



Industrie- und Handelskammer
zu Schwerin

Gewährleistungsrechte

Wichtige Tipps
für Unternehmer und Existenzgründer

Mai 2022

Industrie- und Handelskammer zu Schwerin
Graf-Schack-Allee 12, 19053 Schwerin
Tel.: 0385 5103-514
Fax: 0385 5103-950
www.ihkzuschwerin.de
krueger@schwerin.ihk.de
Ansprechpartner: Ass. iur. Thilo Krüger
© IHK zu Schwerin 2022



Eine wichtige Aufgabe der Industrie- und Handelskammern ist die umfassende Beratung der Unternehmen und Existenzgründer. Inhalte der Beratung sind u.a. die Möglichkeiten der öffentlichen Finanzierungshilfen, Fragen des Gewerberechts, allgemeine Rechtsfragen, Markt- und Wettbewerbschancen, Standortfragen.

Die Industrie- und Handelskammer zu Schwerin bietet daher angehenden und bestehenden Unternehmen vertiefende Beratungsgespräche an. Außerdem halten wir ein umfangreiches Informations- und Seminarangebot vor. Das Spektrum reicht dabei von Gründerseminaren bis hin zu fachspezifischen Veranstaltungen.

Dieses Merkblatt wurde sorgfältig erarbeitet. Dennoch übernimmt die Industrie- und Handelskammer zu Schwerin keine Haftung für die Richtigkeit von Angaben, Hinweisen und Ratschlägen sowie für eventuelle Druckfehler. Dieses Merkblatt erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, es dient dem Überblick.

Dieses Merkblatt ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der Industrie- und Handelskammer zu Schwerin unzulässig und strafbar.

Der Wunsch des Käufers zum Umtausch von Waren gehört zum alltäglichen Geschäft im Einzelhandel. Ob und inwiefern der Verkäufer verpflichtet ist, die Ware zurückzunehmen und den Kaufpreis zu erstatten oder gegen einen anderen Artikel aus dem Sortiment zu tauschen, ist zwischen Verkäufer und Kunden häufig streitig.

Ob der Verkäufer zur Rücknahme der Ware rechtlich verpflichtet ist, richtet sich zum einen nach dem Grund für den Umtauschwunsch und zum anderen danach, ob entsprechende Absprachen mit dem Kunden getroffen wurden oder gesetzliche Regelungen Anwendung finden.

1. Umtauschrecht - Ansprüche bei Nichtgefallen

Viele Kunden meinen, sie könnten gekaufte Gegenstände ohne Angabe von Gründen innerhalb eines bestimmten Zeitraums an den Händler zurückgeben oder umtauschen. Ein solches Umtauschrecht kennt das Gesetz jedoch nicht. Vielmehr lautet der Grundsatz, dass einmal geschlossene Verträge einzuhalten sind. Bereut der Käufer seine Entscheidung, so geht das grds. zu seinen Lasten.

Nur **ausnahmsweise** räumt das Gesetz dem Kunden ein **Widerrufsrecht von 14 Tagen** ein. Dies ist bei Haustür-, Fernabsatz- und Verbraucher kreditgeschäften der Fall, da hier der Kunde vor Überrumpelung und vor übereilten Schuldverpflichtungen geschützt werden soll.

Darüber hinaus hat der Kunde nur dann ein Recht auf Rückgabe der Kaufsache bei Nichtgefallen, wenn der Verkäufer ein solches – freiwillig – zugesagt hat. Dies kann im Verkaufsgespräch erfolgen, oder sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Verkäufers ergeben. Wird dem Kunden ein Rückgabe- oder Umtauschrecht bei Nichtgefallen eingeräumt, ist dieses bindend. Die Verpflichtung des Verkäufers richtet sich in diesem Fall nach dem Inhalt der Abrede. Anders als bei der Gewährleistung ist der Verkäufer aber nicht in jedem Fall verpflichtet, den Kaufpreis zurückzuerstatten. Er kann das Umtauschrecht (im Vorhinein) auch dahingehend einschränken, dass die Kaufsache gegen einen anderen Artikel im Sortiment eingetauscht beziehungsweise ein Warengutschein ausgestellt wird.

2. Gesetzliche Gewährleistung

Der Verkäufer ist gemäß § 433 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) verpflichtet, dem Käufer die Sache frei von Rechts- und Sachmängeln zu verschaffen. Ist die Kaufsache mit einem Mangel behaftet, finden die gesetzlichen Gewährleistungsregeln der §§ 434 ff. BGB Anwendung.

a. Sachmangelbegriff

Der Sachmangelbegriff ist im § 434 BGB normiert. Ein Sachmangel der Kaufsache liegt vor, wenn der tatsächliche Zustand der Ware von dem Zustand abweicht, den die Parteien bei Abschluss des Kaufvertrages vereinbart haben (Abweichung der Soll-Beschaffenheit von der Ist-Beschaffenheit). Fehlt eine ausdrückliche Vereinbarung, so muss die Sache für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendungsart geeignet sein beziehungsweise die für eine entsprechende Sache übliche Beschaffenheit aufweisen. Mängel sind beispielsweise technische Defekte oder die Eigenschaft als Unfallfahrzeug bei einem ohne entsprechenden Hinweis verkauften Gebrauchtwagen. War beiden Seiten klar, dass die Sache nicht oder nur eingeschränkt funktioniert, so stellt dies hingegen keinen Mangel dar.

Zu der maßgeblichen Beschaffenheit zählen auch Eigenschaften, die der Kunde nach öffentlichen Werbeaussagen erwarten durfte. Wird also eine Jacke als „extrem wettertauglich“ angepriesen, so muss sie tatsächlich eine besonders hohe Wetterfestigkeit aufweisen. Dies gilt nur in wenigen Ausnahmefällen nicht, etwa dann, wenn der Verkäufer die Äußerung weder kannte noch kennen musste oder wenn sie die Kaufentscheidung nicht beeinflussen konnte. Die Beweislast hierfür liegt jeweils beim Verkäufer. Dass Werbeversprechen oder Verpackungsaussagen meist vom Hersteller und nicht vom Verkäufer getroffen

werden, ist für den Anspruch des Käufers gegenüber dem Verkäufer irrelevant. Aufgrund der Tatsache, dass auch der Verkäufer von der Werbung des Herstellers profitiert, muss er sich die Werbeaussagen gegenüber dem Kunden zurechnen lassen. Er kann den Mangel an der Kaufsache dennoch selbst gegenüber dem Hersteller geltend machen. Ein Mangel liegt auch dann vor, wenn eine vereinbarte Montage unsachgemäß durchgeführt worden ist. Die Gewährleistung erfasst daher beispielsweise auch den Fall, dass der Verkäufer einzeln verkaufte Hängeschränke in einer Küche unsachgemäß anbringt, obwohl die Schränke als solche ohne weiteres genutzt werden könnten. Ein Sachmangel liegt bei einer zur Montage bestimmten Sache ferner vor, wenn die Montageanleitung mangelhaft ist, es sei denn, die Sache ist fehlerfrei montiert worden.

Seit dem 1. Januar 2022 gilt, dass ein Sachmangel vorliegt, wenn die Sache den subjektiven Anforderungen, den objektiven Anforderungen oder den Montageanforderungen nicht entspricht.

Bei Verbrauchsgüterverträgen (Verträgen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher [B2C], im Gegensatz zu Verträgen zwischen zwei Unternehmern [B2B]) kann von den objektiven Anforderungen nur abgewichen werden, wenn der Verbraucher vor Abgabe seiner Willenserklärung eigens darüber in Kenntnis gesetzt wurde und die Abweichung ausdrücklich und gesondert vereinbart wurde. Eine solche Abweichung kann also nicht im Rahmen von AGB/des „Kleingedruckten“ stattfinden.

Einem Mangel steht es gleich, wenn der Verkäufer eine andere als die geschuldete Sache oder eine zu geringe Menge liefert.

b. Zeitpunkt des Mangels: Bei Gefahrübergang

Ein Mangel kann nur berücksichtigt werden, wenn er bereits im Zeitpunkt des so genannten Gefahrübergangs vorlag. Dies ist in der Regel der Zeitpunkt, zu dem die Sache an den Käufer übergeben wird. Es reicht aus, wenn der Mangel bei Gefahrübergang bereits begründet ist, aber erst später erkennbar wird (Beispiel: eine Schuhsohle ist von Anfang an schlecht verklebt und reißt nach einiger Zeit ab). Eine Besonderheit besteht, wenn die Sache von einem Endverbraucher erworben wurde, der sie nicht für eine gewerbliche oder selbständige Tätigkeit nutzt. Zeigt sich innerhalb eines Jahres ab Gefahrübergang eine Mangelerscheinung, muss der Käufer nicht beweisen, auf welche Ursache dieser Zustand zurückzuführen ist, sondern es wird vermutet, dass sie in den Verantwortungsbereich des Verkäufers fällt (vgl. § 477 Abs. 1 S. 1 BGB). Außerdem wird vermutet, dass der mangelhafte Zustand zumindest schon im Ansatz bereits bei Gefahrübergang vorgelegen hat, außer dies ist mit der Art des Mangels oder der Ware nicht vereinbar. Der Verkäufer kann versuchen, diese Vermutungen zu widerlegen (Bundesgerichtshof (BGH), Urteil vom 12.10.2016, VIII ZR 103/15). Bei Verbraucherverträgen über lebende Tiere greift die Vermutung für den Zeitraum von 6 Monaten ab Gefahrübergang (§ 477 Abs. 1 S. 2 BGB), bei Verbraucherverträgen über Waren mit digitalen Inhalten greift die Vermutung bezogen auf die digitalen Elemente ab Gefahrübergang 2 Jahre lang (§ 477 Abs. 2 BGB).

c. Gewährleistungsrechte des Käufers bei einem Mangel

Die Gewährleistungsrechte des Käufers bei einem Mangel sind im § 437 Nr. 1-3 BGB geregelt. Sie umfassen die Nacherfüllung, den Rücktritt vom Vertrag, die Minderung des Kaufpreises und den Schadensersatzanspruch bzw. den Ersatz von vergeblichen Aufwendungen.

aa. Nacherfüllung

Ist die Ware mit einem Mangel behaftet, hat der Käufer zunächst nur einen Anspruch auf Nacherfüllung (§ 439 BGB). Er kann damit zwischen Nachbesserung („Beseitigung des Mangels“) und Ersatzlieferung („Lieferung einer mangelfreien Sache“) wählen. Unter Nachbesserung fällt zum Beispiel die Reparatur eines Toasters, während die Ersatzlieferung die Lieferung eines neuen Toasters der gleichen Serie gegen Rückgabe des fehlerhaften Toasters wäre. Der Verkäufer darf die gewählte Art der Nacherfüllung nur verweigern,

wenn sie unmöglich ist (wie zum Beispiel die Nachlieferung eines Unikates) oder wenn sie für ihn mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist.

Dabei sind insbesondere der Wert der Sache in mangelfreiem Zustand, die Bedeutung des Mangels und die Frage zu berücksichtigen, ob auf die andere Art der Nacherfüllung ohne erhebliche Nachteile für den Käufer zurückgegriffen werden könnte.

Der Käufer muss dem Verkäufer die Sache zum Zwecke der Nacherfüllung zur Verfügung stellen. Bei Nachlieferung einer mangelfreien Sache hat der Verkäufer gegen den Käufer einen Anspruch auf Herausgabe der fehlerhaften Sache und der Verkäufer muss die Sache auf seine Kosten zurücknehmen.

Aus- und Einbaukosten bei Ersatzlieferung:

Ist die fehlerhafte Sache bereits eingebaut worden, bevor der Mangel entdeckt wurde, ist die Ersatzlieferung häufig mit hohen Kosten für den Ausbau der fehlerhaften und Einbau der nachgelieferten Sache verbunden. Seit dem 1. Januar 2018 sind hierzu gesetzliche Regelungen in Kraft getreten. Der Verkäufer ist im Rahmen der Nacherfüllung verpflichtet, dem Käufer die erforderlichen Aufwendungen für den Ausbau der mangelhaften und den Einbau der nachgebesserten oder neu gelieferten mangelfreien Sache zu ersetzen. Dies gilt sowohl für den Verbrauchsgüterkauf, als auch für Verkäufe zwischen Unternehmern.

bb. Weitere Gewährleistungsansprüche

Verweigert der Verkäufer die Nacherfüllung oder schlägt sie fehl (eine Nachbesserung gilt im Regelfall nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen), stehen dem Käufer Ansprüche auf Rücktritt vom Vertrag, Minderung und/oder Schadensersatz zu. Gleiches gilt, wenn er dem Verkäufer eine angemessene Frist zur Nacherfüllung eingeräumt hat und diese erfolglos verstrichen ist. Bei Verbraucherverträgen ist es ausreichend, wenn der Verkäufer vom Käufer über den Mangel unterrichtet wird, es muss keine konkrete Frist zur Nacherfüllung mehr gesetzt werden. Vielmehr beginnt automatisch ab Mitteilung eine angemessene Frist zu laufen, in welcher der Unternehmer die Nacherfüllung ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher zu erbringen hat.

- **Rücktritt** bedeutet die Rückgängigmachung des Kaufvertrages; Ware und Geld werden also jeweils an die andere Partei zurückgegeben und gezogene Nutzungen sind herauszugeben. Bei Verbrauchsgüterkäufen trägt der Unternehmer die Kosten der Rückgabe der Sache. Kann der Verbraucher die mangelhafte Ware nicht mehr oder nur noch in verschlechtertem Zustand zurück geben, kann der Unternehmer Wertersatz verlangen. Dies gilt allerdings dann nicht, wenn die Verschlechterung der Ware auf einer bestimmungsgemäßen Ingebrauchnahme beruht.
- **Minderung** nennt man die Herabsetzung des Kaufpreises.
- **Schadensersatz** kann etwa in folgenden Fällen verlangt werden: Ersatz des Schadens, der unmittelbar im Zusammenhang mit der mangelhaften Sache entsteht (zum Beispiel Reparaturkosten) und Schadensersatz wegen Mangelfolgeschäden, die an anderen Gütern eintreten (zum Beispiel verdorbene Speisen in einer defekten Gefriertruhe). Im zweiten Fall ist eine Fristsetzung zur Nacherfüllung ausnahmsweise nicht erforderlich, das heißt der Anspruch kann unmittelbar geltend gemacht werden. Schadensersatzforderungen setzen voraus, dass der Verkäufer die Lieferung einer mangelhaften Sache zu vertreten hat. Dies wird nach dem Gesetz vermutet; der Verkäufer kann sich jedoch entlasten, wenn er den Mangel nicht kannte und nicht hätte erkennen müssen.

d. Wann scheiden Gewährleistungsansprüche trotz eines Mangels aus?

Die Gewährleistung entfällt nach dem Gesetz, wenn der B2B-Kunde den Fehler bei Abschluss des Vertrages kannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannte. Beruht die Unkenntnis auf grober Fahrlässigkeit, haftet der Verkäufer jedoch, wenn er den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat. Bei Verbraucherverträgen entfällt die Gewährleistung auch dann nicht, wenn der Verbraucher den Mangel bei Vertragsschluss kannte.

e. Verjährung und Ausschluss der Gewährleistung

Die Frist für die Verjährung von Ansprüchen aufgrund von Mängeln an der Kaufsache beträgt grds. zwei Jahre (§ 438 BGB), im Baugewerbe sogar fünf Jahre. Sie beginnt regelmäßig mit der Übergabe der Kaufsache.

Ein Haftungsausschluss oder eine Haftungsbegrenzung hinsichtlich der Mängelhaftung zu Ungunsten des Käufers durch Vertrag oder AGB sind nur eingeschränkt möglich. Hierbei ist zwischen dem Verbrauchsgüterkauf, also dem Verkauf durch einen Unternehmer an einen Verbraucher, und dem Verkauf an einen Unternehmer sowie zwischen neuen und gebrauchten Sachen zu unterscheiden:

Beim Verbrauchsgüterkauf sind von der gesetzlichen Verjährungsregelung abweichende Abreden zum Nachteil des Verbrauchers unwirksam. Daher sind Vereinbarungen, die zu einer Verjährungsfrist von weniger als zwei Jahren für neu hergestellte Sachen oder bei gebrauchten Sachen von weniger als einem Jahr führen, nicht zulässig (§ 475 BGB).

Seit 1. Januar 2022 ist es gesetzlich geregelt, dass bei gebrauchten Sachen die Verjährungsfrist auf mindestens ein Jahr ab Ablieferung der Sache gekürzt werden kann. Eine Verkürzung der Verjährungsfrist der Mängelansprüche kann nur noch ausdrücklich und gesondert vereinbart werden und der Verbraucher muss darüber in Kenntnis gesetzt werden. Eine Verkürzung der Frist im Rahmen von AGB ist nicht möglich.

Bei dem Verkauf an einen Unternehmer – egal ob durch einen Unternehmer oder einen Verbraucher – kann die Verjährung bei neuen Sachen durch AGB auf ein Jahr verkürzt werden. Bei gebrauchten Sachen kann die Verjährung noch weiter verkürzt werden. Eine Verkürzung der Gewährleistungsfrist auf unter ein Jahr ist im Verkehr zwischen Unternehmern bei neuen Sachen nur über eine individuelle Vereinbarung - nicht AGB - möglich. An das Vorliegen einer Individualabrede werden sehr hohe Anforderungen gestellt.

Allerdings ist zu beachten, dass ein vollständiger Haftungsausschluss (zum Beispiel für vorsätzliche Schädigung) niemals zulässig ist, weder in AGB noch per Individualabrede.

f. Rückgriff in der Lieferkette

Wird der Verkäufer einer Sache aufgrund ihrer Mangelhaftigkeit in Anspruch genommen, kann er seinerseits bei seinem Lieferanten Gewährleistungsansprüche geltend machen, sofern noch keine Verjährung eingetreten ist (§ 445a BGB).

Der Verkäufer einer neu hergestellten Sache kann sich bei seinem Verkäufer (Lieferanten) bezüglich der gegenüber seinem Käufer angefallenen Gewährleistungskosten schadlos halten, wenn der entsprechende Mangel bereits beim Übergang der Gefahr auf ihn vorhanden war. Der Lieferant wiederum kann sich bei seinem Lieferanten schadlos halten usw., vorausgesetzt, die weiteren Verkäufer sind Unternehmer. Der Verkäufer braucht dem Lieferanten keine Frist zu setzen, wenn er selbst die verkaufte neu hergestellte Sache infolge ihrer Mangelhaftigkeit zurücknehmen musste oder der Käufer den Kaufpreis gemindert hat. Der Anspruch des Verkäufers gegen den Lieferanten verjährt in zwei Jahren ab Ablieferung der Sache. Die Verjährung tritt aber frühestens zwei Monate nach dem Zeitpunkt ein, in dem der Verkäufer die Ansprüche des Käufers erfüllt hat.

Die Lieferkette endet beim Hersteller der neu hergestellten Sache. Seine Zulieferer sind davon nicht umfasst.

Welche Besonderheiten gelten für Kaufleute?

Bei Kaufverträgen zwischen im Handelsregister eingetragenen Unternehmen (Kaufleuten) ist die Rügeobliegenheit gemäß § 377 Handelsgesetzbuch (HGB) zu beachten. Demnach muss der Käufer die gelieferte Ware unverzüglich überprüfen und etwaige Mängel anzeigen, wenn er seine Gewährleistungsansprüche nicht verlieren will.

3. Garantie

Die Garantie wird oftmals mit der Gewährleistung verwechselt beziehungsweise mit dieser gleichgesetzt. Im rechtlichen Sinne ist die Garantie jedoch etwas anderes. Unter der Garantie versteht man, dass der Garantiegeber einem Begünstigten einen Anspruch einräumt, der über die gesetzlichen Verpflichtungen hinausgeht oder neben sie treten kann (§ 443 BGB). Die Garantie ist also eine freiwillige Erklärung, meist des Herstellers (Herstellergarantie), oder des Händlers (Händlergarantie). Dabei wird durch den Hersteller oder den Händler die Haftung übernommen, dass die Sache eine bestimmte Beschaffenheit hat (Beschaffenheitsgarantie) oder dass diese Beschaffenheit über einen bestimmten Zeitraum besteht, also nicht durch Verschleiß oder Abnutzung beeinträchtigt wird (Haltbarkeitsgarantie).

Die sich aus der Garantieerklärung ergebende Garantieverpflichtung ist unabhängig von dem Bestehen oder Nichtbestehen eines Sachmangels bei Gefahrübergang und damit unabhängig von der gesetzlichen Gewährleistung. Dem Käufer können also unter Umständen Ansprüche aus gesetzlicher Sachmängelhaftung sowie Ansprüche aus der Garantie nebeneinander zustehen. Wofür der Garantiegeber einstehen und welche Ansprüche er dem Kunden gewähren möchte, ergibt sich aus der Garantieerklärung. Die gesetzlichen Gewährleistungsregeln legen also eine Mindesthaftung fest. Die freiwillige Garantie kann darüber hinausgehen. Gesetzlich geregelt ist lediglich die Beweislastumkehr für die Haltbarkeitsgarantie. Diesbezüglich besteht eine gesetzliche Vermutung für den Garantiefall, wenn ein Mangel innerhalb der Geltungsdauer auftritt. **Für die Garantie haftet nur derjenige, der sie eingeräumt hat. Der Käufer hat also keinen Anspruch aus der Garantiezusage gegen den Verkäufer, wenn die Garantie vom Hersteller zugesagt wurde.**

Die Garantieerklärung kann schriftlich oder mündlich abgegeben werden, also sowohl im Vertrag, auf der Verpackung oder in der Produktbeschreibung als auch im Verkaufsgespräch. Der Käufer kann sich wie bei der Sachmängelhaftung ebenso auf die Werbung berufen. Im Falle eines Verbrauchsgüterkaufs kann der Verbraucher eine schriftliche oder auf einem Datenträger fixierte Ausfertigung der Garantieerklärung verlangen. Diese muss einfach und verständlich abgefasst sein. Zudem hat sie einen Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers zu beinhalten sowie darauf, dass diese durch die Garantie nicht eingeschränkt werden. Ferner sind der Inhalt der Garantie und alle wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, insbesondere die Dauer und der räumliche Geltungsbereich des Garantieschutzes wie auch Namen und Anschrift des Garantiegebers, mitzuteilen. Die Garantieerklärung ist dem Verbraucher spätestens zum Zeitpunkt der Lieferung der Ware auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.

Hinweis

Dieses Merkblatt beruht auf einem Artikel der IHK Nord Westfalen und wurde durch die IHK zu Schwerin teilweise angepasst. Es kann nur erste Hinweise geben und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.