



Pressemitteilung 95/2009

Quelle versiegt – Versandhauskunden verunsichert

Verbraucherzentrale Hessen informiert Quelle-Kunden, was im Abwicklungsfall zu beachten ist

Frankfurt, 21.10.2009 **Zur Abwicklung von Quelle Deutschland mit Sitz in Fürth scheint es keine Alternative mehr zu geben. Der Verkauf der insolventen Versandhausgruppe Primondo mit der Kernmarke Quelle ist gescheitert. Kaum gingen entsprechende Meldungen durch die Medien, häuften sich bei der Verbraucherzentrale Hessen die Anfragen verunsicherter Versandhauskunden. Kann ich von meinem Vertrag zurücktreten? Was passiert mit Gewährleistungs- und Garantieansprüchen für Waren, die bei Quelle gekauft wurden? Die Verbraucherzentrale Hessen informiert über Kundenrechte im Fall der Betriebsstilllegung.**

Bis zum endgültigen Abschluss der Abwicklung wird Quelle die Verpflichtungen aus den geschlossenen Kaufverträgen einzuhalten haben. Dies gilt auch für die Gewährleistungspflichten. Gewährleistung bezeichnet die gesetzlich geregelte Sachmängelhaftung, durch die der Kunde bei eventuellen Mängeln an der gekauften Ware Anspruch auf kostenlose Nachbesserung oder eine mangelfreie Ersatzlieferung hat. Sie gilt zwei Jahre ab Kaufdatum. Hier bleibt Quelle bis zur endgültigen Betriebsstilllegung weiterhin Ansprechpartner.

„Für die Zeit danach müssen sich die Verbraucher darauf einstellen, dass ihre Ansprüche nicht mehr durchsetzbar sein werden“, so Peter Lassek, Referent für Verbraucherrecht bei der Verbraucherzentrale Hessen. Gleiches gilt für das Einlösen von Gutscheinen, wobei es hier ohnehin in der Hand des Insolvenzverwalters liegt, ob der Kunde ihn einlösen kann oder nicht.

Ansprüche und Forderungen der Verbraucher gehen im Rahmen eines Insolvenzverfahrens – wie alle Gläubigerforderungen – zwar in die Insolvenzmasse ein, werden aber in der Regel allenfalls anteilig befriedigt. „Wenn Händler wie Quelle nicht mehr existieren, kann man natürlich auch keinen Fernseher oder keine Hose reklamieren“, so Lassek weiter. Anders sieht es bei den Herstellergarantien aus, die teils Jahre über die gesetzliche Gewährleistung gelten. Sie bleiben vom Insolvenzverfahren und der angekündigten Abwicklung unberührt, weil sich der Kunde in diesem Fall direkt an den Hersteller und nicht an den Händler wenden muss.

Die angekündigte Betriebsabwicklung bedeutet übrigens nicht automatisch eine Stornierung aller Aufträge und Bestellungen. Noch läuft der Geschäftsbetrieb weiter.

Verbraucher, die eine Bestellung per Fernabsatzgeschäft, etwa im Internet oder über das Telefon getätigt haben, können den Vertrag ohne Angabe von



Gründen widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt mindestens zwei Wochen und beginnt frühestens mit dem Eingang der Ware beim Kunden.

Ob ein insolventes Unternehmen überhaupt weiterhin liefern kann, ist laut Lassek von Fall zu Fall unterschiedlich. Dies hänge letztlich auch davon ab, welche Vereinbarungen der Insolvenzverwalter getroffen habe und wie sich die betroffenen Hersteller verhielten. Die zu Beginn des Arcandor-Insolvenzverfahrens gemachten Zusagen, dass sämtliche Bestellungen im Quelle-Versandhandel auch weiterhin „normal“ ausgeführt und bestehende Rückgaberechte unverändert fort gelten würden, stehen nach aktuellem Stand jedenfalls auf der Kippe.

Wie die Verbraucherzentrale Hessen weiter ausführt, müssen sich Kunden der KarstadtQuelle Bank übrigens derzeit keine Sorgen bei dem Einsatz ihrer Kreditkarte oder gar um ihr Guthaben machen. Dieser Finanzdienstleister gehört nicht mehr zur Arcandor AG, sondern zur Valovis Bank in Essen. Nur der Name sei noch der alte, dies verunsichere momentan viele Verbraucher. Ebenso sind die KarstadtQuelle Versicherungen nicht vom Insolvenzverfahren des Arcandor Konzerns betroffen.

Ergänzende Informationen für Verbraucher/innen:

- **Telefonische Beratung** der Verbraucherzentrale Hessen zu Verbraucherrecht montags bis donnerstags von 10 bis 18 Uhr unter 0900-1-972010. *1,75 € pro Minute aus dem Festnetz der DTAG; andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen.*
- **Hessenweites Servicetelefon der Verbraucherzentrale Hessen e.V.:** **0180 5 972010.** *0,14 € pro Minute aus dem Festnetz der Deutschen Telekom AG – andere (Mobilfunk-) Netzbetreiber können zusätzliche Kosten berechnen; ab 1.3.2010 maximal 0,42 €).* Informationen über alle Beratungs- und Seminarangebote sowie die Öffnungszeiten der Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen; teilweise auch Terminvereinbarung möglich. Keine Beratung!

Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen: Borken, Bahnhofstraße 36 b · Kassel/Nordhessen, Bahnhofplatz 1 (Kulturnahnhof) · Gießen, Südanlage 4 · Fulda, Karlstraße 2 · Frankfurt/Rhein-Main, Große Friedberger Straße 13-17 (Nähe Konstablerwache) · Darmstadt/Region Starkenburg, Luisenplatz 6 (CarreeGalerie) · Rüsselsheim/Groß Gerau, Marktstr. 29 · Wiesbaden, Luisenstr. 19 (im Umweltladen)