



# Meine Rechte bei Kauf und Reklamation

**Schnell. Konkret. Zuverlässig.**

# Meine Rechte bei Kauf und Reklamation

Basiswissen für König Kunde

1. Auflage 2012

© Verbraucherzentrale NRW e. V., Düsseldorf

ISBN 978-3-86336-503-5

#### Hinweis zum Kopierschutz

Dieses E-Book einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung der Verbraucherzentrale NRW.

Wir haben darauf verzichtet, dieses Buch mit einem Kopierschutz zu versehen, damit Sie es ohne Probleme auf mehreren Geräten verwenden und Textteile zum privaten Gebrauch kopieren können. Wir bitten Sie aber, von der Weitergabe einer Kopie an andere abzusehen.

## Vorwort

Das Recht ist ständig in Bewegung. Davon bleibt auch das Kaufrecht nicht unberührt. Leider wird nicht alles einfacher und besser. Ältere Leser werden sich vielleicht erinnern, dass man früher nur innerhalb von sechs Monaten nach dem Kauf gegenüber dem Händler reklamieren und bei einem Mangel sofort „wandeln“, das heißt vom Vertrag zurücktreten konnte. Bei später auftretenden Mängeln gab es nur Kulanz oder freiwillige Garantien des Herstellers.

Seit der Schuldrechtsreform 2002 muss man vor dem Rücktritt zunächst eine Reparatur oder eine Ersatzlieferung in Kauf nehmen. Theoretisch hat sich aber auch einiges verbessert. Die Gewährleistungsfrist beträgt nun zwei Jahre. Zeigt sich ein Mangel innerhalb von sechs Monaten nach dem Kauf, wird gesetzlich vermutet, dass die Ursache hierfür von Anfang an bestand. Praktisch funktioniert dies aber nicht immer so, wie sich der Gesetzgeber das gedacht hat. So verweisen viele Händler die Kunden bei Mängeln einfach an

die Hersteller oder verlangen vom Käufer einen praktisch nicht zu erbringenden Nachweis der Fehlerursache.

Welche Rechte Sie beim Kauf haben und was Sie sich wirklich gefallen lassen müssen, erfahren Sie in diesem Ratgeber. Neben Ihren grundlegenden Rechten bei Mängeln werden auch Widerrufsrechte und Informationspflichten im Fernabsatz sowie „Randerscheinungen“ des Kaufs beleuchtet, zum Beispiel Themen wie Werbung, Taschenkontrolle, Kundenkarten, Produzentenhaftung etc. Und finden Sie zu einer Frage keine Lösung, steht Ihnen Ihre Verbraucherschutzzentrale mit Rat und Tat zur Verfügung.

Jürgen Schröder

Was tun, wenn Streit über den Vertragsabschluss besteht? **12**

Was gilt für die Vertragsform und die Geschäftsfähigkeit? **18**

Worauf muss ich beim Kleingedruckten achten? **22**

Was muss ich beim Bezahlen beachten? **26**

Muss ich eine Taschenkontrolle zulassen? **32**

Was gilt bei Kundenkarten und Bonusprogrammen? **36**

## 2. Vertragsabschluss und Bezahlen

Wie kann ich mich vor unlauterer Werbung schützen? **6**

## 1. Information und Werbung

# Inhalt

## 8. Anhang

Musterbriefe **109**

Register **113**

Adressen **116**

## 7. Schlichten und Richten

Wie komme ich zu meinem Recht? **104**