

# Reklamation

**Absender:**

---

(Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)

**Empfänger:**

---

(Name des Unternehmens / Händlers / Onlineshops)

---

(Adresse oder E-Mail des Kundenservice)

**Ort, Datum:** \_\_\_\_\_

## **Betreff: Reklamation wegen [z. B. defekter Ware / unvollständiger Lieferung / fehlerhafter Dienstleistung]**

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit mache ich von meinem **Reklamationsrecht gemäß § 434 BGB (Sachmangelhaftung)** Gebrauch und reklamiere die am **[Datum der Lieferung / des Kaufs]** gelieferte Ware bzw. erbrachte Dienstleistung:

**Artikel / Auftrag:** \_\_\_\_\_

**Bestell- oder Rechnungsnummer:** \_\_\_\_\_

### **Beanstandung:**

**[Beschreibe hier kurz, aber genau den Mangel – z. B.:]**

Der gelieferte Artikel weist sichtbare Kratzer auf und funktioniert nicht ordnungsgemäß. Trotz korrekter Nutzung ist das Gerät bereits nach wenigen Tagen ausgefallen.

Alternativ:

Die Lieferung war unvollständig – der Artikel [Name] fehlt.

Ich bitte Sie daher um **[Ersatzlieferung / Nachbesserung / Rückerstattung des Kaufpreises]** innerhalb von **14 Tagen ab Erhalt dieses Schreibens**.

Sollte eine Reparatur oder Ersatzlieferung nicht möglich sein, bitte ich um eine **Rücküberweisung des Kaufbetrags** auf folgendes Konto:

**IBAN:** \_\_\_\_\_  
**BIC:** \_\_\_\_\_  
**Bank:** \_\_\_\_\_

## Belege:

Als Nachweis füge ich folgende Unterlagen bei:

- Rechnungskopie
- Lieferschein
- Fotos des Mangels

Ich bitte um eine **schriftliche Bestätigung des Eingangs** dieser Reklamation und um Mitteilung, wie weiter verfahren wird.

Mit freundlichen Grüßen

---

(Unterschrift, falls per Post)  
[Name in Druckbuchstaben]

## Beispieltext:

**Betreff:** Reklamation defekter Kaffeemaschine – Bestellnummer 234567

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 5. Oktober 2025 erhielt ich die von mir bestellte Kaffeemaschine (Modell XY).  
Nach wenigen Tagen trat jedoch ein technischer Defekt auf – das Gerät lässt sich nicht mehr einschalten.

Ich bitte um eine Ersatzlieferung oder alternativ um Rückerstattung des Kaufpreises in Höhe von 129,00 €.

Eine Kopie der Rechnung sowie ein Foto des Defekts liegen bei.

Bitte bestätigen Sie den Erhalt dieser Reklamation und teilen Sie mir mit, wie weiter vorgegangen wird.

Mit freundlichen Grüßen

**Max Mustermann**

## Tipps zur Reklamation:

- Reklamationen müssen **innerhalb von 2 Jahren** (gesetzliche Gewährleistung) erfolgen.

- Immer **schriftlich** einreichen (E-Mail oder Brief mit Kopien der Belege).
- **Fotos oder Videos** vom Defekt erhöhen die Erfolgchancen.
- **Keine Originale** (z. B. Quittung) mitschicken, nur Kopien.
- Wenn das Unternehmen nicht reagiert: **Frist setzen** und ggf. Verbraucherzentrale einschalten.