

Richtig reklamieren

Stand

11/2016

Was tun, wenn etwas "schief" läuft?

Leider kann es im Verbraucheralltag geschehen, dass die Dinge nicht so wie gewünscht laufen. Nachfolgend die wichtigsten Tipps, wie Sie sich zu Ihrem Recht verhelfen können.

1. Informelle Lösungen suchen

Falls Ihnen vorkommt, dass eines Ihrer Rechte als VerbraucherIn verletzt wurde, können Sie als erstes eine „informelle“ Lösung für das Problem suchen: kontaktieren Sie Ihren Vertragspartner und versuchen Sie, einen Lösungsvorschlag auszuhandeln.

2. Schriftliche Reklamation

Falls dieser Versuch scheitert, sollte immer eine schriftliche Reklamation folgen. Auf unserer Homepage finden Sie eine umfassende Auswahl an Musterbriefen für die verschiedensten Reklamationen.

Wichtig: immer per Einschreiben mit Rückantwort versenden!

Stellen Sie zunächst fest, worauf Sie genau Anrecht haben; je nach Art des Vertrages (Kaufvertrag, Werkvertrag, Dienstleistungsvertrag, ...) und Art der Ware/Dienstleistung (neu, gebraucht, maßgefertigt, ...) legen die Gesetze nämlich andere Rechte für VerbraucherInnen fest. So ist z.B. die gesetzliche Gewährleistung (hierzulande oft als "Garantie" bezeichnet) auf 24 Monate

begrenzt. Sie können also nicht die kostenlose Reparatur oder den Ersatz eines Gerätes verlangen, bei dem 3 Jahre nach Kaufdatum ein Mangel auftritt.

Andererseits gibt es viele Fälle, in welchen eine Reklamation auch ohne spezifische gesetzliche Regelung gerechtfertigt ist (z.B. wenn Ihnen ein Kleidungsstück in der Reinigung beschädigt wurde, können Sie eine Schadenersatzforderung stellen).

Im Zweifelsfall informieren Sie sich bei der VZS, entweder auf unserer Homepage oder direkt in unseren Beratungsstellen. Viele der wichtigsten Verbraucherrechte sind im sog.

Verbraucherschutzkodex zusammengefasst (GvD 206/2005).

Sollte dann die Gegenpartei innerhalb des von Ihnen festgelegten Termins nicht antworten, oder Ihnen eine nicht zufriedenstellende Antwort erteilen, gibt es mehrere Möglichkeiten, um den Streitfall zu lösen.

3. Schlichtung - Streitbeilegung

Diese ist in einigen Fällen in den Verträgen zwingend vorgeschrieben, so z.B. bei allen Streitfällen mit Telefonanbietern.

In anderen Fällen kann man sich freiwillig für die Schlichtung entscheiden. Die VZS bietet zusätzlich zur allgemeinen Schlichtung, die alle Gebiete umfasst, Hilfe und Unterstützung bei Schlichtungen in folgenden Bereichen:

- Telecom Italia
- Unipol
- Enel
- Eni
- Eon
- Sorgenia
- Terna
- Toscana Eneriga
- Edison
- Seltrade - Selgas
- Textilreinigungen
- Condominium (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind
- Tim
- Vodafone
- H3G
- TeleTu
- Fastweb
- Laborfonds / Plurifonds

- Grenzüberschreitend (Ausland)
- KFZ-Haftpflichtversicherungen
- Alitalia

Nähere Informationen zu den einzelnen Schlichtungsverfahren finden Sie auf unserer Homepage (Schlichtung) oder direkt in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale.

4. Intervention durch die Verbraucherzentrale

Sollte Ihre Beschwerde keinen dieser Sektoren betreffen, können Sie sich an die Beratung der Verbraucherzentrale wenden. In diesem Fall kontaktieren wir die Gegenpartei und versuchen, Ihre Forderung durchzusetzen.

NB: diese Beratung ist den Mitgliedern vorbehalten.

5. Der Gang vor Gericht

Sollte auch auf diese Weise keine Lösung gefunden werden, bleibt nur noch der Gang vor den Richter. Die Kosten und Mühen dafür haben die KonsumentInnen zu tragen. Wenn es sich um einen beispielhaften Fall handelt, der alle VerbraucherInnen betrifft, kann die Verbraucherzentrale entweder einen Musterprozess an Ihrer Stelle führen oder eine Ausfallhaftung für die Gerichtskosten gewähren (d.h. dass im Falle einer Niederlage vor Gericht die Kosten von der Verbraucherzentrale getragen werden).

Diese Entscheidung wird von Fall zu Fall vom Vorstand der Verbraucherzentrale getroffen.

In jedem Fall sind gütliche Einigungen einem langwierigen Prozess mit ungewissem Ausgang stets vorzuziehen!

Vorher informieren heißt die Devise!

Am Besten ist es, sich vor dem Kauf einer Ware, der Erteilung eines Auftrags oder der Aufgabe einer Bestellung genau zu informieren, und alles schriftlich festzulegen: so werden Anlässe für Missverständnisse und Fehler vermieden. Insbesondere sollten Sie ...

... beim Kauf einer Ware (z.B. eines Staubsaugers):

- Produkttests lesen (liegen in der VZS auf)

- Preise in mehreren Geschäften vergleichen
- Immer unbedingt den Kassenschein aufbewahren (Thermopapier kopieren, da es verbleicht!); diesen braucht es für die Inanspruchnahme der Gewährleistung

... bei Bestellung einer Ware (z.B. eines Autos):

- sich bei mehreren Händlern informieren und beraten lassen, welches das beste Modell für Ihre Erfordernisse ist
- sobald Sie sich entschieden haben, eine schriftliche Bestellung aufsetzen, die Sie und der Händler unterzeichnen (Vorlage bei den Musterbriefen), und in der Sie alle wesentlichen Elemente festhalten: Modell, Ausstattung, Zubehör, wesentlicher Liefertermin, Preis, geleistete Anzahlung ...
- alle Dokumente sorgfältig aufbewahren (Bestellung, Bankbelege oder Quittungen der Anzahlung, ...)

... beim Abschluss eines Werkvertrags (z.B. neue Fliesen im Bad verlegen):

- mehrere detaillierte Kostenvoranschläge erstellen lassen (Vorsicht: diese dürfen nur etwas kosten, wenn Sie vorab informiert wurden), in welchen die Kosten nach Arbeit und Material getrennt aufgeführt werden
- sobald Sie sich entschieden haben, einen schriftlichen Werk-Vertrag aufsetzen, den Sie und der Auftragnehmer unterzeichnen (eine Vorlage finden Sie bei den Musterbriefen), und in dem Sie alle wesentlichen Elemente festhalten: Material, Arbeit, Beginn der Arbeit, wesentlicher Termin für den Abschluss der Arbeit, Gesamtkosten, geleistete Anzahlung ...

... bei Erteilung eines Auftrags an einen Freiberufler (z.B. Zahnarzt oder Rechtsanwalt):

- mehrere Kostenvoranschläge erstellen lassen (Vorsicht: diese dürfen nur etwas kosten, wenn Sie vorab informiert wurden), in welchen die Kosten detailliert aufgeführt werden. NB: durch die Bersani-Reformen wurden die Mindesttarife für Freiberufler abgeschafft und Sie können den Preis frei vereinbaren (schriftlich!); auch kann die Bezahlung an ein Ergebnis gebunden werden (z.B. beim Anwalt an das Gewinnen des Prozesses).
- sobald Sie sich entschieden haben, den Auftrag erteilen. Hier werden Sie, je nach Dienstleistung, eine Vollmacht oder ein anderes Auftragserteilungsdokument unterzeichnen müssen: vergewissern Sie sich, dass alle wichtigen Elemente enthalten sind, und dass Ihnen

genau klar ist, was Sie unterschreiben. Im Zweifelsfall besser nachfragen!

... bei Abschluss eines Dienstleistungsvertrags (z.B. für eine Telefonlinie oder ein Bankkonto):

- mehrere schriftliche Angebote einholen und genau vergleichen;
- nachdem Sie sich vergewissert haben, welches das für Sie "Beste" ist, den Vertrag unterzeichnen;
- alle Klauseln des Vertrages durchlesen, auch wenn das zeitaufwendig ist.

Vorsicht!

Bevor Sie etwas unterzeichnen, überlegen Sie, ob Sie auch genau wissen, worum es in dem Dokument eigentlich geht. Haben Sie auch nur den geringsten Zweifel, dann unterschreiben Sie nicht, sondern fragen Sie nach!

Die Unterschrift ist "heilig" und sollte niemals voreilig geleistet werden!