



hamboorg.city

---

## Verbraucherschutz — Widerrufsrecht, Gewährleistung und Ihre Rechte

14 Tage Widerrufsrecht bei Online-Käufen, 2 Jahre Gewährleistung, Verbraucherzentrale und Schlichtungsstellen.

**Deutsche Begriffe:** Widerrufsrecht | Gewährleistung | Verbraucherzentrale | Schlichtungsstelle | AGB | Umtausch | Reklamation

---

### Widerrufsrecht — 14 Tage bei Online-Käufen

Wenn Sie **online, telefonisch oder an der Haustür** etwas kaufen, haben Sie ein gesetzliches Widerrufsrecht:

Die wichtigsten Regeln

- **14 Tage** ab Erhalt der Ware — ohne Angabe von Gründen
- Gilt für **Online-Shops, Telefonverkauf, Haustürgeschäfte**
- **Nicht im Laden** — im stationären Handel gibt es kein gesetzliches Widerrufsrecht (Umtausch ist Kulanz)
- Widerruf muss **schriftlich** erklärt werden (E-Mail, Brief, Widerrufsformular)
- Rücksendung innerhalb von **14 Tagen** nach Widerrufserklärung
- **Rücksendekosten:** Trägt in der Regel der Käufer (wenn im Vertrag so geregelt)
- **Erstattung:** Innerhalb von **14 Tagen** nach Eingang der Rücksendung

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Kein Widerrufsrecht bei:

- **Verderblichen Waren** (Lebensmittel, Blumen)
- **Versiegelten Hygieneprodukten** (Kosmetik, Unterwäsche) — wenn geöffnet
- **Individuell angefertigten Produkten** (Maßanzug, graviertes Schmuck)

- **Zeitungen/Zeitschriften** (Einzelausgaben)
- **Digitale Inhalte** — wenn der Download sofort gestartet wurde und Sie zugestimmt haben
- **Reisen und Veranstaltungen** mit festem Termin

## Gewährleistung — 2 Jahre gesetzlich

Die **Gewährleistung** (Mängelhaftung) ist Ihr gesetzliches Recht bei defekter Ware:

Grundregeln

- **2 Jahre** ab Kaufdatum — bei neuen Waren
- **1 Jahr** — bei gebrauchten Waren (wenn vertraglich vereinbart)
- **Beweislast:** In den **ersten 12 Monaten** muss der Verkäufer beweisen, dass der Mangel nicht vorlag (Beweislastumkehr)
- Ab Monat 13: Sie müssen beweisen, dass der Mangel von Anfang an bestand

Ihre Rechte bei Mängeln (in dieser Reihenfolge)

- 1. Nacherfüllung** — Reparatur oder Ersatzlieferung (Ihre Wahl!)
- 2. Minderung** — Preisnachlass, wenn Nacherfüllung fehlschlägt
- 3. Rücktritt** — Geld zurück, wenn 2 Reparaturversuche erfolglos waren
- 4. Schadensersatz** — bei Verschulden des Verkäufers

**Wichtig:** Der **Verkäufer** ist Ihr Ansprechpartner — nicht der Hersteller. Gehen Sie immer zum Händler, bei dem Sie gekauft haben.

Gewährleistung vs. Garantie

	Gewährleistung	Garantie
<b>Grundlage</b>	Gesetz (BGB)	Freiwillig (Hersteller)
<b>Dauer</b>	2 Jahre	Variabel (1-5 Jahre)
<b>Ansprechpartner</b>	Verkäufer	Hersteller
<b>Umfang</b>	Mängel bei Kauf	Je nach Garantiebedingungen

**Verbraucherzentrale — Ihre Anlaufstelle**

Die **Verbraucherzentrale** ist eine unabhängige Beratungsstelle für Verbraucher. Jedes Bundesland hat eine eigene Verbraucherzentrale.

Leistungen

- **Beratung** zu Verträgen, Reklamationen, Abzocke
- **Rechtsberatung** (ab ca. 30 € für eine telefonische Beratung)
- **Musterbriefe** — kostenlos auf der Website
- **Abmahnungen** gegen unseriöse Unternehmen
- **Energieberatung**, Finanzberatung, Ernährungsberatung

Kontakt

- **Website:** verbraucherzentrale.de
- **Telefonberatung:** Je nach Bundesland, ab ca. 1,50 €/Min oder Pauschale
- **Vor-Ort-Beratung:** In vielen Städten, Termin online buchen

## Schlichtungsstellen — außergerichtliche Lösung

Bevor Sie klagen, können Sie eine **Schlichtungsstelle** einschalten:

- **Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle** (vsbinfo.de)
- **Schlichtungsstelle Energie** — bei Streit mit Strom-/Gasanbieter
- **Ombudsmann der Banken** — bei Problemen mit der Bank
- **Schlichtungsstelle Telekommunikation** (Bundesnetzagentur) — bei Problemen mit Mobilfunk/Internet
- **söp (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr)** — Bahn- und Flugentschädigung

Vorteile der Schlichtung

- **Kostenlos** für Verbraucher (in den meisten Fällen)
- **Schneller** als ein Gerichtsverfahren (ca. 90 Tage)
- **Unverbindlich** — Sie können das Ergebnis ablehnen und trotzdem klagen

AGB — Kleingedrucktes kennen

**Allgemeine Geschäftsbedingungen** (AGB) dürfen Sie **nicht unangemessen benachteiligen**. Unwirksam sind z. B.:

- Ausschluss der Gewährleistung bei Neuwaren
- Unzulässig kurze Reklamationsfristen
- Versteckte Kostenfallen

**Im Zweifel:** Unwirksame Klauseln können Sie ignorieren — es gilt dann das Gesetz.

--- Stand: März 2026. Alle Angaben ohne Gewähr.