

RATGEBER

06.01.2016

Richtig reklamieren

Wie Kunden zu ihrem Recht kommen

Die im Internet bestellte Krawatte gefällt nicht, der liebevoll ausgesuchte Kuschelpulli hat ein Loch, das neue Smartphone gibt fünf Minuten nach dem Auspacken den Geist auf und der Festbraten wird am Klapp Tisch serviert, weil die Möbellieferung seit Wochen auf sich warten lässt. Wenn Weihnachten so oder ähnlich verläuft, ist das Wissen um die eigenen Rechte auf Umtausch, Nachbesserung oder Widerruf Gold wert. Welche Möglichkeiten Kunden in welchen Situationen haben, erläutert der Ratgeber „Richtig reklamieren“ der Verbraucherzentrale NRW.

Neben dem Einzelhandel deckt das Handbuch zahlreiche weitere Bereiche ab, in denen Reklamationen eine Rolle spielen. Mit 134 Musterbriefen macht es auch fit für den Umgang mit Handwerkern, Vermietern, Banken, Versicherungen, Internetanbietern und der Bahn. Dem großen Thema Reismängel ist ein eigenes Kapitel gewidmet. Hinweise zur Durchsetzung der eigenen Rechte vor Gericht oder in Schlichtungen runden das Paket ab.

Der Ratgeber kostet 11,90 Euro und ist in der örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW in Schwerte am Westwall 4 erhältlich.