oder ein intaktes Produkt als Ersatz geliefert wird. Ein Händler kann diese Wahl nur einschränken, wenn eine der Möglichkeiten viel zu teuer oder aus technischer Sicht unsinnig wäre. Scheitert eine Reparatur zweimal, kann man vom Kaufvertrag zurücktreten und das Geld zurückverlangen. Den Versand zahlt der Verkäufer.

## Beweislast im ersten Jahr beim Händler

Großer Vorteil der Gewährleistung: Bei einer Reklamation innerhalb des ersten Jahres geht man automatisch davon aus, dass der Mangel von Anfang an da war. Sollte der Händler anderes vermuten, muss er das nachweisen. Im zweiten Jahr dagegen



Ansprechpartner bei der Gewährleistung ist immer der Verkäufer, nicht der Hersteller des Produkts.

FOTO: LAURA LUDWIG

müssen Kunden im Streitfall beweisen, dass der Fehler schon beim Kauf vorlag.

Ausnahme sind Geräte mit digitalen Elementen: Hier gilt die Beweislastumkehr sogar für zwei Jahre, heißt es bei „heise online“. Auch wenn nach über einem Jahr zum Beispiel direkt nach einem Software-Update ein Fehler beim Smartphone auftritt, wird davon ausgegangen, dass der Mangel von Anfang an vorlag.

## So reklamieren Sie richtig

Wer beim Händler reklamiert, sollte das schriftlich tun und Kaufdatum und Produktnamen

nennen, das Fehlerbild beschreiben sowie sich auf die gesetzliche Gewährleistung nach § 477 BGB inklusive der gewünschten Nacherfüllung beziehen. Für Letztere sollte eine angemessene Frist gesetzt werden. Unabhängig davon sollte sich ein Händler innerhalb von ein bis zwei Wochen melden und die Reklamation zumindest bestätigen.

Weil der Händler den Fehler prüfen darf, müssen Sie auf Wunsch das Gerät einschicken. Zu klären ist die Rücksendung: Schickt der Händler ein Retourenlabel oder erstattet er nachträglich die Kosten? Verschi-

cken Sie ein Gerät nicht ohne Zustimmung oder Wissen des Händlers.

Falls Sie nicht schriftlich reklamieren, sondern mündlich vor Ort in einem Geschäft, sollten Sie danach Notizen zum Gespräch machen, rät der Verbraucherzentrale Bundesverband. Darin sollte das Datum stehen, der Name des Gesprächspartners, die Gründe für die Reklamation und das Gesprächsergebnis inklusive gesetzter Fristen.

## Umtausch ausgeschlossen?

Gut zu wissen: Manchmal beschreiben Händler, dass zum

Beispiel reduzierte Ware vom Umtausch ausgeschlossen sei. Ein solcher Hinweis hebt jedoch die gesetzliche Gewährleistung nicht auf. Dieser Ausschluss betrifft nur eine Rückgabe, wenn einem das Produkt dann doch nicht gefällt.

Ist vom Umtausch ausgeschlossene Ware mangelhaft, besteht daher auch hier ein Gewährleistungsanspruch, und Verbraucher können wahlweise Reparatur oder Ersatz verlangen. Die Gewährleistung können lediglich Privatpersonen vertraglich explizit ausschließen, etwa in Kleinanzeigenportalen. (dpa)

## Zu Ostern milder!

### Vorhersage

Am Ostersonntag lockt das recht freundliche und milde Wetter viele Menschen hinaus ins Freie. Die Temperaturen steigen deutlich über die 15-Grad-Marke an. Nach Ostern geht es relativ mild weiter. Die Sonne kommt dabei nicht zu kurz.

### Biowetter

Das vorherrschende Wetter verursacht nur selten wetterbedingte Beschwerden. Viele Menschen fühlen sich besser gelaunt und voller Energie. Das Wetter kann außerdem zu einer verbesserten Konzentration und zu einer gesteigerten geistigen Leistungsfähigkeit führen.

### Bauernregel

Ist Sankt Vinzenz Sonnenschein, gibt es viel und guten Wein. (5.4.)

## Das Wochenwetter wird präsentiert von

**NEUER SHOW ROOM**

JEDEN 1. SONNTAG IM MONAT **SCHAU TAG** 14-17 UHR

Schulstraße 23 • 29399 Wahrenholz • m-s-m.de

## Sonntag

Sonntag	16° 6°	Montag	16° 7°
Dienstag	17° 7°	Mittwoch	18° 6°
Donnerstag	17° 7°	Freitag	16° 7°
Sonntag	15° 6°	Montag	15° 6°

Sonne: Auf- und Untergang  
6:45 Uhr 19:59 Uhr

Vollmond: 02.04.2026  
--:-- Uhr 7:25 Uhr