gelhaftung gilt sogar auch bei Dingen, die verbilligt angeboten werden, gerade weil sie Mängel aufweisen, beispielsweise Ware zweiter Wahl.

Der Hinweis, dass der Umtausch ausgeschlossen ist, ist einerseits berechtigt, denn der Verkäufer muss nur für Abweichungen vom vereinbarten Sollzustand haften. Allerdings kann er die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistungspflicht nicht ganz aushebeln. Läuft das wegen ein paar Webfehlern verbilligte Markenhemd bei der ersten Wäsche völlig ein, muss der Verkäufer für diesen Mangel geradestehen und das Hemd zurücknehmen. Ähnlich ist die Rechtslage bei Ausstellungsware, die wegen Kratzern und Gebrauchsspuren ohne Rückgaberecht verkauft wird: Ein Fernseher muss trotzdem funktionieren, es sei denn, der Händler verkauft ihn von vornherein als defektes Bastlergerät.

Ausflüchte Viele Bedingungen halten vor Gericht nicht stand

Bei an sich berechtigten Reklamationen kann es durchaus vorkommen, dass sich der Verkäufer mit fadenscheinigen Argumenten zu drücken versucht. Generell wird beispielsweise der Kassenbon verlangt – als Beweis, dass der Kunde die Ware nicht etwa anderswo erworben hat. Besonders dreist ist der gar nicht so seltene Versuch, auf einer unbeschädigten Originalverpackung zu bestehen. Beides sind allerdings kaum ausreichende Gründe, die Gewährleistungsansprüche der Kunden zu verweigern.

Rechte Der Kunde kann den Nachweis, dass er die Ware in genau diesem Geschäft gekauft hat, jederzeit auch anderweitig führen, beispielsweise durch die Quittung der EC-Zahlung, einen Kreditkartenbeleg oder einen Zeugen, der beim Kauf dabei war. Will der Händler diese handfesten Beweise partout nicht akzeptieren, bleibt nur, ihm mit einer Klage zu drohen. Ist der Nachweis hieb- und stichfest zu führen, wird das Gericht den Händler zur Erfüllung seiner Leistungspflicht verurteilen.

Um solche Hürden zu umgehen, empfiehlt es sich, wichtige Kaufquittungen sorgfältig zu sichern. Gegen Verblassen hilft eine Kopie, wer eine Digitalkamera hat, kann den Bon auch knipsen und als Bilddatei auf dem Rechner speichern. Auch ein fehlender Originalkarton ist im Regelfall kein Hindernis: In vielen Branchen bieten die Hersteller das Verpackungsmaterial sogar zum Nachbestellen an. Der Händler kann allenfalls verlangen, dass der Kunde die Kosten dafür übernimmt. ■

THILO RIES
thilo.ries@guter-rat.de

Automatisiert In der modernen Fertigung kommt das klassische Montagsauto mit Fehlern an allen Ecken und Enden kaum noch vor: Pannen gehen meist auf das Konto zugelieferter Baugruppen – in diesem Bereich ist der Kostendruck am größten

Früh Beweise sammeln

Montagsauto Auch wenn ein Auto aus zigtausend Teilen besteht, muss sich der Kunde nicht ewig vertrösten lassen

Neues Auto und gleich eine Panne: Solche Malaisen machen den Besitzerstolz schnell zunichte, dazu kommt die ständige Angst vor dem nächsten Ausfall. Dabei sind die Rechte des Autokäufers dieselben wie bei jeder anderen Kaufsache: Auf den einzelnen Mangel bezogen muss der Kunde dem Verkäufer zwei Nachbesserungsversuche zugestehen. Wenn der Fehler dann nicht behoben ist, kann er vom Kauf zurücktreten. Soweit die Theorie.

»Wenn sich Mängel häufen, sollte man nicht zu lange warten«

»Eine schnelle Rückgabe kommt aber nur dann infrage, wenn es sich um einen wirklich erheblichen Mangel handelt, der die Gebrauchstauglichkeit einschränkt und nicht zu beheben ist«, erklärt der Berliner Anwalt Roman Becker (*www.kanzlei-fuer-verkehrsrecht.de*). Motorprobleme beispielsweise, schwere Karosserieundichtigkeiten, aber auch Fehler in der Elektronik, wie im Fall eines französischen Modells, dessen elektronisch gesteuerte Schiebetür sich mit Vorliebe auf öffentlichen Parkplätzen von selbst öffnete. Mitunter seien die Ursachen auch nicht so leicht herauszufinden, als dass man schon nach dem zweiten gescheiterten Nachbesserungsversuch auf eine Rückabwicklung pochen könnte, schränkt Becker ein. Bei sporadisch auftretenden Fehlern der Elektronik z.B. müsse man dem Verkäufer auch drei oder vier Anläufe zubilligen.

Häufungen Wie viel Ärger der Kunde letztlich hinnehmen muss, ist allerdings von Fall zu Fall unterschiedlich. Kommen mehrere Mängel zusammen (»Montagsauto«), ist es wichtig, die Werkstattbesuche frühzeitig zu protokollieren: Jede Nachbesserung sollte man sich von der Werkstatt bestätigen lassen, auch wenn die Mitarbeiter bemüht sind, immer wieder schnell und ohne Papierkram zu helfen. Als Grenze des Erträglichen nennt Becker Nachbesserungsvolumen von etwa fünf bis zehn Prozent des Kaufpreises, Lappalien herausgerechnet. »Wenn sich der Kunde seinerseits an die Regeln gehalten hat und dem Verkäufer immer wieder Gelegenheit zur Nachbesserung gegeben hat, ist er in einer guten Verhandlungsposition«, betont Becker. Wichtig sei jedoch, nicht vorzeitig den Rücktritt zu erklären, sondern die Verhandlungen einem Anwalt zu überlassen – meist sei die Rückabwicklung auch ohne Prozess möglich. ■

FOTO: DAIMLER-BENZ