

Gewährleistung – Garantie – Umtausch Häufig verwechselt, was steckt dahinter?

Was ist der Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie?

Die Gewährleistung ist vom Gesetz vorgeschrieben: Der Verkäufer einer Sache haftet zwei Jahre dafür, dass die Sache beim Gefahrübergang (in der Regel bei Übergabe der Sache) keinen Mangel hat. Die Gewährleistung kann auch nicht einfach vertraglich ausgeschlossen werden.

Die Garantie ist dagegen ein vom Verkäufer oder Hersteller freiwillig gegebenes Haltbarkeits- oder Funktionsversprechen, das typischerweise über die gesetzliche Gewährleistung hinausgeht. Die Garantie ersetzt die Gewährleistung niemals, sondern ergänzt sie immer nur. Gibt der Hersteller z. B. eine Haltbarkeitsgarantie von drei Jahren, erhält der Kunde dadurch zusätzliche Ansprüche gegen den Hersteller, kann aber in den ersten zwei Jahren genauso seine Gewährleistungsansprüche gegenüber dem Händler gelten machen. Vorsicht: Garantien gelten auch, wenn sie nur mündlich gegeben werden. Als Händler sollte man daher im Verkaufsgespräch nicht „zuviel“ versprechen.

Was ist ein Mangel? Einen Mangel hat die Kaufsache, wenn sie nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat oder wenn sie sich nicht für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet oder wenn sie sich nicht für die gewöhnliche Verwendung eignet oder nicht die übliche Beschaffenheit aufweist. Auch eine fehlerhafte Montageanleitung ist ein Mangel. Der Händler haftet für den Mangel dann, wenn er schon bei Gefahrübergang (in der Regel bei der Übergabe der Sache) vorhanden war. Ob der Mangel zu diesem Zeitpunkt erkennbar war, spielt keine Rolle. Auch Material- oder Verarbeitungsfehler, die erst später zu Problemen führen, sind also Sachmängel.

Wer entscheidet bei Auftreten eines Mangels, ob der Händler reparieren darf oder gleichwertigen Ersatz liefern muss oder gar Geld zurückgeben muss? Der Kunde hat bei Mängeln im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung grundsätzlich ein Wahlrecht, soweit es nicht dem Verkäufer durch eine AGB-Klausel vorbehalten ist. Zunächst kann der Kunde wählen, ob er Nachbesserung oder Ersatzlieferung wünscht. Der Händler kann die vom Kunden gewählte Form nur verweigern, wenn sie für ihn unzumutbar oder unmöglich ist. So ist der Händler z. B. nicht zur Lieferung des Nachfolgemodells verpflichtet, wenn das bemängelte Modell nicht mehr lieferbar ist. Auch kann der Händler die unverhältnismäßig teure Reparatur ablehnen. Scheitert die Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung, entsteht für den Kunden ein neues Wahlrecht: Er kann den Vertrag rückgängig machen oder dem Mangel entsprechende Minderung des Kaufpreises verlangen.

Kann der Händler seinen Kunden bei Gewährleistungsansprüchen an den Hersteller verweisen? Wenn es um die Gewährleistung geht, ist immer der Händler der Ansprechpartner des Kunden. Nur er ist ja der Vertragspartner. Dem Kunden kann es rechtlich vollkommen egal sein, bei wem der Händler seine Waren bezogen hat und was dessen Lieferant zu der Reklamation sagt. Anders sieht es nur bei der Herstellergarantie aus. Wenn der Kunde sich auf eine Garantie beruft, muss er die Sache auch mit dem Garantiegeber klären.

Hat der Kunde ein Umtauschrecht, auch wenn kein Gewährleistungsfall und kein Garantiefall vorliegen? Im Prinzip nein. Ein Widerrufs- oder Rückgaberecht ohne Angabe von Gründen ist vorgeschrieben bei Haustürgeschäften und Fernabsatzverträgen, d.h. wenn der Verbraucher Ware z.B. im Internet oder über Katalog bestellt. Es besteht aber grundsätzlich nicht, wenn der Kunde im Ladenlokal eine Ware erwirbt. Dann ist ein „Umtausch“ nur bei Vorliegen von Mängeln vorgesehen. Darüber hinaus ist jedes Entgegenkommen des Händlers reine Kulanz. Manche Händler räumen allerdings per Aushang ein Umtauschrecht ein, z. B. „Umtausch unbenutzter Ware binnen sieben Tagen gegen Vorlage des Kassenbons“. Dann ist der Händler an diese Zusage selbstverständlich auch gebunden. Will der Händler in solchen Fällen allerdings kein Geld zurückgeben, sondern lediglich gegen andere Ware oder einen Gutschein umtauschen, kann es sich empfehlen, deutlich darauf hinzuweisen.

Ist bei reduzierter Ware der Umtausch wegen Mangel ausgeschlossen? Im Prinzip nein. Auch reduzierte Ware kauft der Kunde grundsätzlich als mangelfrei, sei es im Sommerschlussverkauf, bei Umbau, als Auslaufmodell oder vom Krabbeltisch. Nur dann, wenn die Ware ausdrücklich wegen eines bestimmten Mangels reduziert wurde, kann der Kunde gerade für diesen Mangel keine Gewährleistung mehr verlangen. Er hat ja die Ware gerade in Ansehung des Mangels erworben. Räumt der Händler z. B. per Aushang den Umtausch bei Nichtgefallen ein, kann er reduzierte Ware davon ausschließen, muss dann aber auch ausdrücklich darauf hinweisen.

Muss der Händler bei Umtausch Geld zurückgeben? Oder nur andere Ware oder einen Gutschein? Welche Ansprüche ein Kunde hat, richtet sich danach, ob es sich um einen Gewährleistungsfall oder um einen Garantiefall oder um einen Umtausch aus Kulanz des Händlers handelt. Bei Mängelreklamationen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung entscheidet zunächst der Kunde, ob er Nachbesserung oder Ersatzlieferung will oder, falls beides nicht möglich oder zumutbar ist, ob er Minderung oder Rückgängigmachung des Kaufs will, soweit sich aus einer AGB-Klausel nichts anderes ergibt. Gutscheine sieht das Gesetz gar nicht vor (sie können aber häufig ein guter Kompromiss sein). Macht der Kunde Ansprüche aus einem Garantieverprechen geltend, sind der Garantiegeber und die Garantiebedingungen entscheidend. Beim Umtausch aus Kulanz steht es dem Händler frei, was er dem Kunden anbietet. Wenn er zum Umtausch gar nicht verpflichtet ist, kann er ihn selbstverständlich auch auf Ersatzware oder einen Gutschein beschränken. Räumt der Händler generell, z. B. durch Aushang, ein Umtauschrecht ein, kommt es darauf an, wie er das Recht formuliert bzw. wie ein durchschnittlicher Kunde die Zusage verstehen darf. Zur Klarstellung kann sich ein Zusatz wie „keine Barauszahlung“ o. Ä. empfehlen.

Können Kunden ihre Ansprüche nur gegen Vorlage des Kassenbons geltend machen? Bei Mängelreklamationen kann der Händler vom Kunden den Beweis verlangen, dass er die Ware bei ihm erworben hat, dass der Erwerb innerhalb der Gewährleistungsfrist war, und, wenn es auf den Preis ankommt, auch zu welchem Preis er gekauft hat. Dieser Beweis ist zwar am Einfachsten durch den Kassenbon zu erbringen. Rechtlich möglich ist aber genauso zum Beispiel der Beweis durch Zeugen oder Kontoauszug. Sofern es um einen von Ihnen freiwillig eingeräumten Umtausch geht, kann man auch die Bedingungen vorher festlegen, z. B. Vorlage des Kassenbons, unbenutzte Ware, Originalverpackung etc.

Wo steht's geschrieben? Das Recht der Gewährleistung bei Kaufverträgen und der Beschaffenheits- und Haltbarkeitsgarantien ist im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt. Die Grundregeln zur Mängelgewährleistung beim Kauf finden Sie in den §§ 434 ff, der Garantien in den §§ 443 und 477. Für Kaufverträge mit Verbrauchern finden Sie besondere Regelungen in den §§ 474 ff.

Stand: März 2015

Ansprechpartner:

Julian Kohl
Tel.:
0371/6900 1350
Fax:
0371/6900 1399
E-Mail:
julian.kohl@chemnitz.ihk.de

Karla Bauer
Tel.:
03741/214 3120
Fax:
03741/214 19 3120
E-Mail:
karla.bauer@chemnitz.ihk.de

Dr. Ulf Spanke
Tel.:
0375/814 2120
Fax:
0375/814 19 2120
E-Mail:
ulf.spanke@chemnitz.ihk.de