

UMTAUSCH- UND RÜCKGABERECHT

Hinweise für den Handel zum Umgang mit Umtauschforderungen des Kunden

Häufig verlangt ein Käufer vom Händler die Rücknahme erst kürzlich erworbener Ware. Das Merkblatt soll dem Händler einen Überblick geben, in welchen Situationen er bei Geschäften mit Verbrauchern (im Folgenden Käufer bzw. Kunde) die Waren zurücknehmen muss und in welchen nicht, und wann anstelle des Kaufpreises auch ein Gutschein ausgestellt werden kann.

1. RÜCKGABE MANGELFREIER WARE

Beispiel

Der Kunde kauft sich im Ladengeschäft eine Hose, möchte diese jedoch am nächsten Tag wegen Nichtgefallens umtauschen.

Grundsatz: Keine Rücknahme der Ware

Viele Käufer sind der Ansicht, dass sie mangelfreie Waren innerhalb einer bestimmten Frist auch bei bloßem Nichtgefallen zurückgeben können. Eine gesetzliche Verpflichtung des Ladengeschäftshändlers besteht hierzu jedoch nicht. Vielmehr gilt hier der Grundsatz, dass Verträge ein zu halten sind und der Kunde seine Entscheidung nicht mehr rückgängig machen kann. Reut den Kunden seine Entscheidung, so geht das zu seinen Lasten.

Ausnahmen

Dieser Grundsatz wird jedoch durch gesetzliche Vorschriften bzw. vertragliche Vereinbarungen durchbrochen:

Hat der Käufer die Ware im Rahmen eines Haustür-, Fernabsatz- und Verbraucherkreditgeschäfts gekauft, so hat der Käufer ein Umtauschrecht, welches vom Gesetzgeber „**Widerrufsrecht**“ oder „**Rückgaberecht**“ genannt wird. Dieses Umtauschrecht räumt der Gesetzgeber dem Verbraucher deshalb ein, um ihn in den genannten Situationen, besonders vor übereilten Entscheidungen sowie Überrumpelung, zu schützen. Der Händler ist im Falle eines solchen Widerrufs oder einer solchen Rückgabe verpflichtet, die Sache gegen Erstattung des Kaufpreises, eventuell abzüglich gezogener Nutzungen und Versandkosten, zurückzunehmen.

Weitere Informationen zum Widerrufs- und Rückgaberecht bei Fernabsatzgeschäften finden Sie im Merkblatt der IHK München „Rechtliche Grundlagen des E-commerce“ unter www.ihk-muenchen.de/rechtsgrundlagen-ecommerce/ .

Eine Verpflichtung zur Rücknahme mangelfreier Ware kann sich zudem dann ergeben, wenn der Händler dem Käufer dieses Recht vor oder bei Vertragsschluss freiwillig eingeräumt hat (**vertragliches Umtauschrecht**). Hat der Händler dem Käufer die Umtauschmöglichkeit im Rahmen eines Beratungsgesprächs zugesichert oder diese in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausdrücklich eingeräumt, so kann der Kunde die Sache innerhalb der vereinbarten Zeit zurückgeben. Die Verpflichtung zur Rücknahme der Ware richtet sich in diesem Fall nach der getroffenen vertraglichen Vereinbarung: So kann der Händler dem Käufer ein generelles Umtauschrecht gegen Auszahlung des Kaufpreises einräumen; es ist jedoch auch möglich, mit dem Käufer lediglich einen Umtausch gegen andere Ware oder Ausstellung eines Warengutscheins zu vereinbaren. Weitere Hinweise finden Sie im Merkblatt der IHK München „Gutscheine“ unter <https://www.ihk-muenchen.de/de/Service/Recht-und-Steuern/Vertragsrecht/Kaufrecht/> .

Gewährt der Händler ein vertragliches Umtauschrecht, möchte dieses aber bei Sonderangeboten oder Schlussverkaufsware ausschließen, so hat er darauf zu achten, dass sich der Ausschluss nur auf mangelfreie Ware bezieht, da dem Kunden seine Rechte bei mangelhafter Ware nicht entzogen werden dürfen.

Eine **Verkehrssitte** für ein jederzeitiges Umtauschrecht besteht entgegen weitläufiger Verbrauchermeinung nicht.

2. RÜCKGABE MANGELHAFTER WARE

Beispiel

Der Kunde kauft eine Hose, stellt jedoch später fest, dass die Hose beschädigt und verschmutzt ist.

Grundsatz: Rückgaberecht erst bei fehlgeschlagener Nachbesserung

Kauft der Kunde vom Händler eine mangelhafte Ware, so kann der Kunde nach seiner Wahl unter Setzen einer angemessenen Frist verlangen, dass der Händler die Sache repariert oder durch eine neue Sache ersetzt. Schlägt die Nachbesserung des Händlers zweimal fehl, so ist der Käufer in der Regel zum „Umtausch“ der Ware berechtigt. Diese Erklärung wird vom Gesetzgeber als **Rücktritt** bezeichnet. Der Händler ist in diesem Fall verpflichtet, die mangelhafte Ware zurückzunehmen.

Der Käufer kann hier die Auszahlung des Kaufpreises, eventuell abzüglich gezogener Nutzungen (keinen Wertersatz für Nutzung der Kaufsache beim sog. Verbrauchsgüterkauf), vom Verkäufer ersetzt verlangen und muss sich nicht auf das Ausstellen eines Gutscheins verweisen lassen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Händlers, die an Stelle der Rückerstattung des Kaufpreises lediglich einen Warengutschein vorsehen, sind unwirksam. Akzeptiert jedoch der Kunde an Stelle des Geldes einen Warengutschein, so erlischt sein Rückzahlungsanspruch. Eine Auszahlung des Kaufpreises ist in diesem Fall dann grundsätzlich nicht mehr möglich. Nähere Informationen zur Haftung für Mängelansprüche des Kunden enthält das Merkblatt der IHK München „Mängelhaftung im Kaufrecht“ unter <https://www.ihk-muenchen.de/de/Service/Recht-und-Steuern/Vertragsrecht/Kaufrecht/>.

Ausnahmen

Die unter Nr. 1 geschilderten Ausnahmen gelten auch für die Rücknahme mangelhafter Waren. Der Kunde kann sich in diesen Fällen nicht nur auf ein eventuelles Rückgaberecht auf Grundlage der gesetzlichen Mängelhaftung, sondern auch auf ein **Widerrufs- bzw. Rückgaberecht** sowie eine etwaig getroffene **vertragliche Vereinbarung** berufen.

HINWEIS:

Die Veröffentlichung von Merkblättern ist ein Service der IHK München für ihre Mitgliedsunternehmen. Dabei handelt es sich um eine zusammenfassende Darstellung der rechtlichen Grundlagen, die nur erste Hinweise enthält und keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Es kann eine anwaltliche Beratung im Einzelfall nicht ersetzen. Obwohl sie mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.