

Was ist eine vertragliche Garantie?

Neben der gesetzlichen Garantie besteht manchmal auch eine Vertragsgarantie. Diese wird zusätzlich im Vertrag festgelegt. Die vertragliche Garantie darf keine Auswirkungen auf die gesetzliche Garantie haben.

Richtig reklamieren

Informieren Sie den Verkäufer so schnell wie möglich. Reagiert er nicht, senden Sie ihm einen Brief **per Einschreiben**.

Sollten Sie zu keiner Einigung kommen, können Sie sich an den Verbraucherombudsdienst wenden:

Verbraucherombudsdienst
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1
1000 Bruxelles

Tél. : 02 702 52 20

Fax : 02 808 71 29

E-Mail :

contact@mediationconsommateur.be

Website :

www.mediationconsommateur.be



Verbraucherschutzzentrale VoG
Neustraße 119
B - 4700 Eupen
Tel.: +32 (0)87 59 18 50
Fax: +32 (0)87 59 18 51
www.vsz.be



Mit freundlicher Unterstützung
der Deutschsprachigen Gemeinschaft
und des Öffentlichen Dienstes der Wallonie

verbraucherrecht@vsz.be

Stand: 12/18



Verbraucherschutzzentrale VoG



VERBRAUCHERRECHT

Garantie

Das sind Ihre Rechte

Wir beantworten Ihre Fragen



Worin besteht die Garantie?

Bei Mängeln ist der Verkäufer verpflichtet, die Ware **kostenlos zu reparieren oder zu ersetzen**.

Wenn beides nicht möglich ist, hat der Käufer Anrecht auf die Erstattung des Kaufpreises oder einen angemessenen Preisnachlass.

Was versteht man unter einem Mangel?

Das Garantiefgesetz besagt, dass „der Verkäufer dem Käufer eine dem Vertrag entsprechende Ware liefern muss.“

Was bedeutet das?

- Die Ware muss der Beschreibung des Verkäufers oder dem vorgelegten Muster entsprechen.
Beispiel: Wenn Sie einen roten Sessel bestellt haben, darf kein rosa Sessel geliefert werden.

- Die Ware muss den Gebrauch möglich machen, den der Käufer mit dem Verkäufer vereinbart hat.
Beispiel: Wenn Sie den Verkäufer um ein Handy mit Kamera bitten, muss das Handy mit einer Kamera ausgestattet sein.
- Die Ware muss auf normale und übliche Weise benutzt werden können.
Beispiel: mit einem Föhn muss man sich die Haare trocknen können.
- Die Ware muss die Eigenschaften oder Funktionen besitzen, die beschrieben oder beworben werden.
Beispiel: Wird ein Staubsauger als besonders leise beworben, muss er vergleichbar leiser sein als Staubsauger anderer Marken.

Erfüllt die Ware diese Bedingungen nicht, ist sie mangelhaft und entspricht nicht dem Vertrag.

Auch ein Montagefehler ist ein Mangel!

Gilt dies für alle Käufe?

Das Gesetz gilt nur für „bewegliche Sachgüter“, die für private Zwecke gekauft wurden. Das sind zum Beispiel Handy, Auto, Computer, Kleidung, aber auch Tiere.

Ausgeschlossen sind also Immobilien, Wasser, Strom und Gas sowie Dienstleistungen.

Welches sind die Fristen?

- Die gesetzliche Garantie hat eine Dauer von **zwei Jahren**.
- Sie tritt bei der Lieferung der Ware in Kraft.
- Für **Gebrauchsgüter** kann die Frist kürzer sein, darf aber **nicht unter einem Jahr** liegen.
- Wenn der Mangel binnen **sechs Monaten** auftritt, geht man davon aus, dass er bereits bei der Lieferung bestanden hat. Ist der Verkäufer hiermit nicht einverstanden, obliegt ihm die Beweispflicht. Nach den sechs Monaten wird die Beweispflicht umgekehrt.
- Die Zweijahresfrist wird um jene Frist verlängert, die erforderlich war, um die Ware zu ersetzen oder zu reparieren, bzw. während derer mit dem Verkäufer verhandelt wurde, um eine einvernehmliche Lösung zu finden.

ⓘ Achtung: Bewahren Sie immer den Kassenzettel oder die Rechnung auf, um das Kaufdatum beweisen zu können.