

PRESSEINFORMATION

Wien, 22. Jänner 2019



Neues iPhone defekt – VKI erzielt Vergleich für Kundin Gewährleistung häufig besser als Garantie

Tritt kurze Zeit nach Kauf bei einem Produkt ein Fehler auf, stellt sich die Frage, welche Rechte Konsumentinnen und Konsumenten in so einem Fall generell haben – und wer diesen Mangel beheben muss. Die Praxis zeigt, dass der Verkäufer den Kunden oft an den Hersteller verweist. Damit kommt meist nicht die gesetzlich zustehende Gewährleistung zur Anwendung, sondern die Herstellergarantie. Das kann aber für Konsumenten mit Nachteilen verbunden sein, warnt der Verein für Konsumentinformation (VKI). So hat es auch eine Konsumentin mit ihrem neuen, aber defekten iPhone erlebt. Erst durch Einschreiten des VKI konnte hier eine zufriedenstellende Lösung erzielt werden.

In diesem konkreten Fall kaufte eine Konsumentin ein neues iPhone um 539,- Euro mit Vertragsbindung. Bereits kurz nach Aktivierung stellte sie einen Pixelfehler am Display fest und reklamierte den Fehler beim Verkäufer, einem A1 Shop. Dort unterschrieb sie den ihr vorgelegten „A1 Handy Garantie-Service Reparaturauftrag“. Dass sie auf Gewährleistung hätte bestehen sollen, zeigte sich bei der Abholung. Denn sie bekam kein neues und originalverpacktes oder ihr ursprüngliches Gerät, sondern ein generalüberholtes Handy, ein sogenanntes „refurbished iPhone“, das sie aber nicht annahm. Da ihre eigenen Versuche, eine zufriedenstellende Lösung zu erreichen, erfolglos blieben, wandte sich die Kundin an den VKI. Die Konsumentenschützer klagten A1 im Auftrag des Sozialministeriums und konnten so einen Vergleich zugunsten der Konsumentin erreichen. Die Kundin bekam ein neues und originalverpacktes iPhone.

Der Fall zeigt, dass Händler den Kunden oft die Gewährleistung verschweigen. Verbraucher haben aber dem jeweiligen Verkäufer gegenüber ein Recht auf Gewährleistung – dieses Recht darf in keiner Weise eingeschränkt oder gar ausgeschlossen werden. Der Käufer hat dabei in der Regel die Wahl, ob die gekaufte Sache repariert oder ausgetauscht werden soll. Im Unterschied zur Gewährleistung gibt es für die Garantie keine inhaltlichen Vorgaben. Nach der eingeschränkten Garantie von Apple etwa hat der Technologiekonzern – und nicht der Kunde – die Wahl, das Gerät zu reparieren, auszutauschen oder den Kaufpreis zurückzuerstatten. Wählt Apple den Austausch, ist auch ein Austausch in ein bereits benutztes, neuwertiges Gerät möglich.

„In der Praxis erleben wir immer wieder, dass der Verkäufer den Kunden auf die Herstellergarantie verweist. Das kann aber mehrere Nachteile haben. Denn nun wird nicht mehr der Verkäufer, mit dem ich bisher zu tun hatte, sondern der womöglich weit entfernte Hersteller in die Pflicht genommen. Weiters kann es sein, dass die Rechte des Konsumenten oder der Konsumentin mit der Garantie geringer sind als mit der Gewährleistung“, erläutert Beate Gelbmann, Leiterin der Abteilung Klagen im VKI.

„Gibt es auch eine Herstellergarantie, haben Konsumentinnen und Konsumenten die freie Wahl, ob sie von der Gewährleistung oder der Garantie Gebrauch machen. Sie müssen sich also nicht mit der Garantie zufrieden geben. Wir raten dazu, auf die Gewährleistung zu bestehen und das auch zu dokumentieren“, so Gelbmann.

Tritt der gleiche Fehler nochmals auf, kann es ebenfalls einen Unterschied machen, ob man diesen zunächst über die Gewährleistung oder die Garantie beheben ließ: Während nach überwiegender Rechtsmeinung bei der Gewährleistung die zweijährige Frist bezüglich dieses Mangels neu zu laufen beginnt, sehen Garantiebedingungen in diesem Punkt häufig Abweichendes vor. Laut eingeschränkter Apple-Garantie etwa läuft bei einem Ersatzprodukt oder bei einem reparierten Produkt die verbleibende einjährige Garantiezeit weiter oder sie verlängert sich um 90 Tage.

Service: Der VKI berät in Konsumentenschutz-Fragen montags bis freitags von 9 bis 13 Uhr zu normalen Gesprächsgebühren unter 01/588 77-0.

RÜCKFRAGEHINWEIS: VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256; E-Mail: presse@vki.at