

## **PROTOKOLL über Kundeneinwände**

gemäß § 4 der Verordnung des Wirtschaftsministeriums (BMWi) mit der Nr. 19/2014. (29. IV) über die  
Vorgehensweise bei Haftung und Garantieerklärung der im vertraglichen Rahmen verkauften Sachen zwischen  
Kunde und Unternehmen<sup>i</sup>

<b>Name des Kunden:</b>
<b>Anschrift des Kunden:</b>
<b>Produktname:</b>
<b>Kaufpreis des Produkts:</b>
<b>Erfüllungsdatum<sup>ii</sup>:</b>
<b>Eingangsdatum der Fehlermeldung:</b>
<b>Fehlerbeschreibung:</b>
<b>Kundenrecht<sup>iii</sup>:</b>
<b>Behandlung des Kundeneinwands (falls abweichend vom Anspruch des Kunden, mit Begründung zu ergänzen)<sup>iv</sup>:</b>
<b>Angabe des Ablehnungsgrundes bei Ablehnung des Kundeneinwands<sup>v</sup>:</b>

Wenn das Unternehmen das Produkt (zwecks Nachbesserung oder Überprüfung der Erfüllbarkeit des Kundenanspruchs) übernommen hat:

<b>Angabe(n) zur Identifizierung des Produkts:</b>
<b>Datum – Übernahme des Produkts vom Unternehmen:</b>

**Zeitpunkt, wenn der Kunde die Sache übernehmen kann:**

Beim Verbraucherstreit kann der Kunde ein Verfahren bei einer der regionalen (oder hauptstädtischen) Industrie- und Handelskammer oder dem Friedensgremium einleiten. Bezüglich des Verfahrens ist das Friedensgremium nach Wohn- oder Aufenthaltsort des Kunden zuständig. Wenn der Kunde keinen inländischen Wohn- oder Aufenthaltsort hat, ist das Friedensgremium nach vom Rechtsstreit betroffenem Unternehmen oder Standort der zur Vertretung bevollmächtigten Dienststelle zuständig. Die Erreichbarkeiten der Friedensgremien sind auf der Webseite [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) zu finden.

Ich, der Unterzeichnete stimme durch die Unterzeichnung gegenwärtiges Protokolls zu, mit meinen Angaben, die im Protokoll festgehalten sind, vom Unternehmen gemäß BMWi Verordnung Nr. 19/2014. (29. IV) umgegangen wird.

**Datum des Protokolls:**

**Unternehmen (Firmenanschrift)**

**Kunde**

- i Das Protokoll ist aufzunehmen, wenn der Kunde bei einem Vertrag zwischen Kunde und Unternehmen nach Gesetz Nr. V von 2013 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) aufgrund Mängel der verkauften beweglichen Sache den Anspruch auf Mängel- oder Produkthaftung nach BGB oder den laut Rechtsvorschrift ihm zustehenden Gewährleistungsanspruch geltend macht. Bei Geltendmachung des Anspruchs auf Produkthaftung nach BGB belasten die Verpflichtungen nach Verordnung den Hersteller des Produkts - anstatt des Unternehmens.
- ii Unter dem Datum, an dem das Unternehmen den Vertrag erfüllt, ist das Datum der Produktübergabe oder (wenn das Unternehmen oder sein Beauftragte die Inbetriebnahme durchgeführt hat) das Datum der Inbetriebnahme zu verstehen.
- iii Gemäß Abschnitt 2 § 6:159, sowie Abschnitt 2 § 6:173 BGB aufgrund des Anspruchs auf Mängelhaftung und Gewährleistung kann der Kunde nach Wahl
- *erstens* Nachbesserung oder Austausch fordern. Ausgenommen, wenn die Erfüllung des gewählten Mängelhaftungsanspruchs nicht möglich ist oder wenn es dem Unternehmen im Vergleich zur Erfüllung des anderen Gewährleistungsanspruchs einen unverhältnismäßig großen Mehraufwand bedeuten würde. Dabei werden u.a. der Wert des mangelfreien Produkts, das Ausmaß der Vertragsverletzung und die Verletzung der Interessen des Berechtigten – durch Erfüllung des Mängelhaftungsanspruchs - berücksichtigt; oder
  - *zweitens* angemessene Reduzierung des Kaufpreises beanspruchen, den Fehler auf Kosten des Unternehmens nachbessern oder nachbessern lassen oder vom Vertrag zurücktreten, wenn das Unternehmen die Nachbesserung oder den Austausch nicht angenommen hat oder es fristgerecht und die Kundenwünsche vor Auge haltend nicht erfüllen kann oder das Recht des Kunden auf Nachbesserung oder Austausch verfallen ist. Beim belanglosen Fehler ist der Rücktritt vom Vertrag nicht erstattet.
- Gemäß Abschnitt 1 § 6:168 BGB kann der Kunde als Gewährleistungsanspruch vom Hersteller fordern, den Produktfehler nachzubessern oder – wenn die Nachbesserung fristgerecht und ohne die Verletzung der Kundeninteressen nicht möglich ist – das Produkt auszutauschen.
- iv Falls das Unternehmen bei Mitteilung des Einwands keine Erklärung zum Kundenanspruch vorlegen kann, ist verpflichtet, dem Kunden innerhalb von 5 Arbeitstagen seinen Standpunkt – bei Ablehnung des Anspruchs die Begründung und die Möglichkeit, sich ans Friedensgremium zu wenden – mitzuteilen.
- v Siehe Vermerk IV