

Kaufsituation: Skateboard



Hans hat sich beim Warenhaus „Elefant“ ein Skateboard gekauft. 5 Monate später ist eine Rolle abgebrochen. Er ist aber nicht unsanft mit dem neuen Board umgegangen. Die Rolle zerbrach während der normalen Nutzung.

1) Welche Optionen hat Hans nun? Schaut in die AGB des Warenhauses „Elefant“ und „Elefant Online“ und berücksichtigt die gesetzlich festgelegten Rechte.

Die Skateboardrolle kann nicht mehr repariert werden. Hans hat Anspruch auf einen Ersatz der kaputten Rolle, da das Warenhaus „Elefant“ eine 1-Jahres-Garantie (s. AGB) auf die Funktionsfähigkeit ihrer verkauften Waren verspricht. Daher kann sich Hans an das Warenhaus wenden, damit er eine neue Rolle bekommt.

2) Hilft Hans die gesetzliche Gewährleistung?

Auch die gesetzliche Gewährleistung hilft Hans. Er hat 2 Jahre lang das Recht auf Reparatur oder Lieferung einer mangelfreien Ersatzware. Wenn die Reparatur 2-mal nicht gelingt oder kein Ersatz geleistet wird, darf der Käufer vom Vertrag zurücktreten.

3) Was würdet ihr Hans empfehlen?

Hans sollte mit Verweis auf die zugesicherte Garantie zum Warenhaus gehen. Dort kann er im Gespräch erläutern, dass die Rolle während des normalen Gebrauchs gebrochen ist und er daher Anspruch auf die Garantieleistung hat.

Kaufsituation: Schuhe



Tina hat sich vor 2 Tagen Schuhe beim Warenhaus „Elefant Online“ bestellt und bezahlt. Diese passen zwar von der Größe her, aber nicht zum Kleid, das sie dazu anziehen wollte.

1) Welche Optionen hat Tina nun? Schaut in die AGB des Warenhauses „Elefant“ und „Elefant Online“ und berücksichtigt die gesetzlich festgelegten Rechte.

Bei Onlinebestellungen hat Tina laut AGB ein 2-wöchiges Widerrufsrecht. Sie kann daher die bestellten Schuhe zurückgeben. Dieses 2-wöchige Widerrufsrecht bei Onlinebestellungen ist zudem eine gesetzliche Vorgabe und muss vom Verkäufer eingehalten werden.

2) Hilft Tina die gesetzliche Gewährleistung?

Ja, bei Onlineeinkäufen ist gesetzlich das 2-wöchige Widerrufsrecht vorgeschrieben.

3) Was würdet ihr Tina empfehlen?

Tina kann die Schuhe unbenutzt an das Warenhaus zurücksenden und die Erstattung des Preises verlangen.

Kaufsituation: MP3-Spieler



Sarah hat sich vor 3 Monaten einen MP3-Spieler beim Warenhaus „Elefant Online“ bestellt. Leider ist er immer noch nicht angekommen. Sie hat das Gerät im Voraus bezahlt und „Elefant Online“ meint, es habe den Spieler verschickt.

1) Welche Optionen hat Sarah nun? Schaut in die AGB des Warenhauses „Elefant“ und „Elefant Online“ und berücksichtigt die gesetzlich festgelegten Rechte.

In den AGB ist dazu nichts Genaues beschrieben.

2) Hilft Sarah die gesetzliche Gewährleistung?

Das ist kein Gewährleistungsfall. Trotzdem hilft Sarah das BGB. Da Sarah bezahlt hat, hat sie auch Anspruch darauf, dass das Warenhaus „Elefant Online“ den MP3-Spieler liefert.

3) Was würdet ihr Sarah empfehlen?

Sarah sollte mit dem Warenhaus Kontakt aufnehmen und ihr bestelltes und schon bezahltes Produkt einfordern. Dies könnte eine Rückverfolgung des Versandes beinhalten. Wenn dies jedoch erfolglos war, muss das Warenhaus den MP3-Spieler nochmals zusenden. Wenn kein neuer MP3-Spieler versandt wird, kann Sarah ihr bezahltes Geld zurückverlangen.

Kaufsituation: Winterjacke



Markus hat sich vor 10 Tagen eine Winterjacke im Warenhaus „Elefant“ gekauft und direkt bezahlt. Er hat sie im Laden nicht anprobiert. Leider ist sie viel zu groß und die Farbe findet er auch nicht mehr so schön.

1) Welche Optionen hat Markus nun? Schaut in die AGB des Warenhauses „Elefant“ und „Elefant Online“ und berücksichtigt die gesetzlich festgelegten Rechte.

Markus hat gemäß AGB ein Recht auf Umtausch. Dies beinhaltet eine Rückgabe der unbenutzten Jacke. Er kann entweder die Jacke umtauschen oder er erhält für ihren Geldwert einen Gutschein oder gleichwertige Ware. Zusätzlich kann er versuchen vom Kaufvertrag zurückzutreten. Dies ist unter besonderen Bedingungen möglich. Die Bedingungen kann er erfragen.

2) Hilft Markus die gesetzliche Gewährleistung?

Nein, er ist auf die kulantere Regelung des Warenhauses angewiesen.

3) Was würdet ihr Markus empfehlen?

Wenn Markus eine Winterjacke benötigt, kann er seine Jacke gegen eine andere umtauschen, die ihm passt und gefällt. Am besten geht er in das Warenhaus und probiert dort die Jacke an, damit er sichergehen kann, dass er die passende Größe wählt. Er kann aber auch die Jacke zurückgeben und den Gutschein entgegennehmen. Mit dem Gutschein kann er andere Waren in diesem Warenhaus kaufen.

Kaufsituation: Schmuck



Hannah hat sich zum 19. Geburtstag Schmuck beim Warenhaus „Elefant Online“ bestellt. Dieser wurde vor 7 Wochen geliefert. Sie hat ihn aber immer noch nicht bezahlt.

1) Welche Optionen hat Hannah nun? Schaut in die AGB des Warenhauses „Elefant“ und „Elefant Online“ und berücksichtigt die gesetzlich festgelegten Rechte.

Hannah hat offensichtlich die Ware erhalten und das Warenhaus hat seine Vertragsleistungen erbracht. Hannah muss aber auch ihre Leistungen erbringen. Das bedeutet, sie muss den Schmuck bezahlen, da sie nach über 2 Wochen kein Rückgaberecht mehr hat. Hannah muss daher die Gebühren und zusätzlichen Zinsen gemäß AGB zahlen. Für sie sind das zusätzlich zum Kaufpreis 25 Euro Bearbeitungsgebühr und 0,6 % Zinsen pro Kalendermonat.

2) Hilft Hannah die gesetzliche Gewährleistung?

Nein, das ist kein Gewährleistungsfall. Hannah muss in diesem Fall ihren Vertragspflichten nachkommen. Sie muss also den Preis bezahlen, weil sie nach Ende der Rückgabefrist die Ware behalten hat.

3) Was würdet ihr Hannah empfehlen?

Hannah sollte versuchen schnellstmöglich den Preis des Schmucks und die zusätzlichen Gebühren sowie Zinsen zu bezahlen. Zudem sollte sie mit dem Warenhaus Kontakt aufnehmen, manchmal zeigen sich Verkäufer kulant, wenn der Kunde willens ist, seine Fehler zu bereinigen. In Zukunft sollte sich Hannah immer im Voraus versichern, dass sie das Geld zur Verfügung hat, wenn sie etwas bestellt. Und sie sollte darauf achten, das Geld auch rechtzeitig zu bezahlen, damit keine zusätzlichen Kosten für sie anfallen.