

Das E-Bike ist dauernd kaputt: Kann ich es zurückgeben?

Beim ersten Defekt sollte sofort gerügt werden. (Beitrag 1 hören)



Der Mann von «Espresso»-Hörerin Beatrice Wirz aus Kilchberg (BL) hat sich diesen Sommer für mehrere _____ ein Elektro-Velo geleistet.

Die Freude darüber währte aber nicht lange. Schon bald ging der Motor kaputt und das E-Bike musste wochenlang in die _____. Kaum repariert, ist der Motor erneut kaputt gegangen. Und wieder wäre nun eine langwierige Reparatur fällig.

Laut Rechtsexpertin Doris Slongo müssen Herr und Frau Wirz dies nicht akzeptieren. Sie können entweder ein neues E-Bike fordern oder das Geld zurück verlangen. Dies, weil sie beim Kauf keine speziellen _____ akzeptiert haben, wonach bei einem Defekt das E-Bike repariert werden muss.

Ein solcher Passus kann in den _____ festgehalten sein. Dies ist beim Elektro-Velo von Herrn Wirz aber nicht der Fall. Herr und Frau Wirz hätten von Gesetzes wegen schon beim _____ auf eine Reparatur verzichten und ein _____ oder _____ verlangen können.

Möbel zum Aktionspreis: Was kostet die Heimlieferung?

Verbindlicher Antrag (Beitrag 2 hören)

«Espresso»-Hörerin Therese Michel hat in einem Möbelhaus ein Regal gekauft. Ursprünglich hätte dieses 900 Franken gekostet, war jedoch auf 300 Franken herabgesetzt. Der Verkäufer sagte Frau Michel, eine Heimlieferung koste 10 Prozent des Verkaufspreises. Frau Michel rechnete mit 30 Franken. Bezahlen musste sie jedoch 90 Franken.

Druckfehler im Katalog: Welcher Preis gilt?

Unverbindlicher Antrag (Beitrag 3 hören)

«Espresso»-Hörerin Liselotte Maag wollte bei einem Versandhaus einen Mantel bestellen, den sie in einem Katalog entdeckt hatte. Das Versandhaus erklärte ihr daraufhin, der Mantel sei deutlich teurer als angegeben, es handle sich um einen Druckfehler im Katalog.

Kann ich nach dem Kauf von einer Aktion profitieren?

Bestellung (Beitrag 4 hören)

«Espresso»-Hörer Georg Durrer hat im März ein neues Auto gekauft. Auch ein halbes Jahr nach der Bestellung ist es jedoch noch nicht geliefert worden. Nun gibt es das gleiche Modell zum Aktionspreis.

Kamera liefert schlechte Bilder: Gutschein oder Geld zurück?

Garantie (Beitrag 5 hören)

«Espresso»-Hörer Thomas Stein hat sich eine Kamera gekauft. Die Aufnahmen waren von Anfang an mangelhaft. Herr Stein erhielt vom Fachmarkt nach zahlreichen Reklamationen kein Geld zurück, sondern Gutscheine in Höhe des Verkaufspreises. Es wurde kein Garantiefehler gefunden.

Unterschiedliche Farben bei Schuhen: Kann ich sie zurückgeben?

Mängelrüge (Beitrag 6 hören)

«Espresso»-Hölerin Christa Rüttimann aus Zürich ist mit ihren neuen Wanderschuhen wandern gegangen. Erst in der Sonne hat sie bemerkt, dass die Farben des rechten und des linken Schuhs unterschiedlich sind.

© www.kassensturz.sf.tv, 24.11.2011

Fragen und Aufträge

Beitrag 1 hören

1. Füllen Sie die Lücken im ersten Text.

Beitrag 2 hören

2. Verkäufer und Käuferin machen je einen Fehler.
Nennen Sie die beiden Versäumnisse.

Beitrag 3 hören

3. Ist das Vorgehen des Versandhandels rechtens?

Beitrag 4 hören

4. Kann Herr Durrer vom Preisnachlass profitieren?

Beitrag 5 hören

5. Hat der Fachmarkt korrekt gehandelt?

Beitrag 6 hören

6. Was kann Frau Christa Rüttimann tun?

Begriffe

- ▶ Antrag
- ▶ Folgen der Bestellung
- ▶ Garantie
- ▶ Mängelrüge
- ▶ Ersatzleistung
- ▶ Wandelung

Arbeitshilfen

Ablauf eines Kaufvertrags

Rechtsfragen zum Kaufvertrag



Aktueller Unterricht mit SR DRS

[Beitrag 1 hören ► Mängelrüge](#)

[Beitrag 2 hören ► Verbindlicher Antrag](#)

[Beitrag 3 hören ► Unverbindlicher Antrag](#)

[Beitrag 4 hören ► Bestellung](#)

[Beitrag 5 hören ► Garantie](#)

[Beitrag 6 hören ► Mängelrüge](#)

Fragen und Antworten

1. Füllen Sie die Lücken im ersten Text.

mehrere tausend Franken, Reparatur, Garantiebedingungen, allgemeine Geschäftsbedingungen, ersten Defekt, neues E-Bike, das Geld zurück

2. Möbel zum Aktionspreis: Was kostet die Heimlieferung?

Verkäufer und Käuferin machen je einen Fehler.

Nennen Sie die beiden Versäumnisse.

Als der Verkäufer Frau Michel erklärte, der Heimtransport koste 10 Prozent des Verkaufspreises, galt der effektive Verkaufspreis von 300 Franken. Dass er sich auf den regulären Preis bezieht und diesen als Berechnungsbasis nimmt, hätte er Frau Michel explizit sagen müssen.

Frau Michel hätte jedoch auf dem tieferen Preis bestehen müssen. Da sie die Rechnung mit den höheren Transportkosten bereits bezahlt hat, kann sie den strittigen Betrag nun nicht mehr zurückfordern.

3. Druckfehler im Katalog: Welcher Preis gilt?

Ist das Vorgehen des Versandhandels rechtens?

Preise in Katalogen sind für den Verkäufer nicht verbindlich. Dies im Gegensatz zu Preisen, die im Laden beim oder auf dem Produkt angegeben sind. Dies gilt dort nur dann nicht, wenn es sich um einen offensichtlichen Fehler handelt.

4. Kann ich nach dem Kauf von einer Aktion profitieren?

Entscheidend ist der Kaufvertrag, welcher im März abgeschlossen wurde. Dabei gilt der Preis vom Frühling, der Verkäufer muss den aktuellen Aktionspreis nicht weitergeben. Dabei spielt es keine Rolle, dass das Auto noch nicht geliefert wurde. Herr Durrer hätte mit dem Abschluss des Kaufvertrags warten müssen, um von einer solchen Aktion profitieren zu können, oder im Vertrag vereinbaren, dass allfällige Preissenkungen oder Aktionen während der Lieferfrist an den Käufer weitergegeben werden.

5. Kamera liefert schlechte Bilder: Gutschein oder Geld zurück?

Hat der Fachmarkt korrekt gehandelt?

Liegt ein Garantiefehler vor, haben Konsumenten laut Rechtsexpertin Doris Slongo grundsätzlich das Recht, das Geld zurück zu verlangen. In vielen Fällen schliessen Verkäufer jedoch in den allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Rückerstattung des Geldes aus.

Die Verantwortlichen des Fachmarkts haben im Fall von Herrn Stein die Gutscheine zudem aus reiner Kulanz ausgehändigt. Ein Garantiefehler wurde nicht gefunden. Das Gegenteil zu beweisen ist unter Umständen aufwändig und teuer.

6. Unterschiedliche Farben bei den Schuhen: Kann ich sie zurückgeben?

Laut Rechtsexpertin Doris Slongo gilt in diesem Fall das Gewährleistungsrecht. Demnach muss der Kunde die Ware genau prüfen. Liegt ein Mangel vor, sollte man unverzüglich reklamieren. Ansonsten verfällt im Normalfall das Anrecht auf eine Rückerstattung des Geldes.

Im Fall von Frau Rüttimann ist der Farbunterschied allerdings nicht beim Kauf oder unmittelbar danach erkennbar gewesen, sondern erst bei der ersten Wanderung. Deshalb steht Frau Rüttimann ein neues Paar Schuhe oder eine Rückerstattung des Kaufpreises zu.

Begriffe

Antrag: Der Verkäufer nennt die Bedingungen, zu denen er sich verpflichtet, die Ware zu liefern. Es ist dabei zwischen verbindlichen (z.B. Schaufensterauslagen) und unverbindlichen Angeboten (z.B. Inserate und Prospekte) zu unterscheiden.

Folgen der Bestellung: Erfolgt die Bestellung aufgrund einer verbindlichen Offerte, gilt der Kaufvertrag als zustande gekommen. Die gegenseitigen Willensäußerungen nach Art. 1 OR stimmen überein. Käufer und Verkäufer können auf der Erfüllung der Vereinbarung beharren.

Garantie: Der Verkäufer haftet für die zugesicherten Eigenschaften der Kaufsache (Gewährleistung; Art. 197 OR). Ohne anderslautende Abmachung dauert die Garantie ein Jahr ab Lieferdatum (Art. 210 OR).

Mängelrüge: Mitteilung des Käufers an den Verkäufer, welche Mängel die Ware aufweist und dass die Mängel nicht akzeptiert werden.

Ersatzleistung: Die defekte Sache wird gegen eine einwandfreie umgetauscht.

Wandelung: Der Kaufvertrag wird rückgängig gemacht. Geld zurück – Ware zurück!