

Was kann ich tun, wenn das Gekaufte kaputt ist?

Zwei Jahre Recht auf heile Ware

Kaufst du etwas, muss es in Ordnung sein. Zeigt sich ein Fehler, der schon beim Kauf im Gerät steckte, kannst du zwei Jahre lang etwas verlangen – und zwar vom Laden, in dem du gekauft hast, nicht vom Hersteller. Das nennt man Gewährleistung.

So gehst du vor

- 1 Fehler beschreiben: Was ist wann kaputtgegangen?
- 2 Kaufbeleg suchen – Bon, Rechnung oder Kontoauszug.
- 3 In den Laden gehen oder schreiben und Reparatur oder ein neues Stück verlangen.
- 4 Klappt beides nicht, kannst du den Preis mindern oder vom Kauf zurücktreten.

Zuerst Reparatur oder Ersatz – Geld zurück kommt erst danach.

Gewährleistung

- Gilt immer, ganz ohne Extra-Zettel.
- Zwei Jahre lang, ab dem Tag des Kaufs.
- Gegenüber dem Laden, der dir die Ware verkauft hat.
- Nur für Fehler, die schon beim Kauf da waren.
- Im ersten Jahr muss der Laden beweisen, dass die Ware in Ordnung war.

Garantie

- Freiwillig: Es muss sie niemand geben.
- Meist vom Hersteller, manchmal vom Laden.
- Wie lange und wofür sie gilt, steht auf der Garantiekarte.
- Sie kommt zur Gewährleistung dazu und ersetzt sie nicht.

Typische Falle

- Falsch: „Umtauschen darf man immer, wenn einem etwas nicht mehr gefällt.“
- Im Laden gibt es dafür kein Recht – nimmt er die Ware trotzdem zurück, ist das Kulanz, also reines Entgegenkommen.
- Anders im Internet: Dort darfst du eine Bestellung 14 Tage lang ohne Grund widerrufen und zurückschicken.
- Der Kassenbon ist kein Muss, aber der einfachste Beweis – ein Kontoauszug tut es auch.

TIPP

Fotografier den Fehler und schreib dazu, wann er aufgetreten ist. Kaufbelege kannst du gleich abfotografieren, dann verblasst dir kein Bon.

Was kann ich tun, wenn das Gekaufte kaputt ist?

Name: _____ Datum: _____

1 Gewährleistung oder Garantie? Trag das passende Wort ein.

Neuer Kopfhörer lädt von Anfang an nicht:

Karte im Karton: Hersteller repariert drei Jahre kostenlos. Das nennt man

Nach 14 Monaten geht der dort gekaufte Lautsprecher kaputt:

Hersteller tauscht das Fahrradschloss im dritten Jahr, wie zugesagt:

2 Stimmt das? Kreuz an.

	STIMMT	STIMMT NICHT
Die Gewährleistung gilt zwei Jahre lang.	☐	☐
Eine Garantie muss jeder Hersteller geben.	☐	☐
Wenn dir die Farbe nicht gefällt, muss der Laden die Ware zurücknehmen.	☐	☐
Bei einer Bestellung im Internet darfst du 14 Tage lang ohne Grund widerrufen.	☐	☐
Ohne Kassenbon hast du nie eine Chance.	☐	☐
Für die Gewährleistung ist der Laden zuständig, nicht der Hersteller.	☐	☐

Was kann ich tun, wenn das Gekaufte kaputt ist?

3 Was hilft in dieser Lage weiter? Verbinde.

Handy von Anfang an defekt



Widerruf in 14 Tagen



Hersteller verspricht drei Jahre



Gewährleistung beim Laden



Online bestellt, gefällt nicht



bitten und auf Kulanz hoffen



Im Laden gekauft, gefällt nicht



Garantie beim Hersteller



Was kann ich tun, wenn das Gekaufte kaputt ist?

4 Kreuze die richtige Antwort an.

Sara kauft im Laden eine Jacke, zu Hause gefällt ihr die Farbe nicht. Muss der Laden sie zurücknehmen?

- ☐ Ja, innerhalb von 14 Tagen immer.
- ☐ Nein, die Jacke ist in Ordnung – nimmt er sie trotzdem, ist das Kulanz.
- ☐ Ja, dafür gibt es die Gewährleistung.

Der Hersteller gibt drei Jahre Garantie. Warum ist die Gewährleistung trotzdem wichtig?

- ☐ Sie gilt immer, auch ohne Garantiekarte – und du kannst dich an den Laden wenden.
- ☐ Sie ist dann unwichtig, die Garantie ersetzt sie.
- ☐ Sie gilt nur, wenn der Hersteller zustimmt.

Toms Handy ist kaputt, weil er es in die Badewanne fallen ließ. Hilft die Gewährleistung?

- ☐ Ja, zwei Jahre lang hilft sie bei jedem Schaden.
- ☐ Ja, wenn er den Bon noch hat.
- ☐ Nein, der Fehler war beim Kauf nicht da – Tom hat ihn selbst verursacht.

Dein neuer Wasserkocher ist von Anfang an defekt. Was darfst du zuerst verlangen?

- ☐ Sofort das ganze Geld zurück.
- ☐ Reparatur oder ein neues Stück.
- ☐ Einen zweiten Wasserkocher geschenkt.

Was kann ich tun, wenn das Gekaufte kaputt ist?

ZUM KONTROLLIEREN

Vergleiche erst am Ende. Die wichtigste Unterscheidung: Gewährleistung ist dein Recht beim Laden, Garantie ist ein freiwilliges Versprechen, Umtausch bei Nichtgefallen ist reine Kulanz.

1 Gewährleistung oder Garantie? Trag das passende Wort ein.

Neuer Kopfhörer lädt von Anfang an nicht:

Gewährleistung

Karte im Karton: Hersteller repariert drei Jahre kostenlos. Das nennt man

Garantie

Nach 14 Monaten geht der dort gekaufte Lautsprecher kaputt:

Gewährleistung

Hersteller tauscht das Fahrradschloss im dritten Jahr, wie zugesagt:

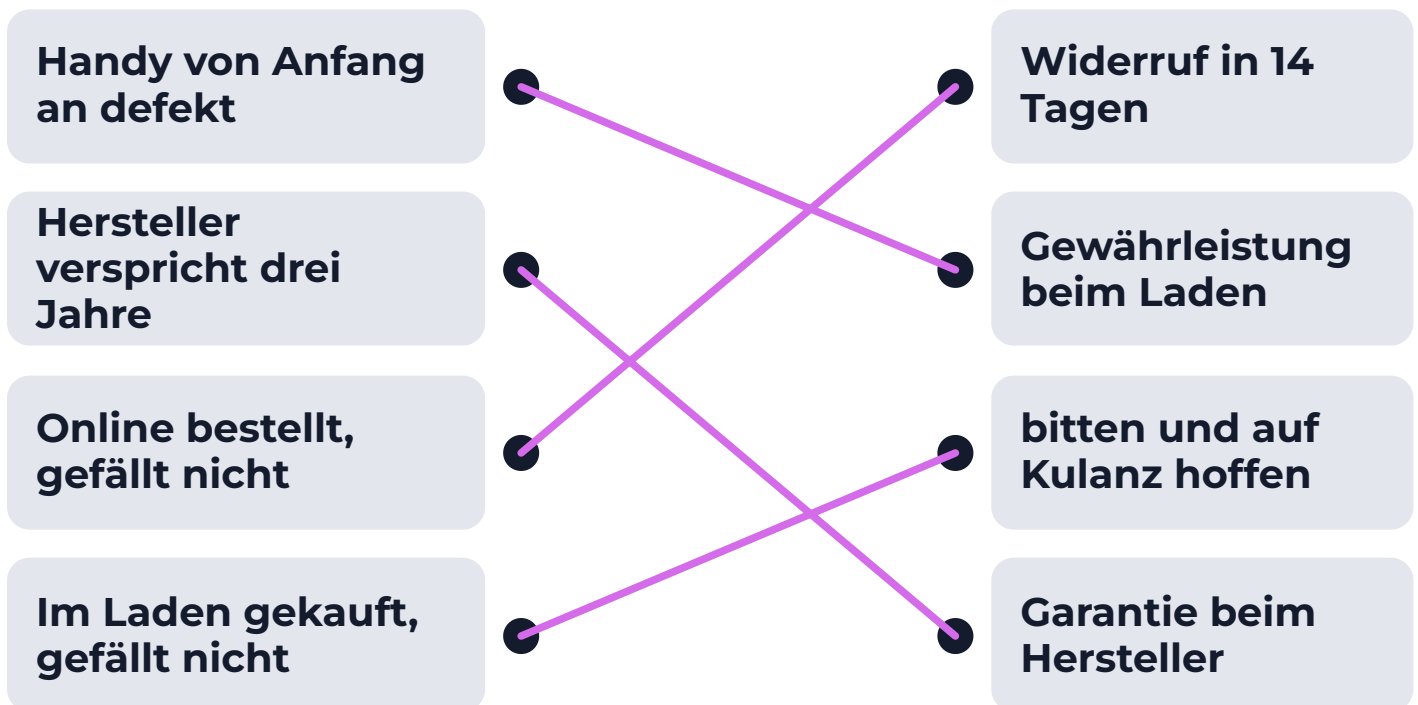
Garantie

Was kann ich tun, wenn das Gekaufte kaputt ist?

2 Stimmt das? Kreuz an.

	STIMMT	STIMMT NICHT
Die Gewährleistung gilt zwei Jahre lang.	☒	☐
Eine Garantie muss jeder Hersteller geben.	☐	☒
Wenn dir die Farbe nicht gefällt, muss der Laden die Ware zurücknehmen.	☐	☒
Bei einer Bestellung im Internet darfst du 14 Tage lang ohne Grund widerrufen.	☒	☐
Ohne Kassenbon hast du nie eine Chance.	☐	☒
Für die Gewährleistung ist der Laden zuständig, nicht der Hersteller.	☒	☐

3 Was hilft in dieser Lage weiter? Verbinde.



Was kann ich tun, wenn das Gekaufte kaputt ist?

4 Kreuze die richtige Antwort an.

Sara kauft im Laden eine Jacke, zu Hause gefällt ihr die Farbe nicht. Muss der Laden sie zurücknehmen?

☒ **Nein, die Jacke ist in Ordnung – nimmt er sie trotzdem, ist das Kulanz.**

Die 14 Tage gelten nur für Käufe im Netz, und die Gewährleistung nur für Fehler.

Der Hersteller gibt drei Jahre Garantie. Warum ist die Gewährleistung trotzdem wichtig?

☒ **Sie gilt immer, auch ohne Garantiekarte – und du kannst dich an den Laden wenden.**

Die Garantie kommt freiwillig dazu, das gesetzliche Recht gegenüber dem Laden bleibt bestehen.

Toms Handy ist kaputt, weil er es in die Badewanne fallen ließ. Hilft die Gewährleistung?

☒ **Nein, der Fehler war beim Kauf nicht da – Tom hat ihn selbst verursacht.**

Gewährleistung gilt nur für Fehler, die schon beim Kauf in der Ware steckten.

Dein neuer Wasserkocher ist von Anfang an defekt. Was darfst du zuerst verlangen?

☒ **Reparatur oder ein neues Stück.**

Zuerst bekommt der Laden die Chance, die Ware zu reparieren oder zu ersetzen, Geld zurück gibt es erst danach.