



Aachen

Kundeninfo

“Umtausch – Reklamation – Garantie”

1. GRUNDSÄTZLICHES (laut Gesetz)

- Jeder Kauf ist ein gültiger Vertrag: Ware gegen Geld!
- Dieser Kaufvertrag kann nicht einfach rückgängig gemacht werden
- Ein Recht auf Umtausch seitens des Kunden (wegen Nichtgefallen, Fehlkauf, doppeltes Geschenk, woanders billiger etc.) gibt es nicht.
- Hier gibt es leider sehr oft Missverständnisse, die auch auf einschlägigen Internet-Seiten immer wieder fälschlicherweise bestätigt werden.
- Ausnahmen: Katalogbestellungen (Versandhandel) / Internet-Kauf; hier gibt es ein grundsätzliches Recht auf Rückgabe innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen!
- Aber: wenn wir als VILLA KUNTERBUNT Ihnen einen Artikel zuschicken fällt das nicht unter das Versandrecht, denn wir sind kein Versandhandel, sondern Facheinzelhandelsgeschäft; der Versand ist dann eine reine Serviceleistung und ein Umtausch nicht so ohne weiteres möglich.
- Jeder Umtausch einer mangelfreien Ware ist reine Kulanz des Händlers. **Aber wir sind da durchaus großzügig!**

2. REKLAMATION (gesetzliche Grundlagen)

- Möglich bei Mangel an einer Ware
- Mängel können sein:
 - a) ohne oder nur eingeschränkte Funktion
 - b) Materialfehler (Riss im Holz, offene Naht, Kratzer)
 - c) anders als vereinbart gelieferte Ware (wenn die Farbe der Lampe im Karton sich als eine andere erweist als gewünscht und als auf dem Karton abgebildet z.B.)
 - d) entspricht nicht den Werbeaussagen des Herstellers oder Händlers (eine „wetterfeste“ Straßenkarte löst sich nach dem ersten Regen bereits auf)
 - e) fehlerhafte Anleitung, die den Zusammenbau oder die Nutzung unmöglich machen (aber nur, wenn Sie als Kunde sich auch an die Anleitung halten!)
- In diesen Fällen hat der Kunde ein **Recht** auf Umtausch oder kostenlose Reparatur

3. GEWÄHRLEISTUNG

- Diese greift bei den o.g. Mängeln und ist gesetzlich geregelt
- Dauer (jetzt neu): 2 Jahre
- Gewährleistung (nicht zu verwechseln mit Garantie) bezieht sich immer auf einen Zeitraum von 24 Monaten ab dem Datum der ersten Übergabe der Ware; auch wenn nach 5 Monaten z.B. ein Gerät gegen ein Neues ausgetauscht wird, verlängert sich die Gewährleistung nicht!
- **Gewährleistung ist nicht gleich Garantie !!**
- Sie gilt nur für solche Mängel, die von Anfang an vorhanden waren und sich aber unter Umständen erst später bemerkbar machen (Mangel bei Übergabe).
- Beispiele: aufgebracht Lack beginnt sich abzulösen; eine zu knapp gefasste Naht geht auf etc.
- Gewährleistung bedeutet aber **nicht**, dass das Gerät z.B. über volle 2 Jahre auch anstandslos seinen Dienst verrichtet!
- In der Rechtsprechung hat sich gezeigt, dass bei Streitigkeiten die Richter davon ausgehen, dass ein Mangel, der innerhalb von 6 Monaten auftritt grundsätzlich auf einen bereits vorhandenen Fehler zurückzuführen ist, somit die Gewährleistung greift; nach 6 Monaten müssen Sie als Kunde nachweisen, dass dieser Mangel bereits vorhanden war „bei Übergabe“ – dies ist in der Praxis schwierig.
- Im Falle einer Gewährleistung hat der Kunde ein Recht auf:
 - a) Nachbesserung = Reparatur durch Händler oder Hersteller
 - b) Ersatz = neue Ware im Tausch
- Nachbesserung geht immer vor Tausch
- Die Zumutbarkeit für Kunden und Händler ist hier entscheidend, aber das ist natürlich auch Ansichtssache.
 - a) für den Kunden die Wartezeit
 - b) für den Händler Aufwand und Kosten
- Beispiel: wenn durch geringfügige Reparaturen (Fixierung eines gelösten Drahtes, Schließen einer offenen Naht, restloses Entfernen eines Flecks etc.) weiterer Aufwand und damit Kosten vermieden werden können, ist eine Nachbesserung gerechtfertigt; sie ist aber nicht zumutbar für Sie als Kunden, wenn Sie z.B. 6 Monate auf den neuen Schulranzen für Ihr Kind warten müssten
- Nachbesserung ist 2 Mal zumutbar, danach erst folgt Ersatz oder der Kunde kann vom Kauf zurücktreten gegen Rückerstattung des Verkaufspreises
- Es besteht Nachweispflicht des Kunden über den Kauf durch Quittung, aber auch durch EC-Beleg (wenn dieser eindeutig dem Artikel zuzuordnen ist) oder sogar durch beigebrachten Zeugen für den Kauf (dies ist allerdings eher problematisch, wegen "Befangenheit" von Freunden oder Familienmitgliedern eines Kunden und kommt in Grenz- bzw. Streitfällen vor Gericht nur sehr selten zum Tragen).
- Für die Inanspruchnahme der Gewährleistung ist das Vorhandensein der Originalverpackung nicht nötig!
- Ansprechpartner für den Kunden ist hier immer der Händler – Sie als Kunde brauchen sich nicht auf den Hersteller verweisen zu lassen (oft erledigen sich solche Reklamationen aber schneller und problemloser, wenn der Kunde selber sich an den Hersteller wendet!)
-

4. GARANTIE

- Ist eine **freiwillige** Leistung des Herstellers (oder auch des Händlers)
- Während die gesetzliche „Gewährleistung“ sich auf die Mangelfreiheit bei Übergabe bezieht, regelt die Garantie die Haltbarkeit einer Sache über einen bestimmten Zeitraum.
- Eine Garantie bedarf der schriftlichen Festlegung (Garantieerklärung oder Garantiebedingungen)
- Sie legt fest, was der Kunde erwarten darf und wie im Garantiefalle verfahren wird.
- Ausgestaltung = Garantie-Bedingungen legt der Hersteller oder Händler selber fest.
- Beispiele: Dauer der Garantie (1 Jahr / 2 Jahre / 5 Jahre etc. ab Kauf)
Keine Verlängerung bei zwischenzeitlichem Umtausch.
Was wird garantiert – wird z.B. bei Leuchtmittel eine Brenndauer von 2000 Std. garantiert, kann der Kunde einen Defekt nach nur 1500 Std. reklamieren (Nachweispflicht !)
- Hier kann der Hersteller auch garantieren, dass ein Gerät wirklich 1 Jahr lang oder länger anstandslos seinen Dienst tut.
- Die Art der Handhabung in Garantiefällen wird ebenfalls festgelegt: z.B. kostenlose Reparatur oder kostenloser Austausch (u.U. von Teilen); Ausgabe eines Gutscheins oder Rückerstattung des Kaufpreises – alles ist hier individuell möglich.
- Die obligatorische Frage des Kunden: „Ist da Garantie drauf?“ (z.B. bei elektrischen Kleinteilen wie Taschenlampen, Nachtluchtern etc.) muss somit beantwortet werden mit: „Nein, nur die gesetzliche Gewährleistung.“ Es sei denn, es besteht tatsächlich eine Garantie des Herstellers, was aber bei den meisten Artikeln, besonders aus dem Kleinbereich nicht der Fall ist.

5. KULANZ DES HÄNDLERS

- Die VILLA KUNTERBUNT hat sich in der Praxis eine gewisse Großzügigkeit, was Umtausch und Reklamationen angeht, zu Eigen gemacht! Wir wollen zufriedene Kunden und möchten, dass Sie wiederkommen!
- Kulanz legt jeder Händler individuell für sich fest (wie bei Garantie)
- Sie bedarf dem Kunden gegenüber nicht der Schriftform (im Gegensatz zur Garantie)
- Nur wenn der Kunde seinen Kauf abhängig macht von bestimmter Kulanz („Kann ich den Artikel auch noch nach Weihnachten umtauschen?“), wäre es für diesen von Vorteil, dass es ihm auf der Kaufquittung schriftlich bestätigt wird.
Im Alltag reicht aber hier unser Wort (mündliche Vereinbarung)!
- Werden allerdings Vereinbarungen getroffen, die vom Normalmaß abweichen, sollten diese, am besten auf der Rückseite der Kassenquittung, schriftlich festgehalten werden – z.B. ein Umtausch von Krippenfiguren nach dem Fest.
- Die Kulanz des Händlers endet allerdings an der Grenze der gesetzlichen Vorschriften:
Lebensmittel (Schokolade, Lollis) oder auch Kosmetikartikel

sind gesetzlich von Umtausch oder Rücknahme ausgeschlossen; hier drohen dem Händler empfindliche Ordnungsstrafen bei Zuwiderhandlung!

- Selbstverständlich tauschen wir als VILLA KUNTERBUNT auch um bei Fehlentscheidungen, Nichtgefallen, unpassender Farbe etc. Hier brauchen Sie sich als Kunde nicht zu verbiegen ("Der Artikel wurde zweimal geschenkt!")
- Innerhalb von 14 Tagen nach Kaufdatum nehmen wir bei Vorlage der Kassenquittung den gekauften Artikel zurück (unbenutzt und fehlerfrei im Original-Karton). Dafür wird Ihnen dann eine Gutschrift ausgestellt. Diese ist bei uns unbegrenzt gültig und kann mit einem Ihrer nächsten Käufe – auch in Teilbeträgen - eingelöst werden. Eine Barauszahlung ist hier allerdings nicht möglich.

Ich hoffe, Sie sehen nun etwas klarer und ich würde mich freuen, Sie recht bald in unserem Geschäft am Büchel in Aachen wiederzusehen.

Villa Kunterbunt
Gerd Stybar