HAMBOORG.CITY

Kostenlose Plattform für Ausländer in Deutschland

✓ 24/7-Assistent in Ihrer Sprache
✓ Amtliches Dokumenten-Scanner
✓ Terminerinnerungen
✓ Leistungsrechner

hamboorg.city — ist und bleibt KOSTENLOS

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, gravierter 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
Grundlage	Gesetz (BGB)	Freiwillig (Hersteller)
Dauer	2 Jahre	Variabel (1–5 Jahre)
Ansprechpartner	Verkäufer	Hersteller
Umfang	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.

hamboorg.city/knowledge/article/verbraucherschutz/
hamboorg.city jest i zawsze będzie za darmo