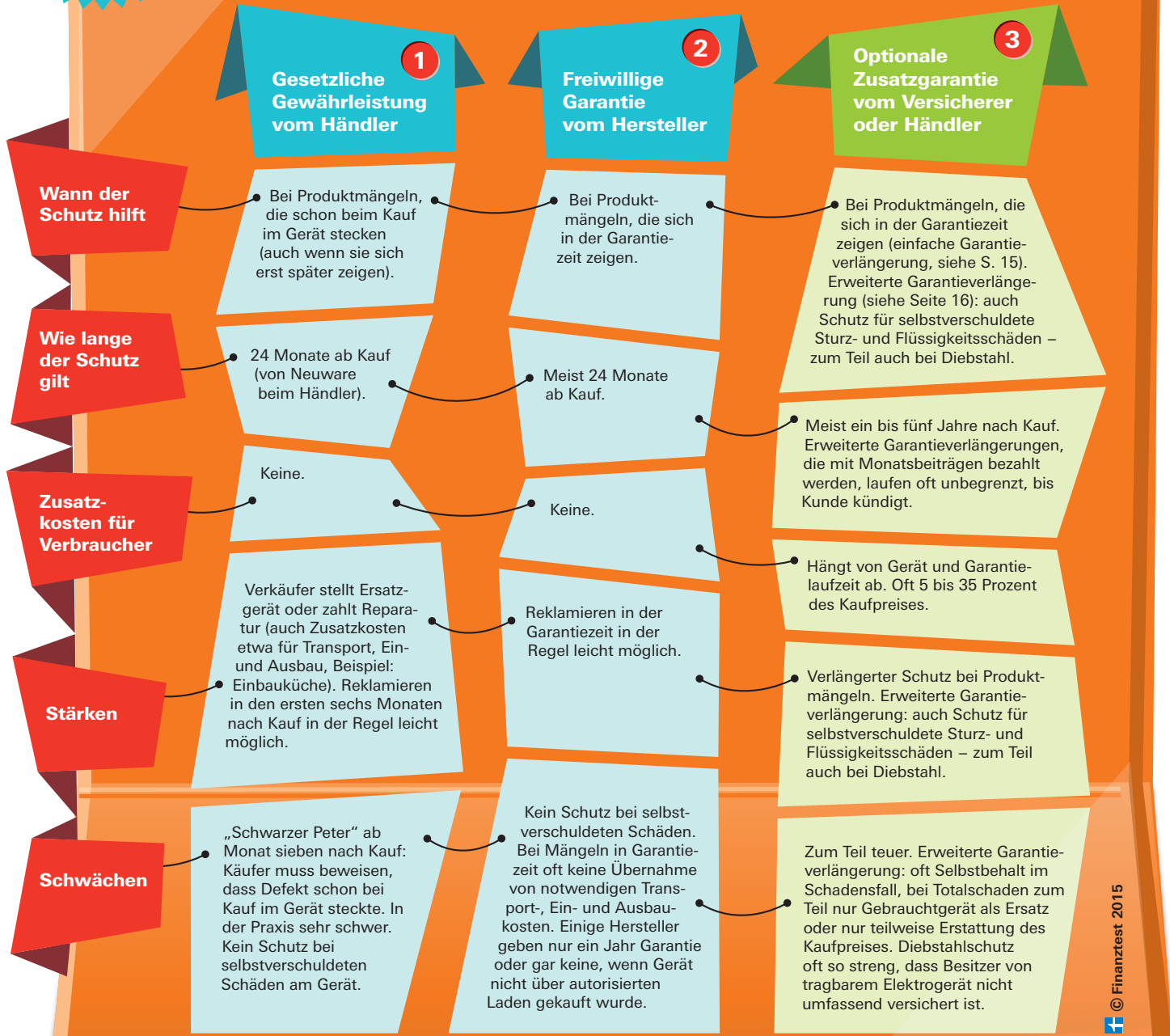




**Gesetzlicher Schutz und mehr**

# Schutz für Elektrogeräte



# Teurer Schutz mit Lücken

**Garantie.** Wer Schutz für Elektrogeräte kauft, ist bei Mängeln geschützt – mitunter auch bei Sturz und Diebstahl. Nicht jede Garantie überzeugt.

**S**chock! Das neue Handy fällt runter und das Display ist zersplittert. Das fürs Studium wichtige Notebook wurde gestohlen. Der teure Kaffeeautomat ist nach zweieinhalb Jahren schon kaputt.

Verkäufer von Elektrogeräten muss das alles nicht kümmern. Für die Schusseligkeiten ihrer Kunden und Diebstahl haften sie nicht. Und ihre gesetzliche Haftung für Produktmängel endet zwei Jahre nach Kauf.

Weil die Elektronikmärkte und Versicherungsgesellschaften unsere Ängste um teure Elektronikartikel kennen, bieten geschulte Verkäufer noch kurz vor dem Gang an die Kasse Zusatzgarantien an.

Zu den wichtigen Versicherungen gehören solche Zusatzgarantien zwar nicht. Niemand geht pleite, weil sein Handy heruntergefallen ist oder der Fernseher seinen Geist aufgibt. Dennoch schlafen viele Verbraucher besser mit einer solchen zusätzlichen Absicherung.

Wie aus einer Leserumfrage von Finanztest und Berichten von Verbraucherbeschwerdestellen hervorgeht, versprechen sich viele Kunden von solchen Zusatzgarantien aber oft mehr, als sie im Schadensfall tatsächlich bringen.

Finanztest hat deshalb die Garantien großer Märkte und Onlineshops getestet. Das Ergebnis: Viele Garantien sind nicht nur teuer. Sie halten im Kleingedruckten auch so manch üble Überraschung parat.

## Schutz ohne Zusatzkosten

Verbraucher haben bei Produktmängeln die zweijährige Gewährleistung vom Verkäufer sicher. Oft profitieren sie zusätzlich auch von einer zweijährigen Garantie des Herstellers (siehe Grafik links), und das ohne Zusatzkosten. Spätestens ab dem dritten Jahr nach dem Gerätekauf haben Kunden also meist keinen Schutz mehr. Den Austausch des defekten Waschmaschinenmotors müssen sie selbst bezahlen.

## Garantie mit Reparaturkostenschutz

Hier setzen die von den Fachmärkten angebotenen und oft „Garantieerweiterung“ genannten Zusatzgarantien an. Einfache Garantieerweiterungen sichern Kunden über die ersten zwei Jahre hinaus gegen Reparaturkosten ab (siehe Tabelle S. 15). Ist das Gerät nicht mehr zu reparieren oder übersteigen die Reparaturkosten den Zeitwert, bekommt der Kunde entweder ein Ersatzgerät oder den Zeitwert ausgezahlt.

Unsere Leserumfrage zeigt: Kunden schließen solche Zusatzgarantien zum Beispiel für Geräte wie Waschmaschinen oder teure Fernseher ab.

## Garantie mit umfassendem Schutz

Vor allem für mobile Geräte wie Handys, Tablets oder Notebooks werden außerdem erweiterte Garantien angeboten, die neben der Reparatur von Produktmängeln auch

## Unser Rat

### Einfache Garantieerweiterung.

Einfache Garantieerweiterungen bieten über die Laufzeit der Herstellergarantie hinaus Schutz, wenn Ihr Elektrogerät wegen eines Produktmangels repariert werden muss (siehe Tabelle S. 15). Eine günstige einfache Garantieerweiterung mit Schutz ab Kauf ist etwa die „**48 Monate Langzeit-Garantie**“ von **Conrad Electronic**. Die „**PlusGarantie**“ von **Media Markt** und **Saturn** gewährt Kunden ebenfalls Schutz bereits ab Kauf und bezahlt bei einem Totalschaden sogar ein Neugerät oder 100 Prozent des Kaufpreises.

### Erweiterte Garantieerweiterung

Erweiterte Garantieerweiterungen versprechen nicht nur Schutz bei Produktmängeln, sondern etwa auch bei Schäden, die durch Stürze oder Flüssigkeit entstehen. Manche bieten zudem Diebstahlschutz. Oft haben die erweiterten Garantieerweiterungen aber Haken wie einen Selbstbehalt im Schadensfall oder strenge Diebstahlregeln (siehe Tabelle ab S. 16). Eine günstige erweiterte Garantieerweiterung ohne Selbstbehalt ist der „**Geräteschutz**“ von **Amazon**.

**Vertrag widerrufen.** Haben Sie eine Garantie gekauft und es sich nun anders überlegt, können Sie sie meist innerhalb von 14 Tagen widerrufen.



## Problemfall Apple

### Nur ein Jahr Garantie

Apple-Fans haben ein Problem. Apple gibt auf seine Produkte nur ein Jahr Garantie. Im zweiten Jahr nach Kauf steht der Kunde also ohne Garantieschutz da. Zufällig bietet Apple selbst Zusatzgarantien an, welche diese Schutzlücke schließen.

**Protection Plan für Mac.** Für Besitzer von Apple-Rechnern gibt es den „AppleCare Protection Plan“. Der Kunde erhält bis zu drei Jahre Schutz bei Produktfehlern. Schäden durch einen Sturz sind nicht versichert. Nach unserem Test hat Apple den Plan um den Schutz bei Akkuverschleiß erweitert. In unserem Beispielfall kostet der dreijährige Schutz allerdings 249 Euro und gehört damit zu den teuersten Garantieverlängerungen im Test.

**AppleCare+ für iPhone und iPad.** Nutzer eines iPad oder iPhone können AppleCare+ kaufen. Garantiert sind zwei Jahre Schutz etwa bei Unfällen und Akkus Schäden. Geht das iPad etwa bei einem Sturz oder durch Flüssigkeit kaputt, bezahlt der Versicherer AIG die Reparatur. Ist eine Reparatur nicht möglich, erhält der Kunde ein Ersatzgerät. Muss ein versichertes Gerät wegen eines Produktmangels zur Reparatur, sieht sich die AIG nicht in der Pflicht. Nach den AIG-Versicherungsbedingungen ist dafür der Händler verantwortlich oder in der Laufzeit von AppleCare+ Apple selbst. Erst nach mehrmaliger Nachfrage bestätigte Apple seine Verantwortlichkeit im Rahmen von AppleCare+ für Gerätemängel wie etwa einen defekten Lautsprecher oder Home-Button. Die Preise für AppleCare+ sind nach dem Test gestiegen: Besitzer des neuen iPhone 6s zahlen für den zweijährigen Schutz inzwischen 149 Euro und tragen im Schadensfall nun einen Selbstbehalt von 99 Euro.

Schutz bei Sturz, Flüssigkeitsschäden und Diebstahl versprechen (siehe Tabelle S. 16).

Auch hier gilt: Kann das Gerät noch repariert werden, übernimmt die Zusatzgarantie die Kosten. Liegt ein Totalschaden vor, gibt es ein Ersatzgerät oder Geld – manchmal auch nur einen Gutschein.

### Fünf Haken in den Bedingungen

Garantiegeber ist oftmals nicht der Verkäufer selbst. Die Händler vertreiben Versicherungen zum Beispiel vom Versicherer Ergo (Amazon) oder der Axa (Cyberport). Im Kleingedruckten unterscheiden sich die Produkte zum Teil stark. Finanztest erklärt, was das Kleingedruckte bedeutet.

#### 1. Nur Gebrauchtgerät als Ersatz

Bei Totalschäden und nach einem Diebstahl sehen viele Garantien als Ersatz ein „gleichwertiges“ Gerät vor. Da das eigene Gerät ja schon gebraucht war, müssen Kunden beim Ersatz ebenfalls mit einem gebrauchten Gerät rechnen.

Einige wenige Garantieverlängerungen heben sich positiv von der Konkurrenz ab: etwa die „PlusGarantie“ von Media Markt und Saturn, die „Basis Garantie“ von Expert und die „MaxiGarantie“ von Medimax. Mit diesen Garantien können Kunden ein Neugerät bekommen.

#### 2. Selbstbehalt bei Schaden

Einige Versicherer verlangen im Schadensfall einen Selbstbehalt. Kunden, die den „ExtraSchutz“ bei Cyberport gekauft haben, müssen zum Beispiel 10 Prozent vom Kaufpreis des Elektrogeräts als Selbstbehalt zahlen, wenn ihr Handy etwa wegen eines Sturzes repariert werden muss. Bei einem 800 Euro teuren Handy sind das 80 Euro.

#### 3. Verschleiß nicht mitversichert

Schäden, die durch Verschleiß entstehen, sind über einfache Garantieverlängerungen (siehe Tabelle rechts) in aller Regel nicht versichert. Von den 17 erweiterten Garantieverlängerungen (ab S. 16) bieten sieben umfassenden Verschleißschutz ab Vertragsbeginn. Sechs Zusatzgarantien versichern Verschleiß gar nicht. Einige bieten nur eingeschränkten Verschleißschutz, indem sie zum Beispiel nur bestimmte Geräteteile wie den Akku absichern.\*

\*Korrigiert am 18.11.2015.

#### 4. Verweis auf Hersteller und Verkäufer

Bei vielen Garantieverlängerungen beginnt der Schutz erst nach Herstellergarantie und der Gewährleistung vom Händler, bei Produktfehlern also erst ab Jahr drei nach Kauf.

Das kann problematisch werden. Viele Geschäfte verweigern Kunden ab Monat sieben nach Kauf die Reparatur, so eine Untersuchung der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Wer dann Produkte von Herstellern wie Apple besitzt, die nur ein Jahr Herstellergarantie anbieten, muss Reparaturen im zweiten Jahr nach dem Kauf möglicherweise selbst bezahlen.

Einige wenige Garantieverlängerungen lösen das Problem, weil sie ohne Wenn und Aber Schutz bereits ab Kauf gewähren: Dazu gehört die „48 Monate Langzeit-Garantie“ von Conrad Electronic, die „PlusGarantie“ von Media Markt und Saturn und der „AppleCare Protection Plan“.

#### 5. Eingeschränkter Diebstahlschutz

Fünf von acht untersuchten Zusatzgarantien mit Diebstahlschutz schränken den Schutz im Kleingedruckten so stark ein, dass Kunden zum Beispiel nicht versichert sind, wenn ihnen ein Handy aus einem abgestellten Rucksack gestohlen wird.

#### Nicht zum Abschluss drängen lassen

Die Mitarbeiter in den Elektromärkten werden zum Teil gut trainiert, um die Käufer auch zum Abschluss der Zusatzgarantien zu bewegen. Für die Märkte ist das leicht verdientes Geld. Sie bekommen von den Versicherungsgesellschaften Provision.

Aber auch die Mitarbeiter profitieren. Ein ehemaliger Lehrling eines Marktes berichtet Finanztest, dass er durch die Zahlungen des Versicherers Wertgarantie sein Lehrlingsgehalt von 800 Euro um etwa 150 Euro pro Monat aufbessern konnte.

Verbraucher bekommen nicht nur den Verkaufsdruck der Mitarbeiter zu spüren. Für zusätzlichen Druck sorgt, dass die Zusatzgarantie manchmal nur mit dem Gerätekauf abgeschlossen werden kann.

Der Kunde kann also nicht erst das Gerät kaufen und über die Zusatzgarantie zuhause nachdenken. So ist es etwa bei Alternate, Media Markt und Saturn.

Die gute Nachricht: Wer den Kauf einer Zusatzgarantie bereut, kann ihn in der Regel innerhalb von 14 Tagen widerrufen. ■

## ↑ Finanztest Einfache Garantieverlängerungen

Händler (Versicherer)	Name der Garantie	Leistung bei Totalschaden			Kosten für Schutz bis ... Jahre nach Kauf (Euro)					Besonderheiten aus den Garantiebedingungen
		Ersatz- gerät	Geld- ersatz	Zuschuss bei Neukauf	Waschmaschine/ Kaffeautomat für 750 Euro		Notebook für 1 200 Euro			
					4 Jahre	5 Jahre	3 Jahre	4 Jahre	5 Jahre	
<b>Alternate</b> (Axa)	Elektronik-Geräte- Garantie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	60	85	80	130	160	Keine.
<b>Amazon</b> (Ergo Direkt)	Garantieverlängerung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/>	59	88	42	84	130	Keine.
<b>Apple<sup>2)</sup></b>	AppleCare Protection Plan <sup>3)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	–	–	249	–	–	+ Klarer Schutz ab Kauf.
<b>Conrad Electronic<sup>2)</sup></b>	48 Monate Langzeit- Garantie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	47	–	–	71	–	+ Klarer Schutz ab Kauf.
<b>Cyberport</b> (Axa)	ExtraGarantie <sup>4)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/>	100	150	100	180	270	Keine.
<b>EP:/Euronics</b> (Wertgarantie)	Geräteschutz Basis	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	–	90	–	–	120	Keine.
<b>Expert</b> (Axa)	Basis Garantie	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>5)</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	–	75	–	–	–	+ Bei Totalschaden erhält Kunde Neugerät gleicher Art und Güte.
<b>Expert</b> (Wertgarantie)	Plus 3 Geräteschutz <sup>3)</sup>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	–	100	–	–	130	Keine.
<b>Media Markt/ Saturn<sup>2)</sup></b>	PlusGarantie	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>5)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/>	–	90	–	250	–	+ Klarer Schutz ab Kauf. Bei Total- schaden erhält Kunde Neugerät gleicher Art und Güte oder 100 Prozent des Kaufpreises.
<b>Notebooks- billiger</b> (Axa)	Garantieverlängerung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>1)</sup>	<input type="checkbox"/>	50	–	–	70	–	Keine.
<b>Redcoon</b> (AmTrust International)	Garantie Plus <sup>6)</sup>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <sup>7)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>8)</sup>	–	60	70	–	90	– Bei Totalschaden gibt Versicherer nur Gutschein (Zeitwert).

■ = Ja.  = Eingeschränkt.  = Nein. – = Entfällt/Kein Angebot.

1) Es besteht kein rechtlicher Anspruch auf Geldersatz.

2) Der Händler ist zugleich Garantiegeber.

3) Die Versicherungsbedingungen wurden nach dem Stichtag geändert.

4) Die Versicherungsbedingungen und Preise wurden nach dem Stichtag geändert.

5) Als Ersatz gibt es ein Neugerät gleicher Art und Güte.

6) Seit dem 31. Oktober bietet der Händler vorübergehend keine Garantieverlängerungen an. Der Händler kündigte an, demnächst den Versicherer zu wechseln.

7) Bargeld nur nach gesonderter Vereinbarung.

8) Ersatzleistung in Form eines Gutscheins.

Stand: 1. August 2015

## So haben wir getestet

### Im Test

Finanztest hat elf einfache Garantieverlängerungen von großen Elektromärkten und Onlineshops untersucht. Genannt sind Garantien, die eine Waschmaschine oder einen Kaffeautomaten (Kaufpreis 750 Euro) beziehungsweise ein Notebook (Kaufpreis 1 200 Euro) absichern. Die Garantiegeber bezahlen die Reparatur, wenn sich in der Garantiezeit ein Material- oder Produktionsfehler am Gerät zeigt. Bei Schäden durch Verschleiß ist ein Kunde mit einer einfachen Garantieverlängerung in der Regel nicht versichert. Meist übernimmt ein Versicherer als Partner des Elektronikhändlers die Garantie. Selten ist der Händler auch der Garantiegeber.

### Leistung bei Totalschaden

Übersteigen die Reparaturkosten den Zeitwert des Geräts oder ist keine Repa-

ratur mehr möglich (Totalschaden), tauschen viele Garantiegeber das alte gegen ein Ersatzgerät. Leistet der Garantiegeber Ersatz in bar, erhält der Kunde meist nur den Zeitwert des Geräts (). Zeitwert ist der ursprüngliche Preis mit Abzug für Alter und Abnutzung. In den Garantiebedingungen sind oft diese Zeitwerte genannt: Ersatz bei Totalschaden in Jahr eins nach Kauf 100 Prozent des Kaufpreises, in Jahr zwei und drei nach Kauf 80 Prozent, in Jahr vier noch 60 Prozent und in Jahr fünf 60 oder nur 40 Prozent. Manchmal gibt es bei einem Totalschaden kein Bargeld, sondern einen Gutschein in Höhe des Zeitwerts oder einen entsprechenden Zuschuss beim Kauf eines Neugeräts.

### Kosten für Schutz

Genannt sind Preise für Garantien, die dem Kunden bis fünf Jahre nach Kauf

Schutz gewähren. Wenige Garantieverlängerungen beginnen uneingeschränkt direkt mit Kauf. Bei den meisten beginnt der Schutz effektiv erst nach Ablauf der Gewährleistung vom Verkäufer oder der Herstellergarantie.

Für die Angaben in der Tabelle („Schutz bis ... Jahre nach Kauf“) ist eine zweijährige Herstellergarantie unterstellt. Bietet eine Garantieverlängerung im Anschluss an die Herstellergarantie 36 Monate Schutz, endet sie also fünf Jahre nach Kauf.

### Besonderheiten aus den Bedingungen

Manche Garantieverlängerungen heben sich positiv oder negativ vom Markt ab. Wenige bieten etwa bereits Schutz direkt ab Kauf. In diesen Fällen kann der Kunde nicht auf den Verkäufer oder Hersteller verwiesen werden. Das kann ihm Ärger und Rennerei ersparen.

Händler (Versicherer)	Name der Garantie	Leistung bei Totalschaden				Leistung bei Diebstahl			Mitversichert			Art der Beitragszahlung	Kosten für Schutz bis ... Jahre nach Kauf (Euro)							
		Ersatzgerät	Geldersatz	Zuschuss bei Neukauf	Wahlrecht des Kunden	Ersatzgerät	Geldersatz	Zuschuss bei Neukauf	Verzicht auf Selbstbehalt	Verschleiß	Flüssig- keits- schaden		Smartphone für 800 Euro			Notebook für 1 200 Euro				
													1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre	1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre	4 Jahre	5 Jahre
<b>Garantieverlängerungen mit Schutz bei Sturz- und Flüssigkeitsschäden</b>																				
Amazon (Ergo Direkt)	Geräteschutz ohne Diebstahlschutz	■	■ <sup>1)</sup>	□	□	-	-	-	■	□	■	E	49	99	148	47	94	142	-	-
Apple (AIG Europe)	AppleCare+ <sup>2)</sup>	■ <sup>3)</sup>	□	□	-	-	-	-	■	■ <sup>4)</sup>	■ <sup>3)</sup>	E	-	99 <sup>2)</sup>	-	-	-	-	-	
Cyberport (Axa)	ExtraSchutz ohne Diebstahl <sup>2)</sup>	■	■ <sup>1)</sup>	□	□	-	-	-	□	□	■ <sup>5)</sup>	E	50	100	149	60	120	179	-	-
EP:/Euronics/ Expert (Wertgarantie)	Komplettschutz ohne Diebstahl- schutz <sup>6)</sup>	□	□	■ <sup>7)</sup>	-	-	-	-	■	■	■ <sup>8)</sup>	M	-	192	288	96	192	288	384	480
Euronics (AmTrust International)	Geräteschutz	■	□	■ <sup>9)</sup>	■	-	-	-	■	□	■ <sup>5)10)</sup>	E	-	-	-	-	-	84	-	120
Expert (Mannheimer)	Platin-Schutz ohne Diebstahl	■	□	■	■	-	-	-	■	■	■	M	107	214	320	95	190	284	379	474
Medimax (Domestic & General)	MaxiGarantie	■ <sup>11)</sup>	□	□	-	-	-	-	■	■ <sup>12)*</sup>	■ <sup>14)</sup>	M <sup>15)</sup>	-	-	-	120	240	372	516	671
Medimax (Domestic & General)	MaxiGarantie Mobil	■	□	□	-	-	-	-	□	■ <sup>12)16)</sup>	■	M <sup>17)</sup>	108	216	336	-	-	-	-	-
Redcoon (AmTrust International)	Schutz Plus <sup>18)</sup>	□	□ <sup>19)</sup>	■ <sup>9)</sup>	-	-	-	-	■	□	■ <sup>20)21)22)</sup>	E	-	-	70	-	-	90	-	120

<b>Garantieverlängerungen mit Schutz bei Sturz-, und Flüssigkeitsschäden sowie Diebstahl, Raub und Einbruch</b>																				
Amazon (Ergo Direkt)	Geräteschutz mit Diebstahlschutz	■	■ <sup>1)</sup>	□	□	□	■	□	■	□	■	E	62	123	185	58	115	174	-	-
Cyberport (Axa)	ExtraSchutz mit Diebstahl <sup>2)</sup>	■	■ <sup>1)</sup>	□	□	■	■ <sup>1)</sup>	□	□	□	■ <sup>5)</sup>	E	60	120	179	80	160	239	-	-
EP:/Euronics/ Expert (Wertgarantie)	Komplettschutz mit Diebstahl- schutz <sup>6)</sup>	□	□	■ <sup>7)</sup>	-	□	□	■ <sup>23)</sup>	■	■	■ <sup>8)</sup>	M	-	263	394	131	263	394	526	657
Euronics (AmTrust International)	Geräteschutz Premium	■	□	■ <sup>9)</sup>	■	■	□	■ <sup>9)</sup>	■	■	■ <sup>10)</sup>	E	-	-	145	-	-	185	-	259
Expert (Mannheimer)	Platin-Schutz mit Diebstahl	■	□	■	■	■	□	□	■	■	■	M	119	238	356	107	214	320	427	534
Media Markt/ Saturn (Allianz)	PlusSchutz 2 Jahre	■ <sup>24)</sup>	■ <sup>25)</sup>	□	■ <sup>24)</sup>	□ <sup>26)</sup>	■ <sup>25)</sup>	□	■	■ <sup>16)</sup>	■	E	-	220	-	-	-	-	-	-
Media Markt/ Saturn (Allianz)	PlusSchutz 4 Jahre	■	□	□	-	□	■	□	■	■ <sup>16)</sup>	■	E	-	-	-	-	-	-	400	-
Medimax (Domestic & General)	MaxiGarantie Mobil Premium	■	□	□	-	■	□	□	□	■ <sup>12)16)</sup>	■	M <sup>17)</sup>	144	288	444	-	-	-	-	-

■ = Ja. ■ = Eingeschränkt. □ = Nein. - = Entfällt/Kein Angebot.  
E = Einmalbeitrag für die gesamte Laufzeit.

M = Monatliche Beiträge, Vertrag verlängert sich automatisch.

\*Korrigiert am 18.11.2015. Frühere Fußnote 13 ist entfallen.

1) Es besteht kein rechtlicher Anspruch auf Geldersatz.

2) Die Versicherungsbedingungen und Preise wurden nach dem Stichtag geändert.

3) Während der Garantielaufzeit können maximal zwei Ansprüche wegen Unfallschäden geltend gemacht werden.

4) Nur Kapazitätsverlust (mehr als 20 Prozent) von Akkus ist versichert.

5) Schäden durch Witterungseinflüsse sind nicht versichert.

6) Die Versicherungsbedingungen wurden nach dem Stichtag geändert.

7) Der Versicherer beteiligt sich mit 150 Euro (ab dem dritten Versicherungsjahr + 25 Euro je schadenfreiem Jahr) an der Anschaffung eines Ersatzgerätes gleicher Art. Ist der Zeitwert höher, maximal mit dem Zeitwert und maximal in Höhe der tatsächlichen Kosten.

8) Keine Schäden durch bestimmungswidrig ausgetretenes Leitungswasser (z. B. Rohrbruch) versichert.

9) Ersatzleistung in Form eines Gutscheins.

10) Keine Entschädigung für Schäden durch nicht sorgsame Aufbewahrung (z. B. in Hosen-, Hemd- oder Jackentaschen).

11) Als Ersatz gibt es ein Neugerät gleicher Art und Güte.

12) Erst nach Ablauf der Herstellergarantie- bzw. Gewährleistungszeit mitversichert.

14) Schäden durch Leitungswasser, das bestimmungswidrig aus Zu- oder Ableitungsrohren der Wasserversorgung ausgetreten ist, sind erst nach Ablauf der Herstellergarantie- bzw. Gewährleistungszeit versichert.

15) Monatsbeitrag erhöht sich ab drittem beziehungsweise viertem Versicherungsjahr zu Beginn eines jeden neuen Folgejahres um je einen Euro.

16) Akkuverschleiß nur versichert, wenn der Akku weniger als 50 % seiner ursprünglichen Kapazität aufweist.

**Besonderheiten aus den Garantiebedingungen**

- Ungünstige Zeitwerterstattung: Bei Totalschaden im ersten Jahr nach Kauf ist es möglich, dass Kunde nur noch 90 Prozent des Kaufpreises erstattet bekommt.
- Bei Sturz- und Flüssigkeitsschäden: Kunde muss je nach Gerät zwischen 29 und 75 Euro selbst zahlen. Unklare Versicherungsbedingungen: Versicherer AIG schließt Haftung für Produktmängel aus. Diese soll bei Kunden mit AppleCare+ der Hersteller Apple im Zweifel selbst übernehmen.<sup>2)</sup>
- Kunde muss im Schadensfall 10 Prozent des Kaufpreises selbst zahlen.
- Bei Handys, die mehr als 250 Euro gekostet haben: Kunde muss im Schadensfall 30 Euro selbst zahlen. Wenn Kunde bei Totalschaden Zuschuss zum Neukauf erhält, darf er darüber nicht frei verfügen, er muss damit ein Ersatzgerät kaufen. Ungünstige Zeitwerterstattung: Bei Totalschaden erhält Kunde laut Versicherer bereits im vierten Monat nach Kauf nur noch Zuschuss in Höhe von 90 Prozent des Kaufpreises.
- Bei Sturz- und Flüssigkeitsschäden: Kunde muss 30 Prozent der Schadenssumme (mindestens 50 Euro) selbst zahlen.  
+ Kunde darf bei Totalschaden zwischen Ersatzgerät und Gutschein in Höhe des Zeitwerts wählen.
- Bei Handys muss Kunde im Schadensfall 30 Euro selbst zahlen.  
+ Wahlrecht des Kunden, wenn Gerät reparabel ist: Reparatur oder Zuschuss zum Kauf eines Neugeräts (75 Prozent der voraussichtlichen Reparaturkosten).
- Bei Notebooks/Netbooks muss Kunde im Schadensfall 25 Euro selbst zahlen.  
+ Bei Totalschaden erhält Kunde Neugerät gleicher Art und Güte als Ersatz.
- Kunde muss im Schadensfall 10 Prozent des Kaufpreises (maximal 60 Euro) selbst zahlen.
- Bei Sturz- und Flüssigkeitsschäden: Kunde muss 30 Prozent der Schadenssumme (mindestens 50 Euro) selbst zahlen. Bei Totalschaden gibt Versicherer nur Gutschein (Zeitwert).

- Ungünstige Zeitwerterstattung: Bei Totalschaden oder Diebstahl im ersten Jahr nach Kauf ist es möglich, dass Kunde nur noch 90 Prozent des Kaufpreises erstattet bekommt.
- Bei Sachschaden muss Kunde 10 Prozent des Kaufpreises selbst zahlen, bei Diebstahl 25 Prozent. Strenger Diebstahlschutz: Kunde muss Gerät stets „im persönlichen Gewahrsam sicher“ bei sich führen.
- Bei Handys, die mehr als 250 Euro gekostet haben: Kunde muss im Schadensfall 30 Euro selbst zahlen. Wenn Kunde bei Totalschaden/Diebstahl Zuschuss zum Neukauf erhält, darf er darüber nicht frei verfügen, er muss damit ein Ersatzgerät kaufen. Ungünstige Zeitwerterstattung: Bei Totalschaden/Diebstahl erhält Kunde laut Versicherer bereits im vierten Monat nach Kauf nur noch Zuschuss in Höhe von 90 Prozent des Kaufpreises.
- Bei Sturz- und Flüssigkeitsschäden sowie Diebstahl: Kunde muss 20 Prozent der Schadenssumme (mindestens 30 Euro) selbst zahlen. Strenger Diebstahlschutz: Gerät darf selbst in Koffer und Rucksack nie unbeaufsichtigt sein.  
+ Kunde darf bei Totalschaden/Diebstahl zwischen Ersatzgerät und Gutschein (Zeitwert) wählen.
- Bei Handys muss Kunde im Schadensfall 30 Euro selbst zahlen.  
+ Wahlrecht des Kunden, wenn Gerät reparabel ist: Reparatur oder Zuschuss zum Kauf eines Neugeräts (75 Prozent der voraussichtlichen Reparaturkosten).  
+ Bei Totalschaden und Diebstahl erhält Kunde Neupreis, maximal 100 Prozent des ursprünglichen Kaufpreises. Bei Handys darf Kunde zwischen Reparatur und Neugerät gleicher Art und Güte wählen.  
- Strenger Diebstahlschutz: Gerät darf nie unbeaufsichtigt abgelegt werden, auch nicht in Koffer/Rucksack.
- + Bei Diebstahl erhält Kunde Neupreis, maximal 100 Prozent des Kaufpreises.  
- Strenger Diebstahlschutz: Gerät darf nie unbeaufsichtigt abgelegt werden, auch nicht in Koffer/Rucksack.
- Kunde muss im Schadensfall 10 Prozent des Kaufpreises (maximal 60 Euro) selbst zahlen. Strenger Diebstahlschutz: Gerät darf selbst in Koffer und Rucksack nie unbeaufsichtigt sein. Kein Schutz, wenn nicht spezielle Medimax-Sicherheits-App auf dem Handy aktiv ist.

17) Monatsbeitrag erhöht sich ab drittem Versicherungsjahr zu Beginn eines jeden neuen Folgejahres um je einen Euro.  
 18) Seit dem 31. Oktober bietet der Händler vorübergehend keine Garantieverlängerungen an. Der Händler kündigte an, demnächst den Versicherer zu wechseln.  
 19) Bargeld nur nach gesonderter Vereinbarung.  
 20) Keine Entschädigung für Schäden durch Schweiß oder Kondenswasser und Witterungseinflüsse.  
 21) Bei mehreren Reparaturen ist die Summe aus allen Entschädigungen auf den jeweiligen Zeitwert des Geräts begrenzt.  
 22) Ausschluss von Schäden durch nicht sorgsame, vorausschauende Verwahrung oder Benutzung.  
 23) Bei Gerätewert bis 500 Euro (Handys bis 250 Euro): Erstattung maximal 300 Euro; bei Gerätewert 501 bis 6000 Euro (Handys 251 bis 3000 Euro): Erstattung maximal 600 Euro.  
 24) Nur für Handys gilt alternativ zur Reparatur: Austausch gegen ein Neugerät gleicher Art, Ausstattung und Güte; bei Akkuscha-den generell Gerätereparatur oder Akkutausch.  
 25) Versicherungsleistung ist auf maximal 5000 Euro begrenzt.  
 26) Bei Diebstahl von Handy im Ausland Kostenübernahme für vorläufige Ersatzbeschaffung bis zu einem Betrag von 20 Prozent des ursprünglichen Kaufpreises, maximal 100 Euro.

Stand: 1. August 2015

## So haben wir getestet

### Im Test

Finanztest hat 17 erweiterte Garantieverlängerungen von großen Elektromärkten und Onlineshops untersucht. Es handelt sich um Versicherungen, die die Elektrohändler vermitteln. Die Tabelle nennt Garantieverlängerungen für ein Smartphone (Kaufpreis 800 Euro) und ein Notebook (Kaufpreis 1 200 Euro).

### Leistung bei Totalschaden und Diebstahl

Nach einem Totalschaden oder Diebstahl erhalten Kunden in der Regel ein Ersatzgerät oder den Zeitwert des Geräts in bar (☑). Einige Versicherer zahlen einen Zuschuss, wenn der Kunde sich ein Ersatzgerät kauft, oder stellen einen Gutschein aus. Nur bei wenigen Garantien darf der Kunde wählen.

### Mitversichert

Alle genannten erweiterten Garantieverlängerungen decken Produktmängel ab und bieten zusätzlich Schutz bei einem Sturz und Flüssigkeitsschaden. Die ersten neun Angebote enthalten keinerlei Diebstahlschutz. Die übrigen acht Angebote sichern mindestens auch einfachen Diebstahl ab. Produkte, die Verschleiß nur an bestimmten Geräteteilen versichern sind mit (☑) gekennzeichnet.

### Art der Beitragszahlung

Die Kunden zahlen für die Zusatzgarantie entweder mit einem Einmalbeitrag oder mit Monatsbeiträgen. Für die genannten Laufzeiten haben wir die Monatsbeiträge addiert.

### Kosten für Schutz

Die Garantien gibt es mit verschiedenen Laufzeiten. Wenn eine Laufzeit nicht angeboten wird oder die Garantie nicht für die Beispielgeräte erhältlich ist, ist das mit (-) gekennzeichnet.

### Besonderheiten aus den Garantiebedingungen

Im Kleingedruckten weichen die Zusatzgarantien stark voneinander ab. Positive und negative Details stehen in der Spalte „Garantiebedingungen“.

## Zoff um die Zusatzgarantie

Kunden berichten über ihre Erfahrungen mit Elektronikgarantien. Mit dem Reparaturkostenschutz sind viele zufrieden. Der Diebstahlschutz kommt bei den Verbrauchern allerdings nicht gut weg.

**Streit um Diebstahl.** Dominique Schaal hat noch einmal Glück gehabt. Die 21-jährige Studentin konnte sich erfolgreich gegen den Kölner Versicherer Axa durchsetzen. Aber leicht war es nicht. Im März 2013 hatte Schaal die Handyversicherung „MyProtect“ beim Berliner Versicherungsmakler Assona abgeschlossen. Versicherer bei „MyProtect“ ist die Axa. Während eines Aufenthalts in Israel wird Dominique Schaal im Februar 2014 bei einem Konzert in Tel Aviv das iPhone aus ihrer Handtasche gestohlen. Nach den damaligen Bedingungen von „MyProtect“ muss die junge Frau bei Diebstahl als Selbstbehalt 25 Prozent des Zeitwerts ihres Handys selbst tragen. Dominique Schaal kann also nur noch 450 Euro bekommen. Doch selbst die erhält sie nicht. Dominique Schaal zieht vor Gericht. Im Verfahren beruft sich die Axa auf diese Klausel in den Bedingungen: Versicherungsschutz besteht nur, wenn das Gerät „in persönlichem Gewahrsam sicher mitgeführt wird“. Schaal habe das Gerät nicht sicher mit sich

geführt, als sie das Handy während des Konzerts in ihrer Umhängetasche hatte. Doch das Amtsgericht stellt sich am Ende auf die Seite der jungen Frau. Noch im laufenden Verfahren erklärt der Richter, dass er die Diebstahlklausel für unwirksam hält. Daraufhin erklärt sich die Axa doch zur Zahlung bereit und erkennt ihre Forderung von 450 Euro an (Amtsgericht Köln, Az. 142 C 265/14). Dominique Schaals Anwalt, Oliver Kloth aus Teningen, vermutet, dass die Axa mit dem Anerkenntnis ein Urteil verhindern wollte, auf das sich andere Verbraucher berufen können.

**Kein Schutz beim Sport.** Die strenge Diebstahlklausel der Axa findet sich so und ähnlich auch in Zusatzgarantien von Cyberport, Euronics (AmTrust International), Media Markt, Saturn und Medimax. Handy oder Notebook dürfen die Besitzer eigentlich nie aus den Augen lassen. Bleibt das Handy etwa beim Sport in einer Tasche in der Umkleidekabine, ist es schon nicht mehr versichert. Wenn solche Alltagssituationen unversichert sind, fragt sich, was der Diebstahlschutz überhaupt taugt.

**Nur Zeitwertersatz.** Manfred Westphal hat vor einigen Jahren bei Media Markt einen Flachbildfernseher für 800 Euro und die PlusGarantie für zusätzlich 100 Euro gekauft. Im fünften Jahr nach Kauf ging der Fernseher kaputt – laut Media Markt ein Totalschaden. Für diesen Fall sahen die Garantiebedingungen der PlusGarantie als Erstattung noch 40 Prozent vom Kaufpreis vor. Die 320 Euro von Media Markt reichten natürlich nicht, um sich einen Ersatzfernseher in der 800-Euro-Kategorie zu kaufen. Westphal musste den Rest drauflegen. Inzwischen hat Media Markt seine Garantieprodukte erheblich verbessert. Die PlusGarantie bezahlt heute bei Totalschaden entweder ein Neugerät oder erstattet 100 Prozent des Kaufpreises (siehe Tabelle S. 15).



**Das iPhone von Dominique Schaal wurde gestohlen. Erst auf eine Klage zahlte der Versicherer Axa.**

**Probleme mit dem Akku.** Der freiberufliche Fotograf Johannes Backes ist zufrieden. Für sein Macbook hatte er eine Garantieverlängerung von Apple abgeschlossen. Kurz vor Ende der Garantiezeit verformte sich der Akku des Geräts – ein Produktfehler. Apple tauschte den Akku anstandslos aus. Lässt das Stromspeichervermögen eines Akkus nach, kann es sich allerdings auch um Verschleiß handeln. Dieser ist bei einfachen Garantieverlängerungen (siehe Tabelle S. 15) in der Regel nicht versichert. Ausnahme: Bei der PlusGarantie von Media Markt und Saturn ist Akkuverschleiß versichert. Apple hat diesen Schutz für Mac-Rechner inzwischen in den AppleCare Protection Plan aufgenommen.

**Auffällig positiv: Wertgarantie.** „Zu meinem Glück hatte ich eine Wertgarantie-Versicherung abgeschlossen ..., obwohl ich kein Freund von Versicherungen bin“, so und ähnlich überschwänglich positiv bewerten Teilnehmer der Finanztest-Leserumfrage die Zusatzgarantien der Wertgarantie. Allerdings stellte sich nach einer simplen Internetrecherche heraus, dass diese Kommentare unter anderem von zwei Verkaufsleitern und einem Regionalleiter der Wertgarantie stammten. In ihren Erfahrungsberichten fehlte freilich jeder Hinweis auf ihren Job für das Versicherungsunternehmen.



**Johannes Backes profitierte von der Zusatzgarantie. Apple erneuerte den Akku im Rechner.**

# Ihre Rechte als Käufer

**Richtig reklamieren.** Wann reklamiere ich einen Mangel beim Händler? Wann wende ich mich an den Hersteller? Finanztest beantwortet 22 Fragen zum Kaufrecht.

**S**ie wollen reklamieren, doch der Händler sträubt sich? Dann ist es besser, Sie kennen das Kaufrecht. Die Verkäufer kennen es oft nicht und manche nutzen Ihre Unsicherheit aus. Sie wimmeln ab, verlangen Geld für Reparaturen, die gratis sein müssten, und nennen falsche Reklamationsfristen. Finanztest klärt auf rund um Garantie, Gewährleistung und Reklamation.

## ? Reklamation nur mit Originalverpackung – ist das erlaubt?

Nein, Sie dürfen auch ohne Verpackung reklamieren. Im Zweifel müssen allerdings Sie beweisen, wo Sie den Artikel gekauft haben. Am besten geht das mit dem Kassensbon.

## ? Bei Nichtgefallen Geld zurück – gilt das generell?

Nein, denn der Umtausch bei bloßem Nichtgefallen ist ein freiwilliger Service des Händlers. Hat die Ware Mängel, kommt ein Umtausch im Rahmen der Gewährleistung durchaus infrage.

## ? Welche Rechte bietet die Gewährleistung vom Händler?

Die Gewährleistungsrechte (siehe Grafik S. 21) haben Sie zwei Jahre lang gegen den Händler. Von ihm können Sie bei Mängeln Nachbesserung in Form von Umtausch oder Reparatur verlangen. Klappt das nicht, können Sie den Preis mindern, vom Vertrag zurücktreten und mitunter Schadenersatz verlangen.

## ? Sind Gewährleistung und Garantie nicht dasselbe?

Nein. Garantien sind freiwillige Zusatzleistungen, meist vom Hersteller, nicht vom Händler. Oft enthalten sie das Versprechen, dass die Ware oder Einzelteile eine Zeitlang halten. Käufern mit Garantie stehen üblicherweise Reparatur oder Umtausch zu.

## ? Lohnt sich der Abschluss einer Zusatzgarantie für Elektrogeräte?

Das hängt von Ihrem Sicherheitsbedürfnis ab. Es gibt einfache Garantieverlängerungen, die über die zweijährige Gewährleistung hinaus bei Mängeln Reparaturen zahlen (siehe Tabelle S. 15). Vor allem für tragbare elektronische Geräte gibt es erweiterte Garantieverlängerungen. Sie bieten Schutz bei Sturz-, Flüssigkeitsschäden und zum Teil bei Diebstahl (siehe Tabelle S. 16). Diese Garantien können sehr teuer sein. Einige haben Haken (siehe S. 14).

## ? Kann ich zwischen Garantie und Gewährleistungsrechten wählen?

Ja. Der Händler darf Sie bei einer Reklamation nicht abwimmeln und etwa auf die Garantie des Herstellers verweisen. Lassen Sie es sich schriftlich geben, wenn der Verkäufer von Gewährleistung prinzipiell nichts wissen will. Sie können den Kauf dann sofort rückgängig machen.

## ? Was macht die Abwicklung über eine Garantie unproblematischer?

Mit einer guten Herstellergarantie oder Zusatzgarantie müssen Sie nichts beweisen. Geht die Ware innerhalb der Frist kaputt, haben Sie die Rechte, wie sie in der Garantie versprochen wurden. Gewährleistungsrechte hingegen gelten nur, wenn der Mangel schon zum Verkaufszeitpunkt da war.

## ? Wie beweise ich, dass die Ware von Anfang an Mängel hatte?

Das geht meist nur mit teuren Gutachten. Doch zumindest im ersten halben Jahr ab Kauf haben Sie es bequem: Da haftet der Verkäufer, wenn er nicht beweist, dass die Ware bei Übergabe in Ordnung war. Danach wechselt die Beweislast. Rechnen Sie mit störrischen Verkäufern!



Siegfried Ruddies, Erkner

## Garantie von Bosch

**? Ich habe einen Wäschetrockner von Bosch gekauft. Die Herstellergarantie ist so formuliert, dass Bosch Käufer ab siebtem Monat nach Kauf bei Mängeln mit dem Hinweis auf ihre Beweislast abwimmeln könnte. Verdient sowas den Namen Garantie?**

Es handelt sich jedenfalls nur um eine schwache Garantie. Der Bundesgerichtshof versteht unter einer Garantie ein Leistungsversprechen, das über die gesetzlichen Rechte des Käufers hinausgeht (Az. I ZR 133/09). Die Garantie von Bosch tut das bei der wichtigen Frage der Beweislastverteilung aber nicht. Sie übernimmt die Schwäche der gesetzlichen Verbraucherrechte. Ab Monat sieben nach Kauf muss der Kunde nachweisen, dass der Mangel am Gerät schon beim Kauf im Gerät steckte. Daran scheitern viele. Auch Bosch könnte damit Kunden abwimmeln, die die Herstellergarantie geltend machen.





Michael M. Kochen, Freiburg

## Drohung mit Kosten

**? Ich fürchte, mein neuer Geschirrspüler ist defekt. Er spült ungewöhnlich laut. Der Verkäufer sagt, dass ich den Reparaturdienst zahlen müsse, wenn dieser keinen Fehler findet. Stimmt das?**

Nein. Die Kosten einer erfolglosen Mangeluntersuchung müssen Sie nur tragen, wenn man Ihnen etwas vorwerfen kann (Bundesgerichtshof, Az. VIII ZR 246/06). Beispiel: Sie lassen den Reparaturdienst kommen, weil die Maschine nicht läuft. Tatsächlich fehlt aber nur Strom. Solange Sie sich vor der Reklamation bemüht haben, die Ursache des Problems herauszufinden und Ursachen in Ihrem Bereich auszuschließen, müssen Sie eine erfolglose Mangel-suche nicht bezahlen. Vor einer Reklamation sollten Sie daher in der Produktbroschüre unter „Häufige Probleme“ nachschauen.

**? Was gilt für Schäden wie Risse im Display eines Handys?**

Auch Risse im Display können auf Produktfehler zurückzuführen sein. Dafür muss der Verkäufer einstehen. Zu dieser Frage wird es mit dem Verkäufer vielleicht zum Streit kommen. In den ersten sechs Monaten nach Kauf profitieren Sie von der Beweiserleichterung des Gesetzes (Paragraf 476 Bürgerliches Gesetzbuch). Ausnahme: Es steht fest, dass der Riss durch ein Ereignis von außen, etwa einen Sturz, entstanden ist (Landgericht Koblenz, Az. 6 S 360/14). Tritt der Riss ab dem siebten Monat nach Kauf auf,

müssen Sie beweisen, dass das Gerät so mangelhaft hergestellt wurde, dass es bei üblicher Nutzung Risse bekommt. Das wird Ihnen nur sehr schwer gelingen.

**? Wie reklamiere ich, wenn ich eine Zusatzgarantie für ein Elektrogerät abgeschlossen habe?**

Weil die Beweissituation in den ersten sechs Monaten nach Kauf für private Käufer so günstig ist, sollten Sie Produktfehler immer zuerst beim Verkäufer reklamieren, auch wenn Sie eine Zusatzgarantie bezahlt haben. Zeigt sich ein Produktfehler ab dem siebten Monat nach Kauf, sollten Sie die Zusatzgarantie in Anspruch nehmen. Im Gegensatz zur Herstellergarantie sichern etwa einige erweiterte Garantieverlängerungen auch Verschleißschäden mit ab. Wenn Sie eine Garantieverlängerung abgeschlossen haben, die erst nach dem Ablauf der Herstellergarantie beginnt, stellt sich die Frage der Reihenfolge nicht. Dann müssen Sie zuerst auf die Herstellergarantie zurückgreifen.

**? Wie lange kann ich überhaupt beim Händler reklamieren?**

Haben Sie beim Händler Neuware gekauft, beträgt die Frist zwei Jahre. Bei Gebrauchtware ist es mindestens ein Jahr. Ausnahmen nach dem Motto „Bei diesen Geräten gelten Sonderfristen“ gibt es nicht.

**? Der Händler braucht ewig für die Reparatur. Was soll ich tun?**

Es gibt keine feste Frist für eine Nachbesserung, also bis wann er repariert haben sollte. Wenn Sie schon länger warten, setzen Sie schriftlich eine Frist, zum Beispiel eine Woche, innerhalb derer er reparieren oder umtauschen muss. Kündigen Sie an, danach rechtliche Schritte einzuleiten und die Kosten als „Verzugsschaden“ zu berechnen. Das könnte die Sache beschleunigen.

**? Kann ich nicht einfach gleich Geld zurückverlangen?**

Nein, erst darf der Händler die Nachbesserung versuchen. Sie können zwischen Reparatur und Umtausch entscheiden. Die gewählte Alternative muss dem Händler aber zumutbar sein. Bei teurer Ware wird er darauf bestehen, sie zu reparieren. Mehr als zwei Versuche hat er für die Reparatur aber üblicherweise nicht. Wenn klar ist, dass Sie dringend auf die Ware angewiesen sind, sollten Sie schon nach einem gescheiterten

Versuch einen Schlusstrich ziehen: Sie können vom Vertrag zurücktreten oder den Preis mindern (siehe Grafik rechts). Lassen Sie sich aber besser zuvor von einer Verbraucherzentrale beraten.

**? Welche Mängel kann ich beim Händler reklamieren?**

So ein Mangel liegt vor, wenn die Ware von Anfang an kaputt ist. Aber auch intakte Ware gilt als mangelhaft, wenn sie nicht für den Zweck taugt, für den Sie gekauft haben. Haben Sie im Baumarkt Kleber verlangt, der Styropor klebt, dürfen Sie anschließend reklamieren, wenn der eigentlich ordentliche Kleber nur Holz klebt. Als Mangel gilt auch, wenn Sie zu viel, zu wenig oder falsche Ware bekommen. Hat Sie der Händler beim Verkauf auf Mängel hingewiesen, können Sie diese aber nicht mehr reklamieren.

**? Der Händler nimmt die defekte Digitalkamera zurück, aber nur gegen einen Gutschein. Darf er das?**

Nein. Wenn Sie Ware wegen Mängeln zurückgeben dürfen, haben Sie auch Anspruch auf das Geld. Anders ist das, wenn der Händler eine nicht defekte Ware bei Nichtgefallen aus Kulanz zurücknimmt.

**? Darf der Händler Nutzungsersatz verlangen, wenn er die mangelhafte Ware umtauscht?**

Nein. Gibt Ihnen der Händler als Ersatz für die defekte Sache neue Ware, kann er für die bisherige Nutzung kein Nutzungsentgelt verlangen. Anders ist es aber, wenn Sie von dem Kauf ganz zurücktreten, etwa weil sich alle Reparaturversuche als gescheitert herausgestellt haben. Dann gilt: Sie geben die kaputte Sache an den Verkäufer zurück und erhalten den Kaufpreis wieder. Allerdings müssen Sie für die bisherige Nutzung der zurückgegebenen Ware eine Entschädigung zahlen. Unterm Strich erhalten Sie also nur einen Teil des Kaufpreises wieder. Hohe Nutzungsentwürdigungen für den Verkäufer können etwa dann zusammenkommen, wenn Sie ein Auto ein Jahr lang fahren und dann wegen eines Mangels vom Kauf zurücktreten.

**? Habe ich weniger Rechte, wenn ich im Versandhandel bestelle?**

Nein, im Gegenteil, Sie haben mehr. Neben Gewährleistung und Garantie haben Sie ein Widerrufsrecht, wenn Sie im Internet, per

Telefon, Fax, SMS, Postkarte oder E-Mail bestellen. Sie dürfen das Geschäft binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware platzen lassen. Sie müssen den Widerruf eindeutig erklären, etwa per E-Mail. Die Ware unkommentiert zurückzuschicken, zählt nicht als Widerruf.

### ? Gilt das Widerrufsrecht ohne Ausnahme, also in jedem Fall?

Nein. Einige Waren sind ausgenommen. Das gilt etwa für versiegelte CDs oder DVDs, sobald die Versiegelung geöffnet ist. Auch den Kauf von speziell nach Ihren Wünschen angefertigter Ware können Sie nicht rückgängig machen. Das gilt etwa für maßgefertigte Vorhänge. Konzert- und Theaterkarten sind ebenfalls vom Widerruf ausgenommen.

Der Kauf eines E-Books ist zwar grundsätzlich widerrufbar. Vor dem Herunterladen des Artikels informieren die Buchverkäufer aber in der Regel darüber, dass mit dem Download des Buches das Widerrufsrecht erlischt. Der Käufer kann den Kauf des E-Books bei vielen Händlern nach dem Herunterladen nicht mehr rückgängig machen – auch nicht, wenn die Widerrufsfrist noch nicht abgelaufen ist.

### ? Ich habe widerrufen. Wer trägt das Porto für die Rücksendung?

Das hängt vom Onlineshop ab. Viele, insbesondere große Internethändler übernehmen das Rückporto nach einem Widerruf. Es gibt aber auch Shops, die auf die vom Gesetzgeber gegebene Möglichkeit zurückgreifen, dem Kunden das Rückporto aufzuerlegen. Das ist erlaubt, wenn der Verkäufer den Kunden vor dem Einkauf auf seiner Internetseite über die Rücksendekosten informiert hat. Wer sich also die Möglichkeit eines kostenfreien Widerrufs offenhalten will, informiert sich auf der Shopseite besser vor dem Klick auf „Kaufen“, wer die Rücksendung bezahlt.

### ? Wer haftet bei Schäden oder Verlust auf dem Transport?

Selbst wenn der Händler nachweisen kann, dass er die Ware heil an das Transportunternehmen übergeben hat, haftet er. Sie als Verbraucher können einfach eine neue Lieferung fordern. Achtung: Diese käuferfreundliche Regel gilt nicht beim Verkauf durch Privatleute. Hier ist der Verkäufer zumindest dann aus der Haftung, wenn er einen Einlieferungsbeleg vorweisen kann. ■

## Einen Mangel reklamieren

Sie haben Rechte, wenn sich in der Gewährleistungsfrist Mängel an der Ware zeigen. Die Frist beträgt zwei Jahre, bei Gebrauchtware darf sie auf ein Jahr beschränkt werden. Es zählen aber nur Fehler, die schon beim Kauf vorlagen. Reklamieren Sie im ersten halben Jahr, muss der Händler beweisen, dass alles okay war. Später müssen Sie belegen, dass schon beim Kauf der Wurm drin war.

### Reparatur oder Umtausch

**Die Ware ist mangelhaft**, wenn sie von Anfang an kaputt ist. Auch bei zu wenig oder falscher Ware gilt Gewährleistungsrecht.\* Selbst wenn die Ware intakt, aber für den Vertragszweck ungeeignet ist, ist das ein Mangel. Beispiel: Sie wollen ausdrücklich einen Computer, auf dem bestimmte Programme laufen. Laufen sie nicht, ist der intakte Rechner mangelhaft.

**Sie können wählen**, ob Sie Reparatur oder Umtausch verlangen. Die gewählte Alternative muss dem Händler aber zuzumuten sein. Faustregel: Bei billiger Ware ist meist Umtausch angemessen, bei teurer Ware Reparatur.

Wenn der Händler **erfolglos repariert**, hat er einen zweiten Versuch. Spätestens dafür sollten Sie ihm schriftlich eine Frist setzen. Kosten für Mängelsuche, Transport oder Material darf der Händler Ihnen nicht berechnen.

Wenn Sie die **Lieferung neuer Ware** wählen, müssen Sie die alte zurückgeben. Sie müssen auch für die bisherige Nutzung keine Entschädigung zahlen.

### Minderung

Scheitert die Reparatur und gibt es keinen Umtausch, obwohl Sie eine Frist gesetzt haben, oder mauert der Händler von Anfang an, können Sie **einen Teil des Kaufpreises zurückverlangen**. Hier ist Verhandlungsgeschick gefragt. Feste Minderungssätze gibt es nicht.

### oder Rücktritt

Bei Mängeln, die keine Lappalien sind, können Sie auch **vom Vertrag zurücktreten**, wenn der Händler die Mängelrechte verweigert oder die Reparatur scheitert. Sie bekommen dann das Geld zurück. Dafür müssen Sie eine Entschädigung zahlen, wenn Sie die Sache schon eine bestimmte Zeit lang benutzt haben.

### Schadenersatz

**Schäden**, die der Händler verschuldet, muss er **ersetzen**, so etwa Reinigungskosten, wenn eine Waschmaschine wegen schlechter Reparatur ausläuft. Als Schaden gelten aber zum Beispiel auch Gutachterkosten, wenn Käufer die Mängel der Ware erst beweisen müssen.

