



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

21.09.2017

Verbraucherrechte bei defektem Smartphone und Co.

Gewährleistung und Garantie sind zwei unterschiedliche Sachlagen

Berlin/Göttingen – Wenn das Smartphone-Display einen Sprung hat oder der Bildschirm des Notebooks schwarz bleibt, ist der Ärger oft groß und schnelle Hilfe nötig. Doch wer direkt zur nächsten Werkstatt eilt, ärgert sich nachher vielleicht noch mehr. Rita Deutschbein vom Onlinemagazin teltarif.de erklärt: "Bevor sich Nutzer bei Reparaturdiensten Rat holen, sollten sie prüfen, ob für das defekte Gerät nicht unter Umständen die Gewährleistung eintritt. Durch Reparaturversuche, auch professionelle von der Werkstatt, wird diese aufs Spiel gesetzt."

Die Begriffe Gewährleistung und Garantie werden im Sprachgebrauch häufig gleichgesetzt. Es handelt sich aber um zwei unterschiedliche Sachlagen. Deutschbein führt aus: "Die Gewährleistung ist durch das Gesetz geregelt und beträgt in Deutschland für Neuware in der Regel zwei Jahre. Innerhalb der Gewährleistung wird dem Kunden bei einem Produktmangel eine kostenlose Beseitigung des Fehlers vom Händler garantiert, wobei die Beseitigung sowohl den Austausch des Gerätes als auch die Reparatur des selbigen umfassen kann." Scheitern die Versuche des Händlers, den Mangel zu beseitigen, hat der Kunde das Recht auf eine Kaufpreisminderung, einen Rücktritt vom Kaufvertrag oder unter Umständen Schadenersatz. Bei einem Defekt innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf sollten sich Nutzer also an die Verkaufsstelle wenden. Beim Versandhandel gilt über die Gewährleistung hinaus zusätzlich ein Rückgaberecht von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen. Das macht den Umtausch besonders einfach, ist aber eigentlich nicht für defekte Produkte gedacht. "Vor allem wenn das Gerät schon erhebliche Gebrauchsspuren aufweist, sollte lieber auf die Gewährleistung zurückgegriffen werden, da der Händler sonst die Gebrauchsspuren und die zwischenzeitliche Nutzung in Rechnung stellen könnte", rät Deutschbein. Für die Garantie gibt es dagegen keine rechtlichen Vorgaben. Hierbei handelt es sich um eine freiwillige Zusatzleistung des Herstellers oder Händlers. Die Bedingungen und die Gültigkeit können von den Anbietern selbst festgelegt werden.

Kommt es vor, dass die defekten Produkte außerhalb der Gewährleistung oder Garantie liegen, ist ein Reparaturauftrag bei einer freien Werkstatt oftmals unumgänglich. "Im Reparaturfall sollte der Kunde auf eine Einschätzung der Fehlerquelle, eine Regelung zur eventuellen Beseitigung weiterer bis dahin unbekannter Mängel sowie einen Kostenvoranschlag bestehen", sagt Deutschbein. Die Kosten werden hierbei vorab geschätzt und der Kunde kann entscheiden, ob eine Reparatur sich lohnt oder eine Neuanschaffung günstiger ist. Zudem sollten persönliche Daten - soweit möglich - extern gesichert und vom defekten Gerät gelöscht werden.

Mehr zu Garantie und Gewährleistung finden Sie in folgendem Ratgeber:
<https://www.teltarif.de/tipps-gewaehrleistung-garantie.html>

Download unter: <https://www.teltarif.de/presse/2017.html>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

21.09.2017

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, August 2017). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Brauweg 40, 37073 Göttingen
Bettina Seute
Tel: 0551 / 517 57-14,
Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de