

Information für unsere Kunden zum Thema: Garantie und Gewährleistung

Gewährleistung

Der Gesetzgeber geht davon aus, dass bei einem Kaufvertrag der Kunde eine mangelfreie Hard- oder Software erhält. Gleiches gilt für die Durchführung von Reparaturen. Auch hier geht das Gesetz von einer mangelfrei durchgeführten Arbeit aus. Das neue Schuldrecht, das seit dem 01.01.2002 in Kraft ist, bietet dem Verkäufer im Rahmen eines Kaufvertrages eine zweite Chance. Falls die Hard- oder Software bei der Übergabe an den Käufer nicht in Ordnung ist, muss der Verkäufer zunächst die Möglichkeit erhalten, die Hard- oder Software in Ordnung zu bringen oder dem Kunden eine andere Hard- und Software zu übergeben. Gleiches gilt bei einer Reparatur: War die Reparatur nicht erfolgreich, so müssen wir nacherfüllen, das heißt wir versuchen den Mangel zu beseitigen.

Garantie

Zur Garantie hat der Gesetzgeber nur wenige Gesichtspunkte geregelt. Für Sie als Kunden lässt sich nur anhand der jeweiligen Garantiebedingungen und Garantievoraussetzungen im Detail klären, welche Ansprüche Sie im Garantiefall haben. Auch die Frage, wann ein Garantiefall vorliegt, ist nicht im Gesetz geregelt. Der Gesetzgeber geht davon aus, dass eine Garantie eine zusätzliche Leistung und Absicherung des Verkäufers oder des Herstellers von Hard- und Software ist. Wichtig ist, dass die Ansprüche aus Garantie unabhängig und neben den gesetzlichen Ansprüchen aus Gewährleistung bestehen. Aufgrund der vielfältigen Gestaltungen der Garantiebedingungen lässt sich daher nicht pauschal beantworten, welche Rechte Ihnen als Kunden zustehen.

Voraussetzungen

1. Es muss ein Mangel vorliegen. Das Gesetz fordert, dass Hard- und Software frei von Mängeln an den Kunden übergeben wird. Entspricht die Hard- und Software nicht der vereinbarten Beschaffenheit, so liegt ein Mangel vor. Neben der konkreten vertraglichen Vereinbarung kann die für den Vertrag vorausgesetzte Verwendung oder die gewöhnliche Verwendung eine Rolle spielen.

2. Der Mangel muss bereits beim so genannten "Gefahrübergang" vorgelegen haben. Für die Beurteilung, ob ein Gewährleistungsfall vorliegt, ist entscheidender Beurteilungszeitpunkt der Erhalt der Hard- und Software. Zu diesem Zeitpunkt muss der Mangel bereits vorgelegen oder zumindest angelegt sein. Diese Betrachtungsweise bereitet in der Praxis immer wieder Probleme. Häufig wird die Gewährleistung mit der Garantie verwechselt. Manche Hersteller und Anbieter beurteilen im Rahmen einer Garantie einen Fehler nicht nur danach, ob er bei der Übergabe der Hard- und Software vorlag, sondern übernehmen eine Beseitigung des Fehlers auch, wenn dieser zum späteren Zeitpunkt eingetreten ist. Dies bedeutet aber eine zusätzliche Leistung des Herstellers, die unabhängig von der Gewährleistung besteht.

Rechte der Kunden

Wenn die Hard- oder Software im Rahmen eines Kaufvertrages mangelhaft ist, so muss der Käufer zunächst nacherfüllen, also die Hard- und Software entweder austauschen oder reparieren. Scheitert die Nacherfüllung, so können Sie als Kunde vom Vertrag zurücktreten oder die Herabsetzung des Kaufpreises verlangen. Daneben bestehen Ansprüche auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Der konkrete Schaden muss im Detail nachgewiesen werden.

Wenn bei einer Reparatur Mängel auftreten, so ist Ihr erstes Recht ebenfalls die Nacherfüllung. Wenn diese scheitert, können Sie den Mangel selbst beseitigen und den Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Daneben haben Sie als Kunde die Möglichkeit, vom Vertrag zurückzutreten oder die Vergütung zu mindern. Wie beim Kaufvertrag bestehen daneben Schadensersatzansprüche oder es kann der Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangt werden.

Wer muss was beweisen?

Sie als Kunde müssen beweisen, dass der Mangel zum Zeitpunkt des Gefahrüberganges, also zu dem Zeitpunkt, an dem Sie das Gerät erhalten haben, vorlag. Dies lässt sich im Zweifel nur mit Hilfe eines Sachverständigen klären. Eine Ausnahme besteht beim so genannten Verbrauchsgüterkauf. Ein Verbrauchsgüterkauf ist immer dann gegeben, wenn eine Privatperson bei einem Unternehmer Hard- oder Software erwirbt. Dann vermutet man in den ersten sechs Monaten, dass bei einem aufgetretenen Fehler die Hard- oder Software zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs mangelhaft war.

Zum Schluss erlauben Sie uns den Hinweis, dass wir uns mit allen Kräften bemühen, die Verträge mit Ihnen und bei uns in Auftrag gegebene Reparaturen zu Ihrer Zufriedenheit auszuführen.