

Rückgabe und Umtausch

Stand: 1. Dezember 2009

Viele Kunden meinen, sie könnten gekaufte Gegenstände ohne Angaben von Gründen innerhalb eines bestimmten Zeitraumes (meist 14 Tage) an den Händler zurückgeben oder umtauschen. Ein solches Umtauschrecht kennt das Gesetz jedoch nicht. Vielmehr lautet der Grundsatz, dass einmal geschlossene Verträge (mündlich oder schriftlich) einzuhalten sind: „Pacta sunt servanda“. Nur in Ausnahmefällen können sich die Vertragsparteien von dem bereits geschlossenen Vertrag lösen.

Rückgabe und Umtausch unterscheiden sich dabei, dass die Rückgabe aus gesetzlichen oder vertraglichen Gründen und der Umtausch aus Kulanz erfolgt.

Rückgabe

1) Der Kunde ist berechtigt, die gekaufte Ware zurückgeben, wenn die Ware fehlerhaft ist (Merkblatt Gewährleistung).

2) Bei bestimmten Verträgen hat der private Kunde aus Gründen des Verbraucherschutzes ein Widerrufs- bzw. Rückgaberecht von zwei Wochen oder einem Monat (Merkblatt E-Commerce):

a) Fernabsatzvertrag (Merkblatt E-Commerce)

b) Fernunterrichtsvertrag

c) Haustürgeschäft

d) Ratenlieferungsvertrag

e) Teilzeit- Wohnrechtevertrag

f) Verbraucherdarlehensvertrag

g) im Versicherungsrecht

In diesen Fällen soll der private Kunde vor Überrumpelung und vor übereilten Verpflichtungen geschützt werden. Bei Verträgen, die mittels Internet, Telefon oder sonstige Bestellung zustande kommen, soll der Kunde die Möglichkeit erhalten, die Ware anzusehen.

3) Der Verkäufer und der Kunde können ein Rücktrittsrecht/ Umtauschrecht vertraglich vereinbaren (Überlegungsfrist). Dabei sollte geregelt werden, bis wann der Kunde berechtigt sein soll, die Ware zurückzugeben und ob er sein Geld oder eine Gutschrift zurück erhält. Eine solche Vereinbarung kann mündlich geschlossen werden, es empfiehlt sich aber eine schriftliche Vereinbarung. Manchmal genügt es, zumindest einen Hinweis auf den Kassenbeleg zu schreiben.

Umtausch

Ist die gekaufte Ware in Ordnung, hat der Kunde keinen Anspruch auf Umtausch der Ware, selbst kurze Zeit nach dem getätigten Einkauf nicht.

Stellt der Kunde zu Hause fest, dass die Farbe der Jacke nicht zu der Farbe der Hose passt, dass die Hose zu eng ist oder das Produkt bei einem anderen Anbieter günstiger ist, hat der Kunde trotzdem kein Recht auf Umtausch der Ware.

Nimmt der Verkäufer die Ware dennoch zurück, geschieht dies freiwillig und allein aus Kulanz.

Der Kunde hat nur dann einen Anspruch auf Rücknahme der gekauften Ware, wenn der Verkäufer freiwillig ein solches Umtauschrecht eingeräumt hat (siehe oben Nr. 3). Dies kann im Verkaufsgespräch oder durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkäufers erfolgen. Wird ein solches Umtauschrecht freiwillig zugesagt, ist es für den Verkäufer 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 Falle verpflichtet, den Kaufpreis zurückzuerstatten. Er kann das Umtauschrecht dahingehend einschränken, dass die Kaufsache gegen einen anderen Artikel im Sortiment eingetauscht bzw. ein Warengutschein ausgestellt wird.

(Mit freundlicher Unterstützung der IHK Lahn-Dill)

Ansprechpartner der IHK Limburg
Geschäftsbereich: Recht & Fair Play

Tel: 06431 / 210 - 120

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir dem gesetzlichen Auftrag der IHK entsprechend, Privaten und Freiberuflern diesen Service nicht anbieten können.

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.

Industrie- und Handelskammer Limburg
Walderdorffstr. 7
65549 Limburg
Telefon: 06431 / 210 – 0
Telefax.: 06431 / 210 – 205
mailto: info@limburg.ihk.de
<http://www.ihk-limburg.de>