

Hörverlust

Apple verweigert gesetzliches Widerrufsrecht

Wer telefonisch Ware bestellt, genießt ein zweiwöchiges Widerrufsrecht. Bei Apple will man davon nichts wissen, jedenfalls wenn das Unternehmen seine Ware als Ersatzteil deklariert hat.

Von Tim Gerber

Am Freitag, 2. Dezember, kurz nach Mitternacht, wartete Achim A. auf dem Rückweg von einer Weihnachtsfeier auf den letzten Zug nach Hause ins ostfriesische Leer. Als der Zug dann in den Bahn-

hof einfuhr, wollte er sich pflichtgemäß seine FFP2-Maske aufsetzen und verlor dabei seinen linken Bluetooth-Ohrhörer. Der landete auf dem Bahnsteig und war weg. Es handelte sich um Apples In-Ohr-Kopfhörer Beats Fit Pro, aktueller Preis eines Paares 250 Euro. Verzweifelt versuchte Achim A., den verlorenen Ohrstöpsel auf dem düsteren Bahnsteig wiederzufinden. Doch vergeblich. Er könnte in ein Abflussgitter in der Nähe gefallen sein, vermutete er. Und da der nächste Zug erst am Morgen gegen sechs Uhr fuhr, bestieg er schnell noch den in Kürze abfahrenden letzten Zug und fuhr ohne seinen Ohrhörer heim.

Der teure Verlust und die Frage, ob er einen einzelnen Hörer als Ersatz würde bekommen können, ließen ihn nicht lange

schlafen. Schon um halb neun Uhr am nächsten Morgen rief er deshalb den Apple-Support an und schilderte ihm sein Missgeschick. Man bot ihm einen einzelnen Hörer als Ersatz zum Preis von 110 Euro an. Achim A. willigt erfreut ein, schließlich war das deutlich günstiger, als ein komplett neues Paar kaufen zu müssen.

Doch der verlorene Ohrhörer am vergangenen Abend ließ Achim A. nicht los. Kurz nach dem Anruf bei Apple setzte er sich deshalb in sein Auto, um doch noch einmal zum Bahnhof zu fahren und nach dem kleinen Ohrstöpsel zu suchen. Einen Schraubenzieher zum Öffnen des Abflussgitters hatte er vorsorglich dabei. Doch den brauchte er gar nicht. Der Ohrstöpsel lag unversehrt auf dem Bahnsteig, an dem

am Samstagmorgen nicht sonderlich viel los gewesen war. Und trotz einer frostigen Nacht im Freien funktionierte der Ohrhörer immer noch einwandfrei. Glücklicherweise über den Fund kehrte Achim A. zu seinem Auto zurück und rief noch von dort aus den Apple-Support an, um seine eben aufgebene Bestellung zu stornieren. Seit seinem ersten Anruf war nicht einmal eine Stunde vergangen. Das sei kein Problem, versicherte der Mitarbeiter, man storniere seine Bestellung, die Sache sei damit erledigt.

Zum Mittag des 6. Dezember erhielt Achim A. von Apple dann jedoch eine E-Mail, sein „Ersatzteil“ sei versendet worden. Umgehend rief er erneut den Support an und erkundigte sich, warum die Bestellung nicht wie zugesichert storniert worden sei. Der Mitarbeiter bestätigte ihm, dass seine Bestellung längst storniert sei. Warum der Ohrhörer trotzdem versandt worden war, wusste er nicht. Jedenfalls empfahl er dem Kunden, einfach die Annahme des Päckchens zu verweigern.

Nachbarschaftshilfe

Das klang in der Theorie einfacher, als es in der Praxis dann meist ist. Denn als Achim A. am Abend des folgenden Tages nach Hause kam, hatte ein Nachbar das Päckchen für ihn angenommen. Am nächsten Morgen halb zehn Uhr rief er deshalb abermals beim Apple-Support an und wollte wissen, wie er das Päckchen zurückschicken könne. Die erste Mitarbeiterin wusste keinen Rat, denn die Rücksendung von solchen „Ersatzteilen“ wie einem einzelnen Ohrhörer war bei Apple schlicht nicht vorgesehen. Deshalb reichte sie den Kunden an eine Kollegin weiter, die aber auch nicht wusste, was zu tun sei. Fazit nach einer guten halben Stunde Hin und Her am Telefon: Apple werde sich in den kommenden Tagen telefonisch melden.

Der Anruf kam tatsächlich am 12. Dezember mittags. Der Mitarbeiter sagte Achim A. lediglich, dass die Rücksendung des „Ersatzteils“ nicht möglich sei. Somit würde der Kunde auch kein Geld zurückbekommen, denn freilich hatte Apple inzwischen die Kreditkarte des Kunden mit dem Rechnungsbetrag von 110 Euro belastet.

Auf einem nunmehr nutzlosen „Ersatzteil“ für über hundert Euro sitzen zu bleiben, dessen Lieferung er rechtzeitig

storniert hatte, wollte Achim A. nicht einleuchten. Deshalb bat er den Apple-Mitarbeiter, seinen Fall nach oben zu eskalieren. Doch alle Diskussion half nichts, Apple blieb stur. „Stocksauer“ auf das Unternehmen wandte sich Achim A. am 15. Dezember mit diesem Vorgang an die c't-Redaktion.

Wir baten den Leser am 3. Januar zunächst vorsorglich, Apple den Widerruf des Kaufvertrages wie gesetzlich vorgeschrieben in Textform, also am besten per E-Mail, zu erklären. Am 7. Januar schrieb Achim A. deshalb eine E-Mail an Apple, in dem er förmlich und mit allen nötigen Angaben den Vertrag über die Lieferung des Ersatzhörers widerrief. Damit galt der Vertrag rechtlich als von Anfang an nicht existent. Die erhaltenen Waren beziehungsweise Zahlungen sind dann laut Gesetz binnen 14 Tagen zurückzugeben.

Die im Gesetz vorgesehene Widerrufsfrist beträgt nur dann 14 Tage ab Erhalt der Ware, wenn der Verkäufer den Kunden bei Vertragsabschluss darüber belehrt hat. Das hatte Apple hier versäumt, da es sich nach Ansicht des Unternehmens ja um einen Reparaturauftrag und nicht um eine Warenlieferung handelte. Die Rechtslage richtet sich aber nicht nach dem Etikett, das ein Unternehmen einem Vertrag anheftet, sondern nach dem Inhalt des Rechtsgeschäfts und den tatsächlichen Gegebenheiten. Dass Achim A. hier als Endverbraucher eine Ware, einen Hörer für das linke Ohr, bestellt und – trotz umgehender Stornierung – auch erhalten hat, dürfte kaum ernsthaft zu bestreiten sein.

Aber selbst wenn man das anders sehen wollte, so erweist sich der Vorgang doch als extrem unfreundlich gegenüber dem Kunden. Trotz raschen und von Apple bestätigten Stornierens versendet man die Ware trotzdem und verweigert dem Kunden anschließend jede Rückgabe.

Fauler Apfel

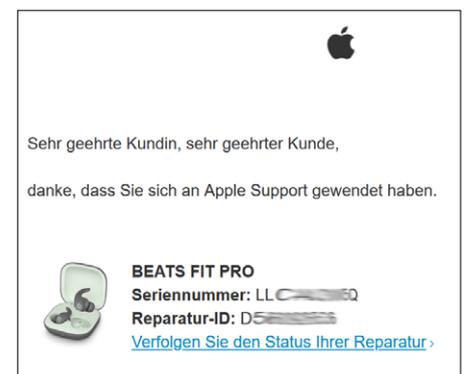
Wir fragten deshalb am 12. Januar bei Apple an und wollten wissen, warum die Stornierung wenige Stunden nach der Bestellung nicht umgesetzt wurde und warum man letztlich den Artikel nicht zurücknimmt. Schließlich war das Päckchen ungeöffnet geblieben und Apple konnte den originalverpackten Ohrhörer ohne Weiteres weiterverkaufen. Ein Un-

ternehmenssprecher versprach, sich um unsere Anfrage kümmern zu wollen.

Am 23. Januar erinnerten wir an die ausstehende Antwort und erhielten am 27. Januar endlich eine inhaltliche Antwort: Nach den hier geltenden Vertragsbestimmungen, auf die man Achim A. in der Bestätigungsmail hingewiesen habe, sei eine Stornierung nach Auftragserteilung nicht mehr möglich. Allerdings hätten die Supportmitarbeiter hier Fehler gemacht, die man bedauere. Apple werde den Kunden umgehend kontaktieren, um „eine kulantere Lösung“ zu finden.

Es dauerte dann noch bis zum 3. Februar, bis der Rechnungsbetrag auf der Kreditkarte von Achim A. gutgeschrieben war. Den Ohrhörer durfte er sogar behalten. Trotzdem hinterließ die Sache bei ihm einen schalen Beigeschmack, wie er uns schrieb. Warum habe er sich erst an die c't wenden müssen und warum wollte Apple seine Rechtspflicht nicht anerkennen, sondern den Kaufbetrag lediglich „aus Kulanz“ erstatten?

Zur Rückgabe findet sich in den langen Vertragsbedingungen für die „Do-it-yourself-Reparatur“, auf die Apple verwiesen hatte, übrigens gar nichts. Ganz weit oben in dem Text heißt es aber unter dem fettgedruckten Schlagwort „Verbraucherschutzrechte“ sehr deutlich: „Für Verbraucher, die in ihren Wohnsitzländern durch Verbraucherschutzgesetzte und -bestimmungen geschützt sind, gelten die Bedingungen dieser Vereinbarung zusätzlich zu den Rechten gemäß dieser Verbraucherschutzgesetzte oder -bestimmungen.“ Demnach gilt das gesetzliche Widerrufsrecht also sehr wohl auch in solchen Fällen und Apple hat das auch anerkannt – jedenfalls auf dem Papier. (tig@ct.de) ct



Die Bestellung eines einzelnen Ersatzhörers behandelt Apple als „Do-it-Yourself-Reparatur“ – Rückgabe ausgeschlossen.