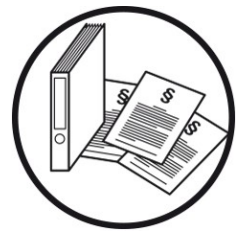


Merkblatt Reklamationen



Name _____

Klasse _____

Datum _____

Jeder Kauf hat eine Art Vertrag als Basis. Verkäufer*innen geben oder liefern eine Ware und Käufer*innen bzw. Empfänger*innen bezahlen dafür. Verkäufer haben die Pflicht, die Ware ohne Mängel pünktlich zu übergeben, Kunden müssen wie vereinbart bezahlen. Details können über Allgemeine Geschäftsbedingungen geregelt sein. Beim Kauf von teuren Waren lohnt es sich, diese zur Kenntnis zu nehmen!

In Deutschland besteht **Verbraucherschutz**, d. h. dass Käufer*innen geschützt sind, wenn Waren mangelhaft sind. So müssen Hersteller*innen im Rahmen der **Produkthaftung** Schäden ersetzen, wenn sie durch ihr Produkt innerhalb einer von den Hersteller*innen ausgewiesenen Gebrauchstauglichkeitszeit (z. B. Lebensmittel-Mindesthaltbarkeitsdatum) entstanden sind. Verbraucher*innen können sich bei Problemen direkt an die Hersteller*innen oder die Verkaufsstelle wenden. Rat erhält man auch bei den staatlich geförderten, neutral beratenden Stellen. Dazu kann man sich an die **Verbraucherzentrale** Bundesverband in Berlin, an die Verbraucherzentrale für Niedersachsen in Hannover oder an die Verbraucherberatungsstelle vor Ort oder in der Nähe wenden.

Voraussetzung ist immer, dass ein Kauf nachgewiesen werden kann (Kaufvertrag, Kassenbon).

Reklamation

Weist eine Ware Beschädigungen auf oder ist mangelhaft, kann die Ware dorthin, wo sie gekauft wurde, zurückgebracht werden. Die Ware muss dann repariert oder ersetzt werden oder der Kaufpreis wird ganz oder teilweise erstattet. Was im Einzelfall zutrifft, hängt von der Art der Ware, der Art des Mangels und dem Warenpreis sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) ab.

Bei langlebigen Gebrauchsgütern entscheidet die **Sachmängelhaftung (früher Gewährleistung genannt)** ob eine Reklamation gerechtfertigt ist, z. B. für Haushaltsgeräte wie Wasch-, Spülmaschine, Herd, Fernseher, Computer. Bis zu sechs Monaten nach dem Kauf geht man davon aus, dass ein Mangel bereits beim Kauf bestand oder herstellerebedingt ist. Danach dreht sich die Beweisspflicht um und der Käufer muss beweisen, dass der Mangel nicht durch seine Schuld entstanden ist.

Eine **Garantie** ist eine **freiwillige** Leistung von Hersteller*in oder/und Handel, die dem Käufer den ordnungsgemäßen Betrieb einer Ware (z. B. Geräte, Auto, Möbel) für eine bestimmte Zeit garantiert. Funktioniert eine Ware innerhalb dieser Garantiezeit nicht ordnungsgemäß, wird auf Kosten der Hersteller oder des Handels repariert oder ein Teil oder die Ware komplett ersetzt. Die Garantiebedingungen (Garantiezeit, Garantieleistungen) sind sehr unterschiedlich, aber für Produktgruppen meist ähnlich.

Kulanz ist eine **freiwillige** Rücknahme oder der Tausch von Waren ohne Mängel und ohne Beschädigung durch Käufer*innen, weil sie dem Käufer*innen nicht passen oder gefallen.