

VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.

Der VerbraucherService Bayern im KDFB e.V. steht für eine anbieterunabhängige Verbraucheraufklärung und nachhaltige Verbraucherbildung.

Unsere Beratung zeigt Ihnen Handlungsalternativen auf, damit Sie sich sach- und bedarfsgerecht entscheiden können. So treten Sie als informierter und kompetenter Verbraucher selbstbewusst am Markt auf.

Wir setzen uns ein für einen verantwortungsvollen Konsum und den nachhaltigen Umgang mit unseren Ressourcen. Unsere Angebote stehen allen Bürgerinnen und Bürgern offen.

Der VerbraucherService bietet Ihnen:

- Beratung in Verbraucher-, Ernährungs-, Finanz- und Umweltfragen
- Bildungs- und Vortragsveranstaltungen vor Ort
- Interessensvertretung in Gesellschaft und Politik bundesweit
- Berufliche Aus- und Weiterbildung in der Hauswirtschaft
- 15 Beratungsstellen in Bayern

Was können wir für Sie tun? Informieren Sie sich in einer unserer Beratungsstellen oder im Internet unter www.verbraucherservice-bayern.de

Gestaltung: Hans Gärtner Kommunikation, Wolfratshausen · Titelbild: allesalltag Alle weiteren istockphoto.com · Stand 12/2014

15 Beratungsstellen in Bayern

91522 Ansbach · Nürnberger Straße 32
Tel.: (0981) 97 78 97 93 · Fax: (0981) 97 78 97 94
eMail: ansbach@verbraucherservice-bayern.de

63739 Aschaffenburg · Dalbergstr. 15
Tel.: (06021) 330-12 18
eMail: aschaffenburg@verbraucherservice-bayern.de

86152 Augsburg · Ottmarsgäßchen 8
Tel.: (0821) 15 70 31 · Fax: (0821) 51 03 60
eMail: augsburg@verbraucherservice-bayern.de

96047 Bamberg · Grüner Markt 14
Tel.: (0951) 20 25 06 · Fax: (0951) 20 10 47
eMail: bamberg@verbraucherservice-bayern.de

93413 Cham · Obere Regenstraße 15
Tel.: (09971) 67 53 · Fax: (09971) 76 82 04
eMail: cham@verbraucherservice-bayern.de

86609 Donauwörth · Münsterplatz 4
Tel.: (0906) 82 14

91301 Forchheim · Sattlertorstraße 5
Tel.: (09191) 6 46 89

85049 Ingolstadt · Kupferstraße 24
Tel.: (0841) 95 15 99 90 · Fax: (0841) 95 15 99 95
eMail: ingolstadt@verbraucherservice-bayern.de

80335 München · Dachauer Straße 5/V
Tel.: (089) 59 62 78 · Fax: (089) 51 51 87 45
eMail: muenchen@verbraucherservice-bayern.de

85375 Neufahrn · Bahnhofstraße 32 (Rathaus)
Tel.: (08165) 6 07 48 · Fax: (08165) 6 22 88
eMail: verbraucher@neufahrn.de

94032 Passau · Ludwigsplatz 4/1
Tel.: (0851) 3 62 48 · Fax: (0851) 3 34 90
eMail: passau@verbraucherservice-bayern.de

93047 Regensburg · Frauenbergl 4
Tel.: (0941) 5 16 04 · Fax: (0941) 56 32 65
eMail: regensburg@verbraucherservice-bayern.de

92421 Schwandorf · Spitalgarten 1 (neues Rathaus)
Tel./Fax: (09431) 4 52 90
eMail: schwandorf@verbraucherservice-bayern.de

83278 Traunstein · Bahnhofstraße 1
Tel.: (0861) 6 09 08 · Fax: (0861) 16 63 06 50
eMail: traunstein@verbraucherservice-bayern.de

97070 Würzburg · Bahnhofstraße 4 - 6
Tel.: (0931) 30 50 80 · Fax: (0931) 3 05 08 18
eMail: wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de

Landesgeschäftsstelle und Herausgeber:
VerbraucherService Bayern im KDFB e.V.
80335 München, Dachauer Straße 5/V
Tel. (089) 51 51 87 43, Fax (089) 51 51 87 45
info@verbraucherservice-bayern.de
www.verbraucherservice-bayern.de
www.facebook.com/VerbraucherServiceBayern



gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Umwelt und Verbraucherschutz



Verbraucherrecht



Reklamationen

Reparatur, Austausch, Geld zurück?



Wie Sie zu Ihrem Recht kommen

www.verbraucherservice-bayern.de
unabhängig · kompetent · nah

Welche Rechte haben Sie bei mangelhafter Ware?

Grundsätzlich gilt: Der Verkäufer muss Ihnen eine mangelfreie Ware übergeben.

Wenn sich Ihr neu gekauftes Handy nach kurzer Zeit nicht mehr einschalten lässt oder die Herdplatte nach einem Jahr nicht mehr funktioniert, können Sie sich auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht berufen.

Sie haben folgende Rechte:

1. Schritt: Nacherfüllung

Sie haben die Wahl, entweder die Beseitigung des Mangels (Reparatur) oder neue Ware zu verlangen, es sei denn, die von Ihnen gewählte Alternative ist für den Verkäufer unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden. Für Sie als Kunde ist die Nacherfüllung immer kostenlos.

Tipp: Reklamieren Sie schriftlich (Einschreiben mit Rückschein und Fax) und setzen Sie eine angemessene Frist (2 Wochen). Bewahren Sie sich eine Kopie des Schreibens auf.

2. Schritt: Rücktritt vom Vertrag, Minderung

Ein Rücktritt vom Vertrag ist möglich:

- nach 2 erfolglosen Reparaturversuchen
- bei mangelhafter Ersatzlieferung
- wenn der Händler die Ersatzlieferung verweigert
- wenn die Frist zur Nacherfüllung erfolglos verstrichen ist

Der Rücktritt ist allerdings ausgeschlossen, wenn es sich um einen nur unerheblichen Mangel handelt – hier bleibt Ihnen noch die Möglichkeit den Kaufpreis zu mindern.

Wie lange können Sie reklamieren?

Mängelansprüche verjähren grundsätzlich nach zwei Jahren, wobei die Frist mit der Übergabe der Ware beginnt. Bei Gebrauchsgütern darf die Frist auf ein Jahr begrenzt werden

Achtung: Bei einem Geschäft zwischen zwei Privatpersonen darf der Gewährleistungsanspruch auch ausgeschlossen werden (z.B. Privatverkäufe bei ebay).

Besonderheit „6-Monatsfrist“:

Treten Mängel innerhalb der ersten 6 Monate nach Kauf auf, so wird angenommen, dass diese von Anfang an vorhanden waren. In diesem Zeitraum ist der Verkäufer in der Beweispflicht und für die Mängelbeseitigung verantwortlich. Nach Ablauf der Frist müssen Sie, als Kunde beweisen, dass die Ware schon beim Kauf mangelhaft war.



Tipp: Vergessen Sie nicht, zu Beweis Zwecken den Kassenzettel aufzubewahren!

Gewährleistung und Garantie – wo liegt der Unterschied?

Die Garantie wird im Alltag oftmals mit der Gewährleistung verwechselt. Garantien sind freiwillige Zusatzleistungen, i.d.R. vom Hersteller. Sie enthalten das Versprechen, dass die Ware oder Teile davon eine Zeit lang halten (Haltbarkeitsgarantie). Häufig sind in einer Garantieerklärung verschiedene Schadensfälle ausgeschlossen.

Tipp: Garantie und Gewährleistung können nebeneinander bestehen. Bei Mängelansprüchen aus Gewährleistung ist der Verkäufer Ihr Ansprechpartner.

Wir prüfen für Sie gerne, ob im Einzelfall die gesetzliche Gewährleistung oder die Garantie günstiger ist.

