

## ■ Computerkauf: Streik von Soft- oder Hardware

Ein Computer, der noch vor einem Jahr zu den leistungsfähigsten Geräten gehört hat, kann heute schon veraltet sein. Für Software gilt das gleiche. Doch nicht nur bei der Auswahl hat es der Käufer schwer. Auch wenn der Computer nicht richtig funktioniert, gibt es Probleme. Hier finden Sie Tipps, die bei einer Reklamation helfen können.



### Kapitelübersicht

Die Lieferung verzögert sich  
Gewährleistungsansprüche  
Was ist ein Mangel?  
Nutzung von Computerprogrammen  
Bedienungsanleitung

### Die Lieferung verzögert sich

Meist werden Sie einen Computer bei einem ortsansässigen Händler kaufen und sofort mit nach Hause nehmen. Dann gibt es natürlich mit der Lieferung keine Probleme. Ist der Computer aber nicht vorrätig oder bestellen Sie ihn im Versandhandel, kann das erste Problem auftreten, wenn der Händler den vereinbarten Liefertermin nicht einhält oder die zumutbare Lieferfrist überschreitet. Sie sollten dann zunächst mündlich eine Nachfrist setzen und Ihrer Forderung schriftlich Nachdruck verleihen. Die zumutbare Nachfrist richtet sich auch nach der Länge der vereinbarten Lieferfrist. Da der Händler seine vertraglichen Verpflichtungen eigentlich schon längst hätte erfüllen müssen, kann die Nachfrist generell kurz ausfallen. Das gilt gleichermaßen für Computer, auf deren Nutzung man heutzutage ständig angewiesen ist. Haben Sie sich zum Beispiel auf einen Monat Lieferfrist geeinigt, dürfte eine Nachfrist von zwei Wochen die äußerste Grenze darstellen.

Hält der Händler auch die Nachfrist nicht ein, gibt es zwei Möglichkeiten:

- Sie können notfalls auf Vertragserfüllung klagen und daneben einen eventuellen Verzugsschaden verlangen, der z.B. in den Mietkosten für ein Ersatzgerät bis zur endgültigen Lieferung besteht.
- Wollen Sie nicht mehr am Verträge festhalten, so können Sie nach Ablauf der Nachfrist vom Vertrag zurücktreten und Schadensersatz verlangen.

### Gewährleistungsansprüche

Sie haben einen Computer inklusive Software gekauft. Falls es bei der Anwendung zu Schwierigkeiten kommt, sollten Sie sich zunächst an den Verkäufer wenden. Weisen Hard- oder Software nämlich einen Mangel auf, dann haben Sie gesetzliche Gewährleistungsansprüche. Im Rahmen der Gewährleistung gibt Ihnen das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) ein Wahlrecht: Sie haben zunächst einen Anspruch auf "Nacherfüllung" und können wählen, ob Sie die kostenlose Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen. Allerdings braucht sich der Verkäufer nicht auf Ihren Wunsch einzulassen, wenn ihm die Erfüllung nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten möglich ist. Er kann dann auf die wirtschaftlich vernünftigeren Alternative bestehen. Bei Computern wird in der Regel eine Reparatur in Betracht kommen, bei Software eher ein Austausch gegen eine fehlerfreie Version.

Schlägt die Nacherfüllung fehl, so können Sie dem Händler die defekte Ware zurückgeben und verlangen, dass er Ihnen den Kaufpreis erstattet (Rücktritt). Sie können alternativ auch die Ware behalten und die Herabsetzung des Kaufpreises verlangen (Minderung). Zusätzlich können Sie nach einem Rücktritt vom Vertrag noch Schadenersatz verlangen, wenn der Verkäufer den Mangel verschuldet hat.

Weiter geht es auf der nächsten Seite....

---

Als fehlgeschlagen gilt die Nacherfüllung, wenn eine Ersatzlieferung einmal scheitert. Bei einer Nachbesserung müssen Sie in der Regel zwei erfolglose Reparaturversuche hinnehmen.

Allgemeine Informationen zum Thema "Gewährleistungsrechte für Käufer" finden Sie [hier](#)<sup>1</sup> .

---

## Was ist ein Mangel?

---

Oft ist es schwierig festzustellen, wann ein Mangel vorliegt. Wenn etwa die Festplatte eine geringfügig geringere Kapazität aufweist, als in der Beschreibung angegeben, zum Beispiel 80 statt 82 Gigabyte oder 100 statt 103 Gigabyte, dann muss der Käufer das hinnehmen. Das gleiche gilt, wenn einzelne Bauteile einer EDV-Anlage zwar älter sind, aber der Computer einwandfrei funktioniert oder wenn die Arbeitsgeräusche des Rechners knapp außerhalb der vom Hersteller angegebenen Toleranzbreite liegen.

Vielfach wird in Allgemeinen Geschäftsbedingungen darauf hingewiesen, dass Software niemals fehlerfrei sein kann. Falls der Verkäufer sich damit der Haftung für sämtliche Mängel entziehen will, ist das unzulässig. Zwar ist nach Ansicht von EDV-Fachleuten eine technische Störung bei Computerprogrammen nie auszuschließen. Der Kunde muss allerdings nur geringfügige Störungen hinnehmen. Unerheblich wäre es zum Beispiel, wenn eine Standardsoftware etwas umständlich zu bedienen ist. Wurden im Vertrag jedoch gewisse Leistungsanforderungen festgelegt, können auch solch kleine Fehler zu Gewährleistungsansprüchen führen.

---

## Nutzung von Computerprogrammen

---

Die Hersteller von Standardsoftware versuchen häufig, die Kunden in der Nutzung der Programme einzuschränken. So wird die Nutzung auf einen bestimmten Computer reduziert oder der Weiterverkauf untersagt. Wichtig ist: Sie dürfen die Software für private (also nicht gewerbliche) Zwecke uneingeschränkt nutzen. So kann der Hersteller es Ihnen nicht untersagen, das Programm in den Arbeitsspeicher zu laden oder eine Sicherheitskopie zu machen. Sie dürfen das Computerprogramm auch wieder verkaufen. Verboten ist es allerdings, ohne ausdrückliches Einverständnis des Herstellers Kopien herzustellen, die Sie an Dritte weitergeben. Auch dürfen Sie keine vom Hersteller eingebaute Programmsperre aushebeln.

---

## Bedienungsanleitung

---

Der Händler ist grundsätzlich dazu verpflichtet, eine auch für Laien verständliche Bedienungsanleitung mitzuliefern, selbst wenn das nicht vertraglich vereinbart wurde. Fehlt die Bedienungsanleitung, können Sie die Zahlung des Kaufpreises zunächst verweigern und sich sogar vom gesamten Vertrag lösen, falls der Händler kein Handbuch nachliefert oder wenn die Bedienungsanleitung nicht vollständig oder unverständlich (zum Beispiel in einer Fremdsprache geschrieben) ist. Auch wenn das Programm eine eigene Benutzerführung hat, muss ein schriftlicher Überblick über das Programmsystem mitgeliefert werden. Als Grundsatz gilt: Je geringer der Bedienungskomfort und die eigene Benutzerführung des Programms, desto umfassender muss die schriftliche Bedienungsanleitung sein. Fehlt die Bedienungsanleitung, sollten Sie diese umgehend anfordern.

<sup>1</sup> <http://www.vz-saar.de/doc2129A>

Stand: 09.02.2010