



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

26.02.2019

Handy defekt: Garantie und Gewährleistung werden oft verwechselt

Erster Ansprechpartner ist in der Regel der Verkäufer des Geräts

Berlin/Göttingen – Geht das eigene Gerät kaputt, ist das ärgerlich: Smartphone-Display mit Sprung oder ein Tablet, dessen Bildschirm schwarz bleibt. In solchen Fällen fragen sich viele: Habe ich noch Garantie? Aber was heißt das eigentlich und was hat es mit der Gewährleistung auf sich? Alexander Kuch vom Onlineportal teltarif.de klärt auf: „Die Gewährleistung ist ein gesetzliches verbrieftes Recht, das Händler in Deutschland für mindestens zwei Jahre ab Kaufdatum einräumen müssen. Die Garantie hingegen ist nicht gesetzlich geregelt, sondern durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Händlers oder Herstellers festgelegt.“

Ist ein Geräte defekt, sollte es repariert oder umgetauscht werden. Es empfiehlt sich, zu überprüfen, ob für das Produkt noch die Gewährleistung oder Herstellergarantie greift. „Denn eine professionell von einer frei gewählten Werkstatt vorgenommene und vom Verbraucher bezahlte Reparatur kann die noch geltende Gewährleistung oder Garantie gefährden“, sagt Kuch. Die Gewährleistung gilt in der Regel für zwei Jahre, wenn in den AGB keine Herabsetzung der Geltungszeit festgesetzt wurde, wie beispielsweise bei Gebrauchsgütern. Die Gewährleistung besagt, dass die Ware zum Kaufzeitpunkt einwandfrei sein muss. Dabei geht der Gesetzgeber in den ersten sechs Monaten davon aus, dass der Defekt bereits vor dem Kauf bestand. Danach muss der Kunde beweisen, dass dem so ist. Allerdings lässt sich nur schwer nachweisen, dass ein Mangel von vornherein da war.

Die Garantie gilt als freiwillige Zusatzleistung des Herstellers oder Verkäufers und wird auch als Zufriedenheits-, Reparatur- oder Umtauschgarantie beziehungsweise Abhol- oder Vor-Ort-Service bezeichnet. Die Bedingungen und die Gültigkeit werden vom jeweiligen Händler oder Hersteller bestimmt. „Daher kann eine Garantie vom Leistungsumfang her auch über oder unter der gesetzlichen Verpflichtung der Gewährleistung liegen“, erklärt Kuch. Zudem können bei der Garantie vorab Zusatzleistungen vereinbart werden, wie etwa die kostenlose Abholung eines defekten Gerätes und die Zustellung nach der Reparatur. Im Online-Handel gibt es neben der Gewährleistung ein 14-tägiges Rückgaberecht, da die Ware vorab nicht angefasst werden kann. Händler sind dazu verpflichtet, Kunden auf dieses Widerrufsrecht hinzuweisen.

Entsteht innerhalb von zwei Jahren ein Schaden an einem Gerät, sollte der erste Ansprechpartner der Händler sein. Dieser ist dazu verpflichtet, sich um die kostenfreie Abwicklung des Gewährleistungsfalls zu kümmern, insofern der Verbraucher nicht für den Defekt verantwortlich ist. Innerhalb der Gewährleistung wird dem Kunden bei einem Produktmangel die kostenlose Beseitigung – Reparatur oder Austausch – des Fehlers garantiert (Nacherfüllung). Der Nutzer hat alternativ das Recht auf eine Kaufpreisminderung oder einen Rücktritt vom Kaufvertrag. Allerdings entscheidet der Händler, was geschieht, nicht der Kunde. Kuch empfiehlt: „Grundsätzlich sollten vor der Abgabe von Geräten wie Smartphones oder Tablets alle persönlichen Daten gesichert und vom defekten Produkt gelöscht werden. So beugen Verbraucher dem möglichen Verlust ihrer Daten vor.“

Weitere Tipps gibt es hier: <https://www.teltarif.de/tipps-gewaehrleistung-garantie>

Download unter: <https://www.teltarif.de/presse/2019/>



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

26.02.2019

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, Januar 2019). 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
Lisa Hinze
Tel: 0551 / 517 57-14, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de