



Rechte bei Reklamationen

1. Theo hat ein gelbes Auto bestellt. Es wird ein rotes geliefert. Er hat nach dem Kaufrecht Anspruch auf eine mangelfreie Leistung. Wie ist die Rechtslage in diesem Fall?

Der Kaufgegenstand ist nicht mangelfrei. Die Anderslieferung stellt einen Mangel dar – der Kaufgegenstand besitzt nicht die vereinbarte Beschaffenheit. Theo hat ein Recht auf Nacherfüllung.

2. Theo hat sich einen „supertollen“ Fotoapparat aufschwätzen lassen. Technisch und optisch „der letzte Schrei“. So, wie der Händler schwärmte, ist es auch einem fotografischen Laien wie Theo möglich, gute Fotos zu schießen, da die Kamera alle erforderlichen Einstellungen selbst vornimmt. Nach den ersten Versuchen ist Theo aber sehr enttäuscht, da die Kamera nicht selbsttätig die erforderlichen Einstellungen vornimmt. Wie steht es in diesem Fall um die Mangelfreiheit?

Das Schuldrecht verfügt über einen erweiterten Begriff des Sachmangels: der subjektive Fehlerbegriff. Mangelhaft ist eine Kaufsache selbst dann, wenn sie nicht den Werbeaussagen des Verkäufers (oder seines Gehilfen oder des Herstellers) entspricht.

3. Theo hat die Bedienungsanleitung für den Fotoapparat gefunden. Leider ist sie in japanisch und für ihn nicht zu verstehen. Liegt ein Mangel vor?

Ja. Auch das ist ein Sachmangel einer Kaufsache.

4. In allen zuvor angesprochenen Fällen handelt es sich um Kaufverträge, die Theo abgeschlossen hatte. Welche Rechte hat Theo als Käufer?

Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) räumt einem Käufer folgende Ansprüche ein: 1. Nacherfüllung, 2. Rücktritt, 3. Minderung, 4. Schadensersatz. Der Käufer muss jedoch zunächst seinen Anspruch auf Nacherfüllung geltend machen, bevor er auf die anderen Ansprüche zurückgreifen kann. Nacherfüllung bedeutet: der Käufer wählt entweder die Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder Neulieferung einer mangelfreien Sache. Die Neulieferung einer mangelfreien Sache kann der Verkäufer jedoch ablehnen, wenn dies mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist, die Neulieferung unmöglich ist (z. B. bei einem Unikat) oder sonst für den Verkäufer unzumutbar ist.

5. Theo hat bei seinem neuen Auto festgestellt, dass die Gummidichtung an der Frontscheibe fehlerhaft ist; Feuchtigkeit dringt ins Wageninnere. Er will seinen Anspruch auf Nacherfüllung geltend machen. Kann er auf einer Neulieferung bestehen?

Nein, dies wäre unverhältnismäßig. Er kann Nachbesserung verlangen, wobei die dabei entstehenden Kosten zu Lasten des Verkäufers gehen.

6. Theo hat eine neue Uhr gekauft, die nicht funktioniert. Er ist mit einer Reparatur nicht einverstanden. Vielmehr möchte er eine neue Uhr, also Neulieferung. Wird er diesen Anspruch durchsetzen können?

Ja. Das Begehren ist – nach den Buchstaben des Gesetzes – sicherlich nicht zurückzuweisen. Knackpunkt ist aber: der Verkäufer hat eventuell Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), die das Recht der Neulieferung ausschließen bzw. begrenzen und sich auf die Reparatur eines mangelhaften Kaufgegenstandes beschränken.