

Garantieverlängerung: Wann ist sie sinnvoll? ARAG Experten zu häufigen vertraglichen Tücken einer Garantieverlängerung

Viele Händler bieten ihren Kunden eine Garantieverlängerung von zwei auf vier oder fünf Jahre an. Bei besonders hochwertigen Geräten wird diese oft noch mit einer Art Diebstahl- und Vollkaskoschutz kombiniert. Damit ist dann zum Beispiel das Handy oder der Kühlschrank versichert. ARAG Experten machen auf die vertraglichen Tücken aufmerksam.

Gewährleistungsansprüche und Garantie - wo ist der Unterschied?

Die Gewährleistungsansprüche der Kunden sind im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) verankert und bestehen immer dann, wenn die Ware einen Sach- oder Rechtsmangel aufweist, der schon zum Zeitpunkt der Lieferung vorlag. Diese Ansprüche richten sich gegen den Verkäufer als Vertragspartner und nicht gegen den Hersteller. Eine Garantie ist dagegen eine freiwillige Zusage entweder des Verkäufers oder häufiger des Herstellers, die neben den gesetzlichen Mängelansprüchen besteht. Mit ihr sichert der Garantiegeber z.B. eine bestimmte Beschaffenheit der Ware zu. Oder er garantiert, dass die Ware diese Beschaffenheit über einen bestimmten Zeitraum behält. Vorteil für den Kunden: Es spielt keine Rolle, ob die Ware schon bei der Lieferung mangelhaft war oder der Defekt erst später innerhalb der Garantiefrist auftritt. Aber gerade weil die Garantie eine freiwillige Angelegenheit ist, ist es Sache des Herstellers, in den Garantiebedingungen festzulegen, wie lange die Garantie gelten soll. Bei teureren elektronischen Geräten gilt meist eine einjährige Herstellergarantie. Für den Kunden sind Reparaturen in diesem Zeitraum kostenlos.

Einfache und erweiterte Garantieverlängerung

Bei der angebotenen Garantieverlängerung geht es eigentlich um zwei Produkte: um eine einfache oder eine erweiterte Garantieverlängerung. Die einfachen Garantieverlängerungen erweitern die Rechte gegenüber dem Garantiegeber zeitlich, wenn sich ein Produktmangel am Gerät zeigt. Dann hat der Kunde drei oder vier Jahre Anrecht auf kostenlose Behebung der Mängel. Eine erweiterte Garantieverlängerung sichert den Kunden ebenso bei Produktmängeln ab, bietet darüber hinaus aber oft einen Zusatzschutz – etwa dann, wenn das Gerät durch unsachgemäße Handhabung beschädigt, gestohlen oder zerstört wird.

Erweiterte Garantieverlängerung - oft sehr teuer

Untersuchungen in Fachmärkten und Online-Shops haben ergeben, dass erweiterte Garantieverlängerungen meist nicht günstig sind. Wenn Kunden beispielsweise erweiterte Garantien für ein Notebook im Wert von 1.200 Euro abschließen möchten, müssen sie für drei Jahre mit Kosten von rund 100 Euro rechnen.

Vertragsbedingungen genau lesen

Neben den hohen Kosten kann es auch Fallstricke in den Vertragsbedingungen geben. Vorsicht gilt zum Beispiel bei Begriffen wie "gleichwertig". Hatte der Kunde zum Beispiel ein gebrauchtes Gerät, das verloren ging oder gar nicht mehr funktionierte, bekommt er dann gleichwertigen Ersatz – somit kann dieser Ersatz auch gebraucht sein. Einige Versicherer verlangen im Schadensfall auch einen Selbstbehalt oder schließen bei einfachen Garantieverlängerungen Schäden durch Verschleiß ausdrücklich aus. Der Kunde muss bei einem Defekt dann beweisen, dass dieser nicht auf Verschleiß zurückzuführen ist. Zudem kann es bei erweiterten Garantieverträgen sehr strenge Auslegungen beim Diebstahlsschutz geben.

Praxistipp:

Geschulte Verkäufer in den Fachmärkten bewerben Zusatzgarantien durchaus offensiv, denn die Versicherungsgesellschaften zahlen bei Abschluss Provisionen an die Verkäufer. Auch in Online-Shops kommen Kunden an den Angeboten kaum vorbei. Wenn Kunden meinen, zum Abschluss gedrängt worden zu sein oder aus anderen Gründen die kostenpflichtige Garantieverlängerung doch nicht wollen, haben sie 14 Tage Zeit, die Zusatzgarantie zu widerrufen, so ARAG Experten.

Mehr zum Thema erfahren Sie unter

<http://www.arag.de/service/infos-und-news/rechtstipps-und-gerichtsurteile/sonstige/>

Pressekontakt:

Brigitta Mehring

Telefon: 0211 / 963 - 2560

Fax: 0211 / 963 - 2025

E-Mail: brigitta.mehring@arag.de

Unternehmen

ARAG SE

ARAG Platz 1

40472 Düsseldorf

Internet: www.arag.de