

Reklamationen, ein kleiner Ratgeber

disana Artikel sind für mehr als nur ein Baby-Leben gedacht und werden mit entsprechender Sorgfalt gefertigt. Trotzdem kann es natürlich auch bei unseren Artikeln vorkommen, dass diese mal kaputt gehen.

Im Sinne der Nachhaltigkeit soll ein kaputt gegangener disana Artikel nicht einfach weggeworfen werden, sondern wieder repariert noch lange Freude bereiten.

Wann es sich dabei um eine für Sie oder Ihren Kunden möglicherweise kostenpflichtige Reparatur handelt, und wann Sie das Recht auf eine kostenlose Nacherfüllung haben, wollen wir nachfolgend aufzeigen.

Gleich vorne weg: Trotz sorgfältiger Prüfung können wir für die Richtigkeit der Angaben keine Gewähr übernehmen. Stand der Informationen: Dezember 2017.

Reklamation und ihre rechtlichen Grundlagen

Da Privatkunde disana Artikel in der Regel nicht direkt bei uns kaufen können, ist der Kauf und somit auch eine mögliche Reklamation ein Vorgang zwischen dem Privatkunden und dem Händler als Verkäufer.

Der Gesetzgeber sieht vor, dass die beiden „Vertragspartner“ die Reklamation untereinander abwickeln. Wir als Hersteller haben damit zunächst nichts zu tun. Es sei denn Sie als Händler entdecken einen Fehler an einem von uns gelieferten Artikel noch bevor dieser zum Privatkunden geht.

Ansonsten ist immer der Händler, bei dem der Artikel gekauft wurde, auch bei Reklamationen der erste Ansprechpartner des Privatkunden.

1. Kauf

Unter einem Kauf versteht man den Tausch von Waren gegen Geld. Ein Händler (Verkäufer) ist zur Übergabe der Ware und zur Übertragung des Eigentums verpflichtet, der Kunde (Käufer) zur Zahlung des Kaufpreises und zur Abnahme der gekauften Ware.

Die Geschäfte, die der Einzelhändler mit seinen Kunden tätigt, sind Kaufverträge im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches (§§ 433 ff. BGB). Der Kassenzettel ist Ihr Kaufvertrag.

2. Rücktritt vom Vertrag (bei fehlerfreier Ware)

Die Vorstellung ist weit verbreitet, man könne einen Kauf ohne jeden Grund innerhalb eines gewissen Zeitraums rückgängig machen, also zurücktreten. Dem ist nicht so. Einmal geschlossene Verträge - mündlich oder schriftlich - sind grundsätzlich einzuhalten. Ein Händler ist also im Recht, wenn er sich weigert, die fehlerfreie Ware zurück zu nehmen und das Geld zurück zu geben.

Ausnahmen von diesem gesetzlichen Grundsatz gibt es vor allem bei Haustür- und Abzahlungsgeschäften, sowie bei Fernabsatzverträgen (Versandhandel, Internetaufkäufe, Amazon etc.). Dort gibt es ein Rücktritts- oder Widerrufsrecht von 14 Tagen.

3. Umtausch

Da einmal geschlossene Verträge eingehalten werden müssen, besteht grundsätzlich auch kein Rechtsanspruch auf Umtausch einer fehlerfreien Ware gegen eine andere.

Hat es sich der Kunde aus irgendeinem Grunde anders überlegt, gefällt ihm beispielsweise zu Hause die Farbe des gekauften Artikels nicht mehr oder sieht er den gleichen Artikel bei einem anderen Unternehmen billiger, so sind dieses keine Umtauschgründe.

Nimmt der Verkäufer den Artikel trotzdem zurück, so tut er dieses freiwillig aus Kulanz.

4. Reklamation bei mangelhafter Ware

Der Verkäufer muss dem Käufer eine mangelfreie Ware übergeben. Tut er dieses nicht, so hat er nicht ordnungsgemäß geleistet und dem Kunden stehen deshalb verschiedene Ansprüche (Gewährleistungsrechte) zu.

Ein Mangel an der Kaufsache liegt vor, wenn ihr tatsächlicher Zustand zum Zeitpunkt der Übergabe von der Beschaffenheit abweicht, die Verkäufer und Käufer bei Abschluss des Kaufvertrages vereinbart haben. Das kann ein fehlerhaftes Produkt sein. Aber auch eine Eigenschaft, die der Verkäufer zugesichert hat.

Wurde keine Vereinbarung getroffen, wie so oft beim ganz normalen Kauf von Alltagsgegenständen wie z.B. Kleidung, so muss die Ware für die vorausgesetzte Verwendungsart geeignet sein bzw. die für eine entsprechende Sache übliche Beschaffenheit aufweisen.

Wichtig:

Dem Kunden stehen nur dann Gewährleistungsrechte zu, wenn der Mangel bereits im Zeitpunkt des so genannten Gefahrenübergangs, also meist der Übergabe der Ware vorlag.

Es reicht aus, wenn der Mangel bei Gefahrenübergang bereits vorliegt, aber erst später erkennbar wird. Zum Beispiel eine Naht ist schlecht genäht und reißt erst nach einiger Zeit auf.

Der Verkäufer haftet aber nur dafür, dass der Kaufgegenstand zum Zeitpunkt des Kaufes fehlerfrei ist, nicht aber für die unbegrenzte Haltbarkeit der Sache, Verschleiß oder Probleme durch unsachgemäßen Gebrauch!!!

5. Möglichkeiten des Kunden bei mangelhafter Ware

Steht die Fehlerhaftigkeit der Ware fest, so hat der Kunde gegen dem Verkäufer verschiedene Rechte.

Der Käufer hat bei Lieferung einer mangelhaften Ware zunächst einen Anspruch auf sogenannte Nacherfüllung. Er kann also z.B. die Nachbesserung der fehlerhaften Sache verlangen.

Erst wenn diese Nacherfüllung scheitert, weil sie unmöglich bzw. unverhältnismäßig ist oder wenn eine dem Verkäufer gesetzte Frist erfolglos abläuft, kommen Ansprüche auf Rücktritt, Minderung oder gar Schadensersatz in Betracht.

6. Fristen

Die regelmäßige Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Sache über den Zeitraum eine entsprechende Haltbarkeit aufweisen muss!

Der Verkäufer hat nur für Fehler einzustehen, die bereits bei der Lieferung vorlagen. Entsprechende Mängel kann der Kunde innerhalb von zwei Jahren geltend machen. Eine Klage muss innerhalb dieser Frist eingereicht werden.

Tritt der Mangel innerhalb von sechs Monaten nach Übergabe auf, wird gesetzlich vermutet, dass er bereits bei Gefahrübergang vorlag. Der Verkäufer kann aber diese Vermutung widerlegen.

Nach sechs Monaten liegt die Beweispflicht beim Käufer, er muss also nachweisen, dass die Ware bereits zum Zeitpunkt der Übergabe mangelhaft war.

7. Garantie

Die Garantie ist eine durch den Verkäufer oder Hersteller freiwillig eingeräumte Einstandspflicht dafür, dass innerhalb eines bestimmten Zeitraumes kein Mangel an einer Sache auftritt.

Machen wir bei disana nicht, müssen wir hier also auch nicht behandeln.

Wann liegt also ein Reklamationsgrund vor?

Ein disana Artikel wurde neu gekauft und nach kurzer Zeit löst sich die Naht unter der Achsel auf. Dann handelt es sich aller Wahrscheinlichkeit nach um einen Produktionsfehler und der Käufer hat das Recht auf eine kostenlose Reparatur des Artikels.

Oder der Verkäufer sichert ausdrücklich zu, dass der disana Walkoverall auch in den tiefsten Pfützen absolut dicht hält und bei Windstärke 8 noch kein Lüftchen durchweht. Diese Eigenschaften hat unser Overall aber nicht. Auch hier kann reklamiert werden.

Nur um 2 mögliche Gründe zu nennen.

Wann liegt kein Reklamationsgrund vor?

Beim Versuch dem großen Bruder das Fahrrad abzunehmen verheddert sich der Ärmel der Walkjacke im Kettenblatt und der Stoff reißt ein. Hier plädieren wir auf Fahrlässigkeit und es liegt kein Reklamationsgrund vor.

Der Kunde wäscht einen disana Wollartikel in der Waschmaschine und dieser geht dabei ein und verfilzt.

Wir haben doch ausdrücklich auf der Verpackung auf eine Handwäsche hingewiesen und auch, dass wir für Maschinenwäsche oder falsche Handwäsche keine Gewährleistung übernehmen.

Ein offen gelagerter Wollartikel wird von Motten für essbar befunden und ist total durchlöchert. Das sind die Alltagsgefahren bei Artikeln aus Schurwolle, für die wir auch nicht haften.

Und weitere 1000 „Unfälle“ mehr. Aber vielleicht können wir ja mit einer Reparatur helfen?