

### Gewährleistung oder Garantie?

Wird beim Kauf zusätzlich noch eine Garantie geleistet, sollten Sie prüfen, was im konkreten Fall für Sie günstiger und bequemer ist: die Reklamation auf Grund der Gewährleistung beim Verkäufer oder die beim Garantiegeber.

So könnte sich die Gewährleistung empfehlen, wenn der Händler leichter erreichbar ist – oder Sie bevorzugen die Garantie, weil bereits sechs Monate nach dem Kauf vergangen sind und Sie sich Nachweise ersparen wollen. Da Garantien freiwillig gegeben werden, entscheidet der Garantiegeber frei über Leistungen und Dauer. Allerdings haftet er in der Regel für alle Produktions- und Materialfehler, die innerhalb der Garantiefrist auftreten. Bei solchen Mängeln müssen Sie bei einer Garantie nicht nachweisen, dass sie bereits bei Übergabe der Ware vorhanden waren.

Doch der Verkäufer darf sich nicht von seiner Haftung befreien und den Verbraucher auf die Garantie verweisen. Haben Sie sich für die Reklamation beim Händler entschieden, so hat er dies zu akzeptieren.

### Tipp:

Wir raten, den Garantieschein und die Garantiebedingungen sorgfältig durchzulesen.

Daraus können Sie entnehmen, welche Garantieleistungen Sie „im Falle eines Falles“ wie in Anspruch nehmen können.



**Weitere Informationen** zum polnischen Verbraucherrecht können Sie in der Broschüre „Rechtlicher Reiseführer für deutsche Verbraucher in Polen“ und natürlich auch in einer der drei unten genannten Beratungsstellen des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums erhalten.



**verbraucherzentrale** *Brandenburg*

### Frankfurt (Oder)

Karl-Marx-Straße 7  
15230 Frankfurt (Oder)  
Tel. (0335) 500 80 650  
Fax (0335) 500 80 222  
konsument@vzb.de



### Zielona Góra

ul. Bohaterów Westerplatte 9  
pok. 216  
Pl 65-076 Zielona Góra  
Tel./Fax +48 68 325 59 75  
zielonagora@federacja-konsumentow.org.pl

### Gorzów Wlkp.

ul. Jagiello 5  
Pl 66-400 Gorzów Wlkp.  
Tel./Fax +48 95 722 32 28

### Weitere Informationen im Internet

→ [www.konsument-info.eu](http://www.konsument-info.eu)

© 2011 Verbraucherzentrale Brandenburg



**Deutsch - Polnisches  
Verbraucherinformationszentrum**



# Reklamationen in Polen

**Tipps zu Gewährleistung  
und Garantie**



Dieses Projekt wird aus Mitteln des Europäischen Fonds für Regionale Entwicklung (EFRE) im Rahmen des Programms zur grenzübergreifenden Zusammenarbeit Polen (Wojewodschaft Lubuskie) – Brandenburg 2007-2013 gefördert.



Gehören auch Sie zu den vielen deutschen Verbrauchern, die gern oder sogar regelmäßig in Polen einkaufen?

Immer wieder hört man:

Hier stimmen Qualität und Preis!

Doch hin und wieder kann es auch Konflikte geben. In so einem Fall haben Sie „bessere Karten“, wenn Sie über Ihre Rechte und Pflichten als Marktteilnehmer Bescheid wissen – oder Sie können Ärger sogar von vornherein vermeiden.

**Hier finden Sie wichtige Tipps zum Einkaufen in Polen – denn trotz EU-Markt regeln die Nachbarländer Reklamationsrechte unterschiedlich:**

### Eine Ware ist „vertragswidrig“ – was tun?

Entspricht eine Ware nicht dem Vertrag, sollten Sie sie beim Verkäufer reklamieren. Er haftet stets für ein Produkt, das er dem Verbraucher aushändigt.

Wenn ein Produkt zusätzlich ein Garantiedokument hat, können Sie wählen zwischen der

- Reklamation beim Verkäufer und der
- Reklamation beim Garantiegeber.

### Ist eine vertragswidrige Ware immer gleich „mangelhaft“?

Nicht immer, auch andere Gründe können vorliegen. Eine Ware gilt dann als vertragswidrig, wenn sie:

- mangelhaft ist,
- nicht der Beschreibung des Verkäufers entspricht,
- nicht die Eigenschaften einer zuvor vorgelegten Probe oder eines Musters oder
- nicht die in einer Werbung zugesicherten Eigenschaften hat.

Der Verkäufer kann seine Verantwortlichkeit für die Ware im Hinblick auf deren Vertragsmäßigkeit, insbesondere Mangelfreiheit, nicht begrenzen. Um sich von

der Haftung zu befreien, muss der Verkäufer Sie über konkrete Mängel informiert haben. Wird eine Ware wegen gut erkennbarer Mängel als „zweite Wahl“ verkauft, können Sie diese später wegen dieser Mängel nicht reklamieren – wohl aber wegen einer anderen Vertragswidrigkeit.

Pauschale Vertragsklauseln, wie etwa „gekauft wie gesehen“ oder „Käufer hat Kenntnis von allen Mängeln“, sind unzulässig.

### Muss der Verkäufer die mangelhafte Ware umtauschen?

Sie können vom Verkäufer entweder eine kostenlose Reparatur oder den Umtausch verlangen – die Wahl haben Sie. Der Verkäufer kann aber die vom Käufer gewählte Alternative verweigern, wenn sie für ihn unverhältnismäßig teuer ist.

Kann nicht umgetauscht werden, bleibt noch die Reparatur. Die Rückerstattung des Kaufpreises können Sie erst verlangen, wenn weder Nachbesserung noch Lieferung einer Ersatzware möglich ist.

Eine entsprechende Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung) oder die Rückerstattung des Geldes (Rücktritt) kommen in Betracht, wenn mindestens eine der folgenden Voraussetzungen erfüllt ist:

- Der Verkäufer kann die Sache weder durch Umtausch noch durch Reparatur in den vertragsgemäßen Zustand bringen, weil es unmöglich oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist oder
- Weder Umtausch noch Reparatur wurden in angemessener Zeit realisiert oder
- Sowohl Umtausch als auch Reparatur setzen den Käufer einer beachtlichen Unbequemlichkeit aus.

Ein Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen, wenn die Vertragswidrigkeit unwesentlich ist.

### Gewährleistungsfrist

Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Im Fall des

Kaufs einer gebrauchten Ware kann die Gewährleistungsfrist bis auf ein Jahr verkürzt werden.

### Achtung:

Anders als im deutschen Recht muss die Ware in Polen spätestens zwei Monate nach der Feststellung des Mangels reklamiert werden! Andernfalls kann der Verkäufer die Abhilfe verweigern.

### Tipp:

Reklamieren Sie immer schriftlich, so dass Sie im Zweifel nachweisen können, dass der Verkäufer benachrichtigt wurde!

Eine Reklamation muss Folgendes enthalten:

1. das Datum,
2. die Namen des Käufers und Verkäufers,
3. die Bezeichnung der vertragswidrigen Ware,
4. die Beschreibung des Mangels sowie
5. die gewünschte Art der Abhilfe.

### Achtung:

Anders als im deutschen Recht muss der Verkäufer in Polen innerhalb von 14 Tagen zur Reklamation des Kunden Stellung nehmen. Unterlässt er das, wird angenommen, dass er die Reklamation als berechtigt anerkannt hat.

### Beweislast

Der Verkäufer haftet dem Käufer gegenüber, wenn die Ware im Zeitpunkt der Übergabe vertragswidrig (zum Beispiel mangelhaft) war.

Wird die Vertragswidrigkeit vor Ablauf von sechs Monaten ab der Übergabe der Ware festgestellt, so wird vermutet, dass sie bereits im Zeitpunkt der Übergabe bestanden hat. Behauptet der Verkäufer, dass er ein einwandfreies Produkt übergeben habe und der Mangel erst nach der Übergabe an den Käufer entstanden sei, so muss er dies auch beweisen.

Macht sich der Mangel allerdings erst nach sechs Monaten ab der Übergabe bemerkbar, so liegt die Beweislast dafür, dass dieser Mangel schon beim Kauf vorhanden war, beim Käufer.