



## teltarif.de Onlineverlag GmbH

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

10.04.2014

### **Verbraucherrechte: Garantie vs. Gewährleistung**

#### **Darauf sollten Kunden bei defekter Hardware achten**

Berlin/Göttingen – Zurecht ärgern sich Verbraucher, wenn das vor Kurzem gekaufte Tablet oder Smartphone nicht mehr richtig funktioniert oder den Geist komplett aufgibt. In diesem Fall beziehen sich Kunden häufig auf die Garantie, meinen aber meistens die Gewährleistung. "Gewährleistung ist eine gesetzliche Verpflichtung für den Händler, Garantie ist eine zusätzliche, freiwillige Leistung des Herstellers oder Händlers", sagt Ralf Trautmann vom Onlinemagazin teltarif.de.

Die Gewährleistung ist bei Neuwaren in Deutschland für 24 Monate gesetzlich vorgeschrieben und betrifft Mängel, die beim Verkauf schon vorhanden waren. In den ersten sechs Monaten liegt die Beweislast beim Verkäufer. Das bedeutet, der Händler muss im Zweifelsfall beweisen, wer die Schuld für den Geräteschaden trägt. Nach einem halben Jahr folgt dann die Beweislast-Umkehr und der Nutzer muss die Beweise liefern. "Händler sind laut Gewährleistungsrecht verpflichtet, eine mangelhafte Ware kostenlos reparieren zu lassen oder auszutauschen. Kommt die Ware zurück zum Nutzer, der Fehler besteht aber immer noch, hat der Händler eine zweite Chance, das Problem zu beheben. Danach hat der Kunde auch ein Anrecht auf den Rücktritt vom Kauf oder auf einen Preisnachlass", weiß Trautmann.

Eine Garantie geben Hersteller dagegen freiwillig auf ihre Produkte und versuchen so das Vertrauen der Kunden in ihr Unternehmen zu stärken. Entsprechend gibt es viele unterschiedliche Formen der Garantie - von Zufriedenheitsgarantie über Preisgarantie bis hin zu Reparaturgarantie sind verschiedene Szenarien möglich. Daher kann es sich auch im Rahmen der eigentlich zuständigen Gewährleistung lohnen, auf die Garantie zu setzen - wenn diese attraktiver ausgestaltet ist. "Nicht selten sind Hersteller auch kulant, was die Reparatur gewisser Schäden angeht, schließlich wollen die Unternehmen ihre Kunden bei der Stange halten - vertrauen sollten Verbraucher auf freiwillige Leistungen, die über Garantie und Gewährleistung hinausgehen, aber nicht", rät Trautmann.

Weitere Tipps zu Garantie und Gewährleistung finden Sie im Artikel:

<http://www.teltarif.de/garantie-gewaehrleistung-unterschied>

### **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 2014). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Download unter: <http://www.teltarif.de/presse/2014.html>



## teltarif.de Onlineverlag GmbH

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

10.04.2014

### 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:

<http://www.teltarif.de/presse/> bzw. <http://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](mailto:presse@teltarif.de)