

ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN - R03b

Stand: November 2018

Ihr Ansprechpartner
Ass. Heike Cloß

E-Mail
heike.closs@saarland.ihk.de

Tel.
(0681) 9520-600

Fax
(0681) 9520-690

Rückgabe- und Umtauschklauseln im Einzelhandel

Dieses Infoblatt macht es sich zur Aufgabe, Händlern und Verbrauchern bei der rechtlichen Beurteilung von Rückgabe- und Umtauschklauseln Hilfestellung zu geben. Weitergehende Ausführungen zu den Ansprüchen des Käufers bei Lieferung einer **mangelhaften** Kaufsache sind nicht Gegenstand dieses Merkblattes.

→ **R03** „Kauf: Umtausch, Reklamationen, Gewährleistung und Garantie“, **Kennzahl 63**

Vorbemerkung

Nach den Vorschriften des deutschen Kaufrechts stehen dem Käufer verschiedene, abgestufte Rechte zu, wenn ihm der Verkäufer eine mit Mängeln behaftete Ware geliefert hat: Zunächst kann der Käufer nach seiner Wahl Beseitigung des Mangels oder Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen. Wenn Nachbesserung bzw. Umtausch scheitern, nicht möglich oder unzumutbar sind, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten (Erstattung des Kaufpreises und Rückgabe der Ware) oder den Kaufpreis mindern. Zudem kann er Schadensersatz oder den Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

In dem Bestreben, dauerhafte und zufriedene Kunden zu gewinnen, räumen Einzelhändler ihren Kunden vielfach neben den gesetzlichen Gewährleistungsrechten zusätzlich freiwillige Sonderrechte ein. Hier ist insbesondere - trotz Lieferung absolut einwandfreier Ware - die **Warenrückgabe** und der **Umtausch** der Ware zu nennen. Dabei handelt es sich nicht um ein gesetzliches Rückgabe- bzw. Umtauschrecht.

Grundsätzlich kann der Käufer die gekaufte Ware nicht ohne weiteres zurückgeben, wenn ihm der gekaufte Gegenstand nachträglich nicht mehr gefällt oder er den Preis plötzlich für zu hoch ansieht. Voraussetzung für die Rückgabe bzw. den Umtausch ist immer eine **Vereinbarung** zwischen Verkäufer und Käufer. Eine Ausnahme besteht lediglich bei den sog. Fernabsatzgeschäften, d.h. bei Einkauf per Katalog, Internet usw. Hier kann der private Endverbraucher seine Bestellung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen widerrufen.

→ **R76** „Widerrufsrecht im Online-Handel“, **Kennzahl 44.**

Gebräuchliche Klauseln

- Kauf ohne Risiko - 14 Tage Umtausch- und Rückgaberecht
- Bei Nichtgefallen Geld zurück
- Umtausch innerhalb von acht Tagen gegen Vorlage dieses Abschnitts oder Kassenzettels
- Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen
- Badebekleidung ist vom Umtausch ausgeschlossen
- Zweite Wahl, kleine Mängel, verschmutzt, Webfehler, Fehlfarbe u.ä. mit und ohne Zusatz „kein Umtausch“

Einbeziehung der Klauseln in den Kaufvertrag

Die genannten Klauseln werden **grundsätzlich** nur wirksam, wenn sie Vertragsinhalt geworden sind. Das geschieht in der Regel über **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**. Sie müssen in den Vertrag wirksam einbezogen werden. Dazu muss der Verkäufer den Käufer **bei Vertragsschluss** ausdrücklich auf sie **hingewiesen** haben. Es reicht nicht aus, dass die AGB erst auf Rechnungen, Quittungen, Lieferscheinen oder Auftragsbestätigungen stehen oder erwähnt werden. Auch der allgemeine Hinweis im Ladengeschäft, dass die AGB auf der Unternehmenshomepage nachgelesen werden können, genügt nicht.

Der Verkäufer muss dem Kunden die Möglichkeit bieten, in zumutbarer Weise vom Inhalt der AGB Kenntnis zu nehmen. Er muss dem Kunden die AGB bei Vertragsschluss unaufgefordert aushändigen oder am Ort des Vertragsschlusses zur Einsichtnahme zur Verfügung zu stellen. Die Möglichkeit der Kenntnisnahme reicht aus. Ob dieser sie dann durchliest, bleibt ihm überlassen. Im Online-Shop bietet sich eine sog. Checkbox an. Durch Anklicken der Checkbox bestätigt der Kunde, die AGB gelesen zu haben.

Im **Versandhandel** werden diese meist schriftlich im Katalog oder im Online-Shop fixiert. Der Hinweis muss **unübersehbar** sein, d. h. er darf von einem Durchschnittskunden auch bei flüchtiger Betrachtung nicht übersehen werden. Darum reicht es nicht aus, dass die AGB im Ladengeschäft auf der Rückseite des Vertrages abgedruckt werden, sich auf der Vorderseite aber kein deutlicher Hinweis befindet. Beim Onlinehandel sollten die AGB vor Abschluss der Bestellung dem Kunden zur Verfügung - etwa durch einen Link - gestellt werden

Der **stationäre Einzelhandel** bringt die Klauseln häufig im Ladengeschäft an der Ware selbst (auf dem Auszeichnungsabschnitt) oder durch Aushang an der Kasse, in Abteilungen o.ä. an den Kunden. Der Aushang muss dem Kunden dabei ohne weiteres ins Auge fallen.

Der Kunde muss **mit der Geltung der AGB einverstanden sein**. Ausreichend ist, wenn sich der Kunde auf den Vertragsschluss einlässt. Eine ausdrückliche Erklärung ist nicht nötig.

Rückgabe und Umtausch als freiwilliges Sonderrecht für einwandfreie Ware

Das durch eine Klausel eingeräumte Rückgabe- und Umtauschrecht ist nach herrschender Meinung ein **freiwillig gewährtes** Sonderrecht, das dem Kunden die Rückgabe oder den Umtausch der mangelfreien Ware ermöglicht.

Die Klausel lässt die gesetzlichen Ansprüche des Käufers bei Mängeln der Kaufsache grundsätzlich unberührt: Weist eine Ware, die unter Umtauschvorbehalt erworben wurde, einen Mangel auf, so ist der Kunde nicht auf den Umtausch beschränkt, sondern kann seine Gewährleistungsrechte geltend machen.

Bei sog. **Preisreduzierungsklauseln** wird allerdings die Geltendmachung der gesetzlichen Rechte des Käufers bei Mängeln teilweise ausgeschlossen. Der Kunde, der eine Ware kauft, die ausdrücklich unter Hinweis auf bestimmte Mängel bereits im Preis herabgesetzt ist, akzeptiert diese und verzichtet insoweit auf die o.g. gesetzlichen Rechte. Dies gilt insbesondere für die Klauseln: „Mit kleineren Mängeln“, „Zweite Wahl“, „Verschmutzt“, „Webfehler“, „Fehlfarbe“.

1. Rückgabeklauseln

Diese Klauseln gewähren dem Kunden nach ihrem ausdrücklichen Wortlaut (bei Nichtgefallen, Kauf ohne Risiko) - freiwillig - die **grundlose Rückgängigmachung des Kaufvertrages** (Ware gegen Geld) und zwar in einem Fall befristet und in dem anderen unbefristet. Ist die Ware mangelhaft, so bestehen die o.g. gesetzlichen Ansprüche des Käufers bei Mängeln; jedoch sind sie hier zunächst bedeutungslos, weil das freiwillig eingeräumte Sonderrecht weitergeht.

Beispiele:

- Kauf ohne Risiko - 14 Tage Rückgeberecht
- Bei Nichtgefallen Geld zurück

2. Umtauschklauseln

Umtauschklauseln tangieren die o.g. gesetzlichen Rechte des Käufers bei Mängeln der Kaufsache nicht. Sie gewähren dem Kunden ein darüber hinausgehendes und paralleles Sonderrecht auf Rückgabe der Ware gegen Lieferung einer **frei wählbaren Ersatzware**.

Beispiele:

- Kauf ohne Risiko - 14 Tage Umtauschrecht
- Umtausch innerhalb von acht Tagen gegen Vorlage dieses Abschnitts oder Kassenzettels

3. Umtauschabschlussklauseln

Da es sich bei dem Umtauschrecht um ein freiwilliges Sonderrecht handelt, kann der Einzelhändler nach seinem Belieben bestimmte Warengruppen vom Umtausch ausschließen. Wie bereits erwähnt, **bleiben die gesetzlichen Rechte** des Käufers bei Mängeln der Kaufsache **bestehen**, es sei denn, die Umtauschklausel ist mit einer konkreten Preisreduzierung gekoppelt.

Beispiele:

- Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen
- Badebekleidung ist vom Umtausch ausgeschlossen

Einschränkung der gesetzlichen Sachmängelhaftung durch Preisreduzierungsklauseln

Beispiel: reduzierte Ware - zweite Wahl

Die Klausel schließt die gesetzlichen Ansprüche des Käufers wegen der **angegebenen** Mängel aus. Ist die Ware mit kleineren Mängeln verkauft, dann soll für diese nicht gehaftet werden, wohl aber für größere, welche die Gebrauchsfähigkeit der Kaufsache beseitigen.

Vorsicht bei Formulierungen

In der Rechtsprechung wird teilweise die Auffassung vertreten, dass sozusagen im Umkehrschluss aus dem Hinweisschild „Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen“ zu folgern sei, dass für nicht reduzierte Ware ein durchsetzbares Umtauschrecht besteht. Wir empfehlen daher klare und eindeutige Formulierungen sowie Zuordnungen.

Umtauschfrist

Das Umtauschrecht kann bei von vornherein vereinbartem Umtausch nur innerhalb der vertraglich vereinbarten Frist, oder falls eine solche nicht vereinbart ist, innerhalb angemessener Frist ausgeübt werden. Wird der Umtausch nachträglich vereinbart, erfolgt er in der Regel sofort; wenn nicht, sollte eine Frist vereinbart werden.

Beschaffenheit der Umtauschware

Der Kunde muss die Ware in einem Zustand zurückgeben, der ihren Wiederverkauf nicht beeinträchtigt. Textilien müssen also z.B. ungebraucht sein. Eine kurzzeitige Anprobe schließt jedoch in der Regel den Umtausch nicht aus. Eine Beeinträchtigung der Ware kann jedoch schon in der Beschädigung der Originalverpackung liegen.

Umtausch gegen Geld, Ersatzware oder Gutschein

Aus der freiwilligen Natur des Umtauschrechtes folgt, dass auch verschiedene Formen der Umtauschabwicklung möglich sind.

Vielen Verbrauchern ist allerdings nicht klar, dass ein Anspruch auf Rückgewähr des Kaufpreises nur bei Einräumung eines Rückgaberechts, nicht dagegen beim Umtausch besteht. **Der Hauptanspruch beim Umtausch ist die frei wählbare Ersatzware.** In der Regel kann nur gegen eine Ware zum gleichen oder höheren Preis (gegen Aufzahlung) umgetauscht werden. Findet der Kunde nicht sofort eine passende Ersatzware, so kann der Händler einen Gutschein über den gesamten Kaufpreis ausstellen. Findet der Kunde nur eine minderpreisige Ersatzware, so kann der Händler auch einen Gutschein über die Differenz zwischen ursprünglichem Kaufpreis und Preis der Ersatzware ausstellen.

Widerrufsrecht im Rahmen von Fernabsatzgeschäften

Nicht zu verwechseln ist das vom Händler aus Kulanzgründen gewährte Rückgaberecht mit dem Widerrufsrecht bei Bestellungen per Katalog oder im Internet. Dort kann der Verbraucher die Ware ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen nach Ausübung des Widerrufs zurückgeben.

→ R76 „Widerrufsrecht im Online-Handel“, Kennzahl 44

Umtausch- und Rückgaberechte bei gewerblichen Kunden

Umtausch- und Rückgaberechte gibt es für gewerbliche Kunden grundsätzlich nicht, da diese vom Einzelhändler lediglich freiwillig eingeräumten Rechte (s.o.) in der Regel ausschließlich für Privatkunden gelten. Daher kann sich ein gewerblicher Kunde nur dann auf ein Umtausch- oder Rückgaberecht berufen, wenn ihm ein solches vom Einzelhändler ausdrücklich oder stillschweigend eingeräumt wurde oder nachträglich gewährt wird. Ein gesetzliches Widerrufsrecht bei Fernabsatzgeschäften steht gewerblichen Kunden ebenfalls nicht zu. Um Unklarheiten zu vermeiden, sollte sich der Unternehmer daher am besten vor dem Kauf informieren, ob Umtausch- und Rückgaberechte auch für gewerbliche Kunden gelten.

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.