

Kannste knicken

Samsung verweigert Gewährleistung für Galaxy Z Fold 4



Weist gelieferte Ware einen Mangel auf, hat der Käufer gegenüber dem Verkäufer in der Europäischen Union verbrieft Rechte. Bis zu Samsung nach Südkorea scheint sich das aber noch nicht herumgesprochen zu haben.

Von Tim Gerber

Matthias R. mag Smartphones mit faltbarem Display. Sein Samsung Galaxy Z Fold 3 zeigte im Sommer 2022 jedoch erste Risse. Deshalb bestellte er kurz nach Samsungs Ankündigung des Nachfolgemodells Galaxy Z Fold 4 über den deutschen Onlineshop des Herstellers im Austausch gegen sein altes ein Gerät dieser neuesten Generation. Der Preis für das neue Smartphone betrug 2159 Euro. Darin enthalten war zusätzlich eine einjährige „Care+“-Garantie des Herstellers. Am 24. August 2022 wurde das Smartphone geliefert und funktionierte zunächst auch einwandfrei.

Nach ein paar Wochen tauchten gelegentlich Systemmeldungen über mögliche Probleme auf, die Matthias R. in der geschäftigen Zeit zum Jahresende zunächst nicht näher untersuchte. Erst nach Weihnachten ging er der Sache mit den Systemmeldungen des Smartphones dann auf den Grund und musste feststellen, dass der Akku nicht in Ordnung war. Die Systemdiagnose des Smartphones empfahl einen Austausch des Akkus, da er in einem schlechten Zustand sei.

Einigermaßen erschrocken machte sich Matthias R. nun zunächst Gedanken, wie er seine Daten sichern sollte, bevor er

sich schließlich am 17. Februar an den Support von Samsung wandte. Dieser verwies ihn an eine in seiner Nähe befindliche Vertragswerkstatt. Die beschied ihm auf seine Anfrage hin aber lediglich, für sein Smartphone keinen Ersatzakku vorrätig zu haben.

Vergebliche Suche nach Service

Nun versuchte Matthias R. für den von Samsung beworbenen „Smart Repair“-Service, bei dem eine mobile Werkstatt („Samsung Repair Bus“) in die Nähe des Kunden kommt, einen Termin Anfang März zu bekommen. Dafür musste er zunächst eine Anfahrtspauschale von 10 Euro an Samsung zahlen. Doch sowohl der gebuchte Termin am 10. März als auch der Ersatztermin am 13. März verstrichen, ohne dass sich Samsung noch einmal gemeldet hätte. Auf telefonische Nachfrage erfuhr der Kunde lediglich, dass keine Ersatzteile vorrätig seien und man ihm die zehn Euro für die Anfahrt erstatten werde. Das geschah auch.

Weitere Versuche, über die Webseite für Samsungs „Smart Repair“ einen neuen Termin zu bekommen oder die Abholung des defekten Smartphones zu beauftragen, scheiterten immer wieder mit Meldungen von Server-Fehlern. Am 30. Mai wandte sich Matthias R. per E-Mail an den Samsung-Service und schilderte sein Problem mit dem notwendigen Tausch des Akkus. Am Tag darauf erhielt er die Antwort, dass es tatsächlich technische Probleme mit der Webseite gebe und er sein Smartphone alternativ auch selbst an den Samsung Service senden könne. Er möge eine Fehlerbeschreibung sowie eine Kopie seiner Rechnung beilegen.

Die Zeit dafür fand der Kunde erst nach seinem Urlaub. Inzwischen zeigte das innere Display auch schon einen kleinen Riss. Deshalb sandte Matthias R. das Smartphone wie vorgeschlagen mit der Bitte, nunmehr beides, Akku wie Display zu tauschen, auf eigene Kosten an den Vertragsservice bei LetItRepair. Dort kam es laut Sendungsverfolgung am 6. August an. Danach hörte der Kunde nichts weiter. Am 27. August fragte er deshalb bei LetItRepair an, wie der Reparaturstatus seines Smartphones sei. Die Werkstatt antwortete am 4. September, man warte derzeit auf die nötigen Ersatzteile.

Also schilderte der Kunde nun dem Samsung-Support am 15. September per E-Mail sein Problem, dass sein wenige Monate nach Kauf bereits defektes Smartphone nun über einen Monat in der Werkstatt liege und diese auf Nachfragen nicht reagiere. Unmissverständlich forderte der Kunde den Hersteller auf, dafür zu sorgen, dass die nötigen Ersatzteile für sein Fold 4 zur Werkstatt kämen, damit er es noch vor der Vorstellung des Fold 6 zurück erhalte. Am 18. September kam die

Antwort von Samsung: Aufgrund eines hohen Aufkommens und einer starken Nachfrage von Ersatzteilen komme es derzeit zu Verzögerungen. Einen genauen Liefertermin der für seine Reparatur benötigten Ersatzteile könne man nicht nennen. Man bitte ihn noch um etwas Geduld.

Geduldsspiele

Doch wie viel Geduld Matthias R. noch aufzubringen bereit war, spielte für Samsung offenbar gar keine Rolle. Denn am 26. September kam sein Smartphone einfach unrepariert zurück, weil das zu ersetzende Display nicht verfügbar war. Den schadhafte Akku hatte die Werkstatt aber auch nicht ausgewechselt.

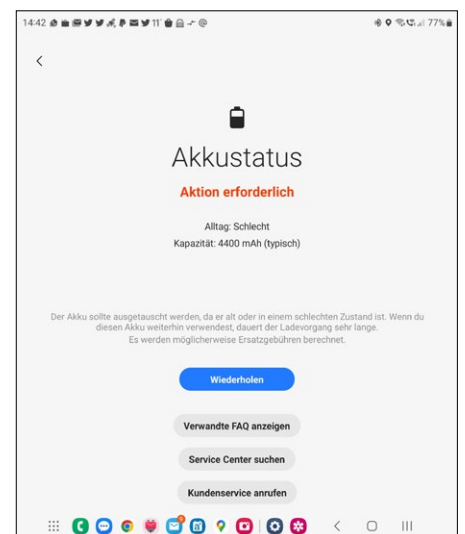
Zeitgleich erhielt der Kunde eine Nachricht von Samsung, man wolle das Gerät „begutschriften“. Er möge bitte noch mitteilen, wann die Spedition das Gerät verpackt bei ihm abholen könne. Am selben Tag fragte der Kunde nach, ob er das richtig verstanden habe, dass man das irreparable Smartphone zurücknehmen und ihm den Kaufpreis erstatten wolle. Doch darauf bekam er keine Antwort. Auf seine neuerliche Nachfrage am 29. September reagierte der Samsung Support in weniger als einer Stunde: Man habe seinen Fall „an eine höhere Instanz“ weitergeleitet und warte derzeit noch auf Antwort. Sobald diese vorliege, werde man sich wieder melden.

Doch bis zum 4. Oktober geschah nichts, deshalb wandte sich Matthias R. mit seiner Service-Odyssee an c't. Wir fragten am 11. Oktober bei Samsung an und baten vor allem um Auskunft, warum man dem Kunden angesichts nicht verfügbarer Ersatzteile nicht schlicht ein neues Gerät liefere? Eine Antwort erhielten wir

erst kurz vor Redaktionsschluss am 23. Oktober.

Gemäß den AGB des Samsung-Online-Shops müssten Kunden konkret äußern, wenn sie bei einem Mangel ein neues Gerät in Anspruch nehmen wollen, hieß es lapidar. Das habe Matthias R. nicht getan. Das steht so aber auch nirgends geschrieben. Auch in den AGB ist – ebenso wie im Gesetz – lediglich von einem Wahlrecht des Kunden die Rede. Richtig ist zwar, dass sich der Kunde zunächst nur mit dem Wunsch einer Reparatur an Samsung gewandt hatte. Nachdem der Hersteller dazu aber nicht innerhalb vernünftiger Frist in der Lage war, hätte er den Kunden auf sein gesetzliches Wahlrecht aus § 437 BGB hinweisen und nachfragen müssen, ob er anstelle der Reparatur nicht lieber ein neues Gerät wünsche. Schließlich oblag es Samsung als Verkäufer, eine mangelfreie Sache zu liefern.

Eine absolute Frechheit seitens Samsung ist es, anstatt seinen gesetzlichen und vertraglichen Pflichten nachzukommen, einfach einseitig den wirksam geschlossenen Kaufvertrag zu widerrufen und dem Kunden den Kaufpreis erstatten zu wollen. Dazu hat der Verkäufer schlicht kein Recht. Nach den miserablen Erfahrungen mit dem Service dieses Herstellers ist Matthias R. allerdings nun einverstanden, sich gegen Erstattung des Kaufpreises von seinem Galaxy zu trennen und sich stattdessen ein Smartphone eines anderen Herstellers zu besorgen. (tig@ct.de) 



Screenshot: Matthias R.

Kurze Zeit nach dem Kauf zeigte die Systemdiagnose des Samsung Galaxy Z Fold 4 des Kunden bereits einen schadhafte Akku.