



Industrie- und Handelskammer
Nürnberg für Mittelfranken

Rückgabe- und Umtausch- klauseln im Einzelhandel

Nr. 111/15

SCHRIFTEN UND ARBEITSPAPIERE ■ ■ ■



Ansprechpartner:

Ass. Katja Berger

Geschäftsbereich Recht | Steuern
der IHK Nürnberg für Mittelfranken

Ulmenstraße 52, 90443 Nürnberg

Tel.: 0911/13 35-390

Fax: 0911/13 35-150463

E-Mail: katja.berger@nuernberg.ihk.de

Internet: www.ihk-nuernberg.de

Stand: Dezember 2015

Hinweis:

Dieses Merkblatt soll nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden, es sei denn, der IHK wird vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung nachgewiesen.

Rückgabe- und Umtauschklauseln im Einzelhandel

Eine Information für Händler und Verbraucher über Rückgabe- und Umtauschrecht, Umtauschschluss und Sachmängelhaftung

1. Vorbemerkung

Nach den Vorschriften des deutschen Kaufrechts (§ 437 BGB) stehen dem Käufer verschiedene, abgestufte Rechte zu, wenn ihm der Verkäufer eine mit Fehlern behaftete Ware geliefert hat: Zunächst kann der Käufer Nacherfüllung, d.h. 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. Er kann auch Schadensersatz oder den Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

Von diesen Rechten des Käufers bei Lieferung einer mangelhaften Kaufsache strikt zu unterscheiden sind jedoch folgende freiwillige Sonderrechte: In dem Bestreben, dauerhafte und zufriedene Kunden zu gewinnen, räumen Einzelhändler ihren Kunden vielfach - trotz Lieferung absolut einwandfreier Ware - die Sonderrechte der Warenrückgabe und des Umtausches ein. Hierbei handelt es sich also nicht um ein gesetzliches Rückgabe- bzw. Umtauschrecht. 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 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 Letztverbraucher seine Bestellung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen.

Dieses Merkblatt 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.

2. 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“

3. Einbeziehung der Klauseln in den Kaufvertrag

a) Vertragsinhalt

Die genannten Klauseln werden **grundsätzlich** nur wirksam, wenn sie Vertragsinhalt geworden sind.

Im **Versandhandel** werden sie meist schriftlich im Katalog und auf dem Bestellzettel fixiert.

Der **stationäre Einzelhandel** dagegen bringt die Klauseln häufig an der Ware selbst (auf dem Auszeichnungsabschnitt) oder durch Aushang an der Kasse, in Abteilungen o.ä. an den Kunden.

Auch ohne schriftliche Fixierung kann sich ein Umtauschrecht aus den Umständen ergeben (Beispiel: Der Käufer bittet darum, eine als Geschenk gekaufte Sache gegebenenfalls umtauschen zu dürfen und der Verkäufer stimmt dem zu.), es sein denn, dass es der Händler ausdrücklich ausschließt. Auch aus **Kulanz** kann sich ein Umtauschrecht ergeben, wenn ein Unternehmen allen seinen Kunden über einen längeren Zeitraum den Umtausch ermöglicht. Nach Treu und Glauben ist das Unternehmen an diese Praxis gebunden, es sein denn wiederum, dass es Gegenteiliges ausdrücklich erklärt.

b) Klauseln sind AGB

Alle aufgeführten Klauseln stellen jeweils eine Allgemeine Geschäftsbedingung (AGB) im Sinne des § 305 Abs. 1 Satz 1 BGB dar. Nach der herrschenden Auffassung ist das Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen schon dann anzuwenden, wenn nur eine einzige Bedingung gestellt wird. Auch die Schriftart ist unerheblich. Hand- und maschinengeschriebene Texte können Allgemeine Geschäftsbedingungen darstellen. Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nach § 305 Abs. 2 BGB allerdings nur dann Vertragsbestandteil, wenn der Verwender bei Vertragsschluss die andere Partei ausdrücklich oder, wenn ein ausdrücklicher Hinweis wegen der Art des Vertragsabschlusses nur unter unverhältnismäßigen Schwierigkeiten möglich ist, durch deutlich sichtbaren Aushang am Ort des Vertragsschlusses auf sie hinweist. Der Verwender der AGB muss bei Vertragsschluss der anderen Partei die Möglichkeit verschaffen, in zumutbarer Weise vom Inhalt der AGB Kenntnis zu nehmen. Außerdem muss die andere Partei mit ihrer Geltung einverstanden sein.

Nach der herrschenden Auffassung reicht für die Einbeziehung einer einzigen, schlagwortartigen Klausel in den Vertrag der deutlich sichtbare Aushang stets aus und zwar ohne Rücksicht darauf, ob es sich um Selbstbedienungsläden, große Kaufhäuser oder kleinere Geschäfte handelt.

4. Rückgabe und Umtausch als freiwilliges Sonderrecht für einwandfreie Ware

Das durch die beschriebenen Klauseln eingeräumte Rückgabe- und Umtauschrecht ist nach herrschender Meinung als ein vom Handel freiwillig gewährtes Sonderrecht zu verstehen, das dem Kunden die Rückgabe oder den Umtausch der mangelfreien Ware ermöglicht (z.B. wegen **bloßen Nichtgefallens**).

Die Klauseln lassen 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 die in der Vorbemerkung beschriebenen Ansprüche geltend machen.

Durch einige der vorgenannten Klauseln, die 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“.

a) Rückgabeklauseln

Beispiele:

- Kauf ohne Risiko – 14 Tage Rückgaberecht

- Bei Nichtgefallen Geld zurück

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.

Eine Befristung ist zulässig; ist die Ware mangelhaft, können die o.g. gesetzlichen Rechte auch nach Ablauf der Rückgabefrist – i.d.R. innerhalb von zwei Jahren ab Kaufdatum und Übergabe der Ware - geltend gemacht werden.

Es versteht sich von selbst, dass der Kunde die Ware im Originalzustand zurückgeben muss.

b) Umtauschklauseln

Beispiele:

- Kauf ohne Risiko – 14 Tage Umtauschrecht

- Umtausch innerhalb von acht Tagen gegen Vorlage dieses Abschnitts oder Kassenzettels

Diese Klauseln 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**.

c) Umtauschabschlussklauseln (auch kombiniert mit Preisreduzierungsklauseln)

Beispiele:

- Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen

- Badebekleidung ist vom Umtausch ausgeschlossen

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.

5. Einschränkung der gesetzlichen Sachmängelhaftung durch Preisreduzierungsklauseln

- reduzierte Ware
- reduzierte Ware - zweite Wahl

Die erste Klausel hat keine rechtliche Bedeutung, weil aus ihr nicht hervorgeht, warum der Preis reduziert wurde.

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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. In der Praxis werden Gutscheine mit einer Verfallsfrist (je nach Wert der Ware zwischen drei Monaten und einem Jahr) versehen. In Rechtsprechung und Literatur ist die Zulässigkeit dieses Verfahrens nicht unstrittig, denn der Händler ist einerseits Eigentümer des als Kaufpreis gezahlten Geldes und kann daraus Zinsen ziehen und kann andererseits die zurückgegebene Ware verwerten. Die IHK empfiehlt deshalb, auf Verfallsfristen zu verzichten oder sie jedenfalls großzügig zu verlängern.