

Hörtext zu Seite 44, interaktive Übung (Konsumentenschutz)

T = Tonband

V = Mitarbeiterin der Beratungsstelle

K = Konsument

- T: Willkommen bei der Beratungsstelle für Konsumentinnen und Konsumenten. Sobald eine Leitung frei ist, werden Sie automatisch zu einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter verbunden. Danke für ihre Geduld“.
- V: Guten Tag bei der Beratungsstelle für Konsumentinnen und Konsumenten!
- K: Guten Tag. Ich habe eine Frage.
- V: Bitte, was kann ich für Sie tun?
- K: Ich habe mir zuletzt einen Standmixer gekauft und der ist nach kurzer Zeit kaputt gegangen. Ich wollte ihn zurückgeben, der Verkäufer meinte aber, dass ich ihn falsch benutzt hätte. Ich bin mir keines Fehlers bewusst, was kann ich da jetzt machen?
- V: Wann haben Sie den Mixer denn gekauft?
- K: Vor einer Woche.
- V: Grundsätzlich besteht eine 2-jährige Gewährleistung. Das bedeutet, dass Sie als Konsumentin zwei Jahre das Recht haben, dass ihr Gerät repariert oder ausgetauscht wird. Aber nur, wenn es einen Fehler hat, der schon bei Kauf bestanden hat. Wenn sie den Mixer ordnungsgemäß benutzt haben, dann ist der Verkäufer verpflichtet, ihn zu reparieren oder auszutauschen. Wenn er das nicht kann, muss er ihnen das Geld zurückgeben.
- K: Er sagt, ich hätte ihn falsch benutzt.
- V: Innerhalb der ersten 6 Monate nach Kauf muss der Verkäufer beweisen, dass Sie den Mixer falsch verwendet haben. Kann er das nicht, sind Sie im Recht.
- K: Dann werde ich ihm das nochmals sagen. Was kann ich machen, wenn er sich immer noch weigert, ihn zu reparieren oder auszutauschen?
- V: Dann können Sie sich jederzeit an den Verein für Konsumenteninformation oder die Arbeiterkammer wenden. Die werden ihnen bei ihrem Anliegen helfen und gegebenenfalls auch rechtlich vorgehen. Aber wenn man sich gut informiert, so wie Sie es nun getan haben, kann man seine Rechte meist ohnehin selbst durchsetzen.
- K: Herzlichen Dank für Ihre Hilfe! Auf Wiederhören!
- V: Gerne! Auf Wiederhören und viel Erfolg!

