



# Umtausch- und Rückgaberecht

**Ansprechpartner: Assessorin Sandra Nützel**

@ nuetzel@bayreuth.ihk.de

☎ 0921 886-213

📍 Januar 2023

## ALLGEMEINES

Viele Kunden sind der Ansicht, dass sie gekaufte Gegenstände ohne Angaben von Gründen innerhalb eines bestimmten Zeitraumes - meistens 14 Tage - an den Verkäufer zurückgeben oder umtauschen können.

Ein solches Umtauschrecht kennt das Gesetz jedoch nicht. Einmal geschlossene Verträge sind grundsätzlich einzuhalten. Ein Verkäufer im stationären Handel muss dem Kunden eine mangelfreie Ware nicht umtauschen, zurücknehmen und dem Kunden das Geld nicht zurückerstatten.

Hiervon sind die Fälle zu unterscheiden, in denen die Ware einen Mangel aufweist. Dann kann der Kunde die sog. Gewährleistungsrechte geltend machen.

Etwas anderes gilt auch bei den sogenannten Fernabsatzverträgen. Ein solcher liegt vor, wenn ein Unternehmen mit einem Endverbraucher einen Vertrag ausschließlich über Fernkommunikationsmittel, wie zum Beispiel das Telefon, Fax, Internet, per E-Mail etc. abschließt. Bei solchen Verträgen hat der Endverbraucher in der Regel ein 14-tägiges Widerrufsrecht.

**Nachdem Unternehmen dauerhafte und zufriedene Kunden zu gewinnen möchten, räumen sie ihren Kunden vielfach - trotz Lieferung absolut einwandfreier Ware - die Sonderrechte der Warenrückgabe beziehungsweise des Umtausches ein.**

**Hierbei handelt es sich also nicht um ein gesetzliches Rückgabe- beziehungsweise Umtauschrecht. Das Gesetz kennt keine Kaufreue. Der Käufer kann somit 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 eine Rückgabe beziehungsweise Umtausch einer Ware ist immer eine freiwillige Vereinbarung zwischen Verkäufer und Käufer.**

## **GEBRÄUHLICHE KLAUSELN**

Die nachstehenden Klauseln können Unternehmen in puncto „Kaufreue“ verwenden, sofern Sie Ihren Kunden „ein Recht auf Umtausch beziehungsweise Warenrücknahme“ einräumen möchten.

**Beachte:** Nachdem es sich hierbei um freiwillige Ansprüche handelt, kann der Verkäufer entscheiden, wie er diese gewähren möchte.

- Kauf ohne Risiko – 14 Tage Umtausch- und Rückgaberecht
- Bei Nichtgefallen Geld zurück
- Umtausch innerhalb von acht Tagen gegen Vorlage dieses Abschnitts oder Kassenbons
- Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen
- Badebekleidung ist vom Umtausch ausgeschlossen

## **EINBEZIEHUNG DER KLAUSELN IN DEN KAUFVERTRAG**

Weiter sind die genannten Klauseln nur verbindlich, wenn sie vor Vertragsschluss beiden Vertragsparteien bekannt waren und Vertragsbestandteil geworden sind. Der stationäre Handel bringt die Klauseln daher häufig an der Ware selbst (auf dem Auszeichnungsabschnitt) an oder informiert durch Aushang an der Kasse, in Abteilungen oder den Kunden direkt.

## **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.

## **FRIST ZUM UMTAUSCH ODER WARENRÜCKNAHME**

Das „Recht auf Umtausch oder Warenrücknahme“ kann nur innerhalb der wirksam vereinbarten Frist, oder falls eine solche nicht vereinbart ist, innerhalb einer angemessenen Frist ausgeübt werden. Wird der Umtausch nachträglich vereinbart, erfolgt er in der Regel sofort; wenn nicht, sollte eine Frist vereinbart werden.

## **BESCHAFFENHEIT DER WARE BEIM UMTAUSCH**

Der Kunde muss die Ware in einem Zustand zurückgeben, der den Wiederverkauf nicht beeinträchtigt.

## **UMTAUSCH GEGEN GELD, ERSATZWARE ODER GUTSCHEIN**

Aus der freiwilligen Natur des „Umtauschrechtes“ folgt, dass auch verschiedene Formen der Abwicklung möglich sind.

Der Verkäufer kann daher entscheiden, ob er dem Kunden den Umtausch:

- gegen eine Ware zum gleichen oder höheren Preis, dann gegen Aufzahlung gewährt,
- gewährt und für den Warenwert einen Gutschein ausstellt oder
- gewährt und dem Kunden den bezahlten Kaufpreis in Geld zurückerstattet etc.

### **Hinweis:**

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer Kammer – 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.

*Abdruck mit freundlicher Genehmigung der IHK Schwaben.*