

## Wenn das Handy stumm bleibt Protokoll einer Rechtsberatung per Telefon

### 1. Der Prolog

Heike Schulz<sup>1</sup> ist sprachlos. Nicht, dass es der resoluten Berlinerin die Stimme verschlagen hätte. Im Gegenteil. Aber wen die erfahrene Sekretärin mit ihrem Handy auch anruft – von ihr kommt am anderen Ende kein einziger Laut an. So laut sie auch hinein schreit. Das Handy ist kaputt.

Ein klarer Fall für die Reklamationsabteilung des Elektronikmarktes, wo ihr Mann das Gerät vor knapp einem Jahr zu ihrem 40. Geburtstag gekauft hat. „Die Garantie ist noch nicht abgelaufen, wir werden das Handy zur Reparatur einschicken“, sagt die Dame am Service-Tresen.

Vier Wochen später kann Heike Schulz ihr Geburtstagsgeschenk wieder abholen. Und ist, als sie das geliftete Gerät zu Hause endlich ausprobiert, nicht weniger sprachlos denn zuvor. Wieder ist sie für niemanden zu hören.

„Dafür haben wir aber eine neue Beleuchtung eingebaut“, erklärt man Heike Schulz nach endlosen Nachfragen schließlich direkt in der Werkstatt. Die nimmt, nach entsprechender Absprache mit dem Elektronik-Markt, das Handy ein zweites Mal in Reparatur. Stattet es, so steht’s in den Begleitpapieren, nun mit einem „neuen Mikrofon“ aus.

Außer Spesen nichts gewesen – auch nach der zweiten Reparatur bleibt das Handy von Heike Schulz stumm. „Ich war stinksauer“, erinnert sie sich, „und hatte nur noch einen Gedanken: ein Anwalt muss her!“ Doch der ist nicht so schnell zu haben, kostet in der Regel nicht wenig Geld und meist noch mehr Nerven. „Allein für Benzin und Parkticket hätte ich bei einem Termin in einer Kanzlei sicherlich mehr ausgegeben als für meinen Anruf bei der Anwaltshotline“, sagt Heike Schulz.

### 2. Der Dialog

*Die Nummer für die telefonische Rechtsberatung hatte Heike Schulz im Internet gefunden: 0900/1867800-0. Die Verbindung klappte sofort, nach kurzer, nur Sekunden dauernder Begrüßungsansage meldete sich am anderen Ende der Leitung schon der Anwalt mit seinem Namen.*

TELEFON-ANWALT: Guten Tag, Sie sprechen mit Rechtsanwalt Cem Ilhan<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Die Rechtsberatungsgespräche bei der Deutschen Anwaltshotline sind anonym und unterliegen der anwaltlichen Schweigepflicht. Sie werden weder mitgehört noch mitgeschnitten. In diesem Ausnahmefall hat die Mandantin der Veröffentlichung Ihres Namens und der rekonstruierten Wiedergabe des Telefongesprächs ausdrücklich zugestimmt.

<sup>2</sup> Der Koblenzer Rechtsanwalt Cem Ilhan berät seit Anfang 2005 über die Deutsche Anwaltshotline. Er ist ein besonders erfahrener Zivil-, Sozial- und Familienrechtler.

ANRUFERIN: Ja, guten Tag. Ich bin Heike Schulz und rufe aus Berlin an. Mein Mann hat mir zum Geburtstag ein neues Handy geschenkt. Aber das verrückte Ding funktioniert nicht – man hört mich nicht, wenn ich damit telefoniere. Ich hab's dann in den Elektronik-Markt zurückgebracht, und die haben's auch zur Reparatur eingeschickt. Aber danach ging es wieder nicht. Nun hab' ich vom Elektronik-Markt die Nummer der Werkstatt bekommen. Als ich dort nach langem Hin und Her endlich mit den richtigen Leuten verbunden war, haben die sich bereit erklärt, sich ein zweites Mal mit dem Handy zu beschäftigen. Als es dann zurückkam, war laut Rechnung wohl ein neues Mikrofon eingebaut worden – doch ich bin immer noch nicht zu hören, wenn ich damit jemanden anrufe. Ich will jetzt das Geld wieder haben oder ein neues Handy, das funktioniert.

TELEFON-ANWALT: Die rechtliche Situation ist die, dass ein Gerät wie das Handy grundsätzlich nicht ausgetauscht werden muss. Ein Händler hat, wie die Juristen sagen, das „Recht der ersten Andienung“ – er kann das Gerät überprüfen, reparieren und dann an den Käufer zurückgeben. Meist schickt er es, wie in Ihrem Fall, mangels eigener Kompetenz beim Hersteller ein.

ANRUFERIN: Hätte ich für die Wochen der Reparatur nicht wenigstens ein Leihgerät zur Überbrückung bekommen müssen?

TELEFON-ANWALT: Da kann ich Ihnen zustimmen - wenn der Verkäufer kulant ist, stellt er ein so genanntes Ersatzgerät zur Verfügung. Er muss es aber nicht. Und das ist das Problem. Die meisten großen Elektronikmärkte haben Ersatzgeräte, doch die sind oft schon alle verliehen.

ANRUFERIN: Und dass ich viereinhalb Wochen warten musste – und das Handy selbst nach der zweiten Reparatur immer noch nicht heil war?

TELEFON-ANWALT: Ja, genau das ist es, Frau Schulz, wo wir nachhaken können. Damit müsste Ihr Problem zu lösen sein: Zwei versprochene, aber nicht vorgenommene Reparaturen – da sind die vom Gesetzgeber gezogenen Grenzen der Zumutbarkeit deutlich überschritten. Das Gesetz geht in der Regel davon aus, dass nach dem zweiten erfolglosen Versuch der Käufer nicht weiter hingehalten werden darf.

ANRUFERIN: Was soll ich also tun?

TELEFON-ANWALT: Gehen Sie noch einmal in den Elektronikmarkt – nur ihm gegenüber haben Sie ein Umtauschrecht. Betonen Sie dort, dass Sie sich vom Anwalt beraten lassen. Und fordern Sie dann ein neues Gerät! Mit der juristischen Begründung einer so genannten weiteren „Unzumutbarkeit“.

ANRUFERIN: OK. Und wenn der Elektronik-Markt sich trotzdem weiter stur stellt?

TELEFON-ANWALT: Das glaube ich nicht. Wenn doch – schreiben Sie sich im Beisein der Mitarbeiter demonstrativ auf, wer was sagt. Lassen Sie sich einen Beleg für den Austauschgrund vom Geschäft ausstellen. Sagen Sie: Als Beweismittel für spätere Gerichtsverhandlungen. Falls das dann noch nicht klappt, rufen Sie mich wieder an. Ich gebe Ihnen jetzt meine persönliche Durchwahlnummer.

### **3. Der Epilog**

Das Gespräch mit dem Rechtsanwalt der Deutschen Anwaltshotline dauerte ganze 6 Minuten und kostete Heike Schulz später auf Ihrer Telefonrechnung knapp 12 Euro. Das wichtigste aber: Der Gang vors Gericht blieb ihr erspart. „Bei den Worten

„Anwalt“ und „Unzumutbarkeit“ bekam die Dame hinterm Service-Tresen des Elektronikmarktes große Kulleraugen und rannte davon – den Vorgesetzten holen“, erinnert sie sich. Mit einemmal lief alles unkompliziert ab, abgesehen von dem Papierkram danach. Heike Schulz durfte sich ein nagelneues Gerät im Laden aussuchen.

Wieder war sie sprachlos – diesmal, weil man sie mit ihrem neuen Handy wirklich wieder überall hören konnte. Gerade noch rechtzeitig, um sich bei all ihren Freunden und Bekannten für die Glückwünsche zum 41. Geburtstag zu bedanken.