

HIFI-SERVICE

Wer auf gute Musikwiedergabe durch entsprechende HiFi-Komponenten Wert legt, kennt vielleicht das Problem: Man hat sich informiert, zum Beispiel durch FonoForum-Testberichte, schließlich das Gerät gekauft, von dem man annahm, daß es den eigenen Bedürfnissen entspricht und mußte daheim dann feststellen, daß die Qualitätsstreue einer Produktions-Serie doch recht erheblich sein kann, kurz: das gekaufte Gerät weist Mängel auf. Für diesen Fall informieren wir Sie in dieser und den nächsten Ausgaben über die Rechte des Kunden beim Kauf eines HiFi-Gerätes.

Eigentlich ist es schon recht verwunderlich: Bereits mittelpträgliche Stereo-Anlagen erreichen ohne größere Schwierigkeiten die Preislage von halben Kleinwagen und gute liegen in finanzieller Hinsicht manchmal wesentlich höher, und Exoten hier schließlich entsprechen Exoten dort. Aber im Gegensatz zu dem an den Tag gelegten Marktverhalten z. B. bei PKW-Käufen verfällt der HiFi-Konsument fast immer noch beharrlich in stures Leistungsdenken. Viel Watt, viele Knöpfe und edles Design stehen als wichtigste Kriterien oben auf der Wunschliste des Interessenten, wobei hingegen Punkte wie Solidität, Reparaturservice und Garantie – wenn überhaupt – nur sekundär von gelegentlichem Interesse getroffen werden.

Aber gerade bei diesen Größen finden sich noch erhebliche Möglichkeiten finanzieller Gewinne oder Einbußen, denn das Damokles-Schwert der Inanspruchnahme eines Reparaturtrupps hängt gleichermaßen über Stereo-Artikeln wie über allen anderen, etwa teureren Geräten und Gerätschaften. Und im Falle eines Falles kann dann ein Garantietag mehr eben doch einige hundert Mark wert sein.

Daß dann bei einem Schadensereignis der Eigentümer z. B. eines defekten Receivers gar nicht weiß, welche Rechte er denn nun gegen den Händler oder direkt gegenüber dem Hersteller geltend machen kann, dürfte leider die Regel sein. Denn bietet der Händler im Servicefall mit blumenreichen Worten eine Gratis-Reparatur an (vielleicht schon trotz vorheriger zweier erfolgloser Versuche), so fügt sich der König Kunde zumeist ohne Widerwehr in sein Schicksal oder – schlimmer noch – ist's sogar zufrieden. Gerade bei einem solchen zuvorkommenden Verhalten drängt sich aber der Vergleich zu des Kaisers neuen Kleidern auf. Hier wie dort ein gutmütiges Opfer einer Beschwatzung – mit den lächelnden Tricksern im Hintergrund. Dabei könnte ein aufgeklärter Verbraucher zumindest in der Garantiezeit geradezu eine Litanei von Käuferrechten dem dünnen Reparaturangebot des Verkäufers entgegenhalten.

Der Kaufvertrag

Bevor hier jedoch weiter ins Gewährleistungsdetail gegangen werden soll, muß noch mit einem Vorurteil

aufgeräumt werden, das genauso häufig gehört wird, wie es falsch ist. Die Rede ist von dem „Vertrag“, der – wie zwar alle wissen – jedem Kauf zugrunde liegt, über dessen Ausgestaltung aber die wildesten Gerüchte wuchern. „Ich habe aber doch keinen schriftlichen Vertrag“, hört man oft, wenn es darum geht, Gewährleistungsansprüche usw. auszuloten. „Ist ja generell auch nicht nötig“, lautet (mit Ausnahmen für wenige speziell geregelte Fälle wie etwa Grundstücksäufe) dann die stereotype Antwort, die jedesmal mit Erstaunen registriert wird. Denn grundsätzlich gibt der Gesetzgeber für alle normalen Kaufverträge den gleichen Weg an (egal, ob es sich um Kaugummis oder um Jumbo Jets dreht). Die eine Partei macht nämlich ein **Angebot**, die andere **nimmt es an**.

Schriftlich, mündlich oder gemischt, das ist alles völlig egal. Dabei hat ein schriftlicher Vertrag allerdings den großen Vorteil, daß man nicht auf Zeugen angewiesen ist, die die ausgehandelten Vertragsbedingungen notfalls bestätigen müßten.

Die möglichen Gewährleistungen

Aber zurück zur Frage der Gewährleistungsrechte: Spielen wir doch einmal den Fall durch, daß **Inner-**

halb der ersten sechs Monate der seinerzeit **neu, nur gegen Kassenzettel (d. h. ohne „Kleingedrucktes“)** gekaufte Sabishi-Receiver den fernöstlichen Geist aufgibt. Was erwarten Sie also vom Händler? Ein Reparaturangebot! Gut, dieses wird er auch wohl abgeben; aber erstaunlicherweise ist gerade nach dem Willen unseres allmächtigen Gesetzgebers dieses Händlerverhalten gar nicht als Konsequenz eines Schadensereignisses gewollt oder bedacht, sondern unsere Erwartungshaltung zeigt sich geradezu als klassische Demonstration einer gelungenen Konsumentendressur. Denn das für den Schadensfall anzuwendende **Bürgerliche Gesetzbuch (BGB)** offeriert eigentlich ganz andere Möglichkeiten als eine Reparatur. Gemäß § 459 Abs. 1 BGB haftet nämlich der Händler als Vertragspartner des Kunden (wohlgemerkt, unabhängig von irgendwelchen Garantieerklärungen) dafür, daß er ein Gerät an den Kunden ausgehändigt hat, das bei der Übergabe nicht mit solchen Fehlern behaftet war, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder dem nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern.

Im Klartext heißt das Ganze nichts anderes, als daß der Händler praktisch für die ersten sechs Monate nach Kauf (§ 477 BGB) mit der Vermutung belastet ist, der Ursprung eines spä-

Garantie und Gewährleistung

teren Defektes sei schon bei der Übergabe vorhanden gewesen. Und diese Vermutung dürfte in fast allen Fällen nicht zu entkräften sein. Nur der Vollständigkeit halber sei darauf hingewiesen, daß unter bestimmten Voraussetzungen sogar noch eine Hemmung bzw. Unterbrechung dieser Sechsmonatsfrist eintreten kann. Liegt nun eine Panne vor, die unter § 459 Abs. 1 BGB fällt, stehen also alle Lautsprecher still, weil der Apparat nicht will, verfügt der Käufer nach seiner Wahl gem. § 462 BGB über folgende, alternativ zur Verfügung stehende drei Rechte: Er kann **Wandelung, Minderung** oder **Nachlieferung** verlangen.

Wandelung bietet von den drei genannten Möglichkeiten zweifellos die radikalste Lösung. Denn sie wird so praktiziert, daß der Kunde schlichtweg sein Geld zurückverlangen kann (je nach Sachlage eventuell unter Anrechnung einer „Benutzungsgebühr“ für die vergangene Zeit), und er dem Händler dafür das Gerät zurückzugeben hat.

Minderung läßt sich da schon eher als ein Kompromiß verstehen. Der Käufer behält sein Gerät, der Fehler wird nicht behoben, stattdessen gewährt der Verkäufer einen nachträglichen Preisnachlaß. Damit ist gleichzeitig aber auch schon der Einsatzzweck bzw. die Anwendungsmöglichkeit der Minderung umrissen. Bei einem technischen Fehler, der nur durch

Reparatur behoben werden kann, kommt sie nicht in Betracht. Vielmehr sollte man über einen Preisnachlaß, z. B. bei Gehäuseschäden, bei falschen Skalenbeschriftung und ähnlichen, also generell bei äußeren Mängeln verhandeln. Einen reinen Geräteaus-tausch hat die Geltendmachung des Anspruchs auf „**Ersatzlieferung**“ gem. § 480 BGB zur Folge. Diese Regelung gilt zwar „nur“ für Serienprodukte, ist somit aber fast bei allen HiFi-Geräten anwendbar. Das „nur“ läßt sich übrigens leicht erklären: Das BGB ist um 1880 entstanden. Letztere Möglichkeit kommt der üblicherweise angebotenen Reparatur zweifellos am nächsten, das defekte Gerät verschwindet, ein gleiches, intaktes wird installiert. Im Ergebnis bleibt es jedoch dabei, daß eine eigentliche Reparatur gesetzlich überhaupt nicht vorgesehen ist. Wahrscheinlich war dieses Angebot den gestandenen Schöpfern des BGB doch wohl zu primitiv. Der Kunde hat somit also den verbrieften Anspruch, sich die rechtlich abgesicherte Konsequenz als Folge einer Gerätepanne **auszusuchen**, die seinen Intentionen am ehesten entspricht. Und wenn Sie dem Verkäufer kulanterweise gestatten sollten, daß er das Gerät „nur“ reparieren muß, ist eigentlich inzwischen klar, wer da wem danken sollte. Ein Angebot sollte aber auf jeden Fall abgelehnt wer-

den. Wenn nämlich der Händler verspricht, das Gerät an den Hersteller einzusenden, liegt der Vorteil dieser Aktion in der Regel nur bei ihm. Er spart das Personal, die Zeit und kann trotzdem so auftreten, als habe er das sinkende Schiff gerettet. Die Gewährleistungsrechte existieren jedoch nach dem Gesetz **nur im Verhältnis zwischen Kunden und Verkäufer**. Mit dem Hersteller direkt hat der Verbraucher also zumindest in den ersten sechs Monaten generell nichts zu tun. Zwischenfazit: Der Händler, der seinem Kunden im Reparaturfall etwas anderes als die gesetzlichen Rechte anbietet, ist nicht unbedingt immer nett, sondern vielleicht ...? Genau, ein kleiner Gauner!

Das Gerät weist nicht die verlangten Eigenschaften auf

Nur kurz sei noch auf einen anderen „Fehler“ im Sinne des Gesetzes, hier nach § 459 Abs. 2 BGB hingewiesen. Wenn der Händler – oder sein Verkäufer, für dessen Verhalten er aber einzustehen hat – eine **bestimmte Eigenschaft** eines Gerätes **ausdrücklich** zusichert, ist er für das Eintreten bzw. das Vorliegen der zugesicherten Eigenschaft verantwortlich. Praktischer Fall: der König Kunde zeigt Interesse nur für einen bestimmten Receiver, von dem er z. B. meint, er könne

über die Stationstasten automatisch einen Antennenrotor steuern. Diese geforderte Eigenschaft wird mit Nachdruck betont, deren Vorhandensein vom Verkäufer ausdrücklich zugesichert. Zuhause stellt man dann fest, es klappt halt doch nicht so wie geplant. Für diese oder eine vergleichbare Konstellation findet sich ebenfalls ein Anspruch im BGB, der Händler nämlich macht sich schadensersatzpflichtig. Diese Ersatzpflicht dürfte häufig so aussehen, daß der Händler zum vereinbarten Preis ein wie gewünscht funktionierendes Gerät übereignen muß, selbst, wenn es normalerweise teurer sein sollte. Der Händler wird naturgemäß versuchen, sich damit herauszureden, er habe „das eben nicht so genau gewußt“. Leider nützt ihm das überhaupt nichts, denn als entscheidendes Kriterium braucht nicht auf eine etwaige Kenntnis abgestellt zu werden, sondern nur auf die Zusicherung an sich. Im nächsten Beitrag folgt dann die Besprechung einer Variante, die leider in zunehmendem Maße Anlaß zu Zwistigkeiten bietet. Den Händlern gelingt es nämlich immer häufiger, ihre allgemeinen Geschäftsbedingungen (= AGB, „Kleingedrucktes“) in die Kaufverträge einfließen zu lassen. Und da kann es dann doch schon zu unliebsamen Überraschungen bei den Kunden kommen.

Heinz-Dieter Rutsatz