



Ein Merkblatt Ihrer Industrie- und Handelskammer

Umtausch, Gewährleistung und Garantie beim Kaufvertrag

Stand: Mai 2015

Der Wunsch des Käufers zur Rückgabe 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 Rückgabewunsch und zum anderen danach, ob entsprechende Absprachen mit dem Kunden getroffen wurden oder gesetzliche Regelungen Anwendung finden.

I. Ansprüche bei Nichtgefallen - Umtausch

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. Reut den Käufer seine Entscheidung, so geht das zu seinen Lasten.

Nur ausnahmsweise räumt das Gesetz dem Kunden ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ein. Dies ist bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, Fernabsatz- und Verbraucherkreditgeschäften 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 des Verkäufers ergeben. Wird dem Kunden ein Rückgabe- oder Umtauschrecht bei Nichtgefallen eingeräumt, ist dies 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 zurück zu erstatten. Er kann das Umtauschrecht (im Vorhinein) auch dahingehend einschränken, dass die Kaufsache gegen einen anderen Artikel im Sortiment eingetauscht beziehungsweise ein Warengutschein ausstellt wird.

II. Ansprüche bei Mängeln - Gewährleistung

Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer die Sache frei von Rechts- und Sachmängeln zu verschaffen (§ 433 Bürgerliches Gesetzbuch = BGB). Ist die Kaufsache mit einem Mangel behaftet, finden die gesetzlichen Gewährleistungsregeln Anwendung. Übergibt der Verkäufer dem Käufer eine fehlerhafte Ware, so ist nicht ordnungsgemäß geleistet worden.

1) Was ist ein Mangel?

Ein Sachmangel 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 funktionstüchtig ist, 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 Werbeversprechungen oder Verpackungsaussagen meist vom Hersteller und nicht vom Verkäufer getroffen wurden, 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 nichts desto trotz selber 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.

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

2) Welche Rolle spielt der so genannte 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. Tritt der Mangel innerhalb von sechs Monaten auf, wird in solchen Konstellationen in der Regel vermutet, dass er bereits bei Gefahrübergang vorlag. Der Verkäufer hat allerdings das Recht, diese Vermutung – soweit möglich – zu widerlegen.

3) Welche Rechte können bei einer mangelhaften Kaufsache geltend gemacht werden?

a) 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. Der Verkäufer hat gegen den Käufer einen Anspruch auf Herausgabe der fehlerhaften Sache.

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. Hier ist zwischen Geschäften zwischen Unternehmen (B2B) und zwischen Geschäften mit Verbrauchern/Privatpersonen (=Verbrauchsgüterkauf) zu unterscheiden.

aa) Bei B2B-Verträgen hat der Käufer weder einen Anspruch auf Ausbau, neuen Einbau noch auf Ersatz der dafür erforderlichen Kosten. Er kann diese Kosten vom Verkäufer (nur dann) als Schadensersatz ersetzt verlangen, wenn dem Verkäufer ein Verschulden vorzuwerfen ist.

bb) Bei einem Verbrauchsgüterkauf kann der Käufer jedoch grundsätzlich verlangen, dass der Verkäufer den Ausbau der mangelhaften und den Einbau der nachgelieferten Sache übernimmt. Ein Recht zur Selbstvornahme hat der Käufer nicht, es sei denn, der Verkäufer erfüllt seine Pflicht nicht. Sind die Kosten des Aus- und Einbaus unverhältnismäßig hoch, kann der Verkäufer die Ersatzlieferung verweigern, muss dafür dem Käufer jedoch einen angemessenen Teil der erforderlichen Kosten erstatten.

Ob und in welchen Fällen der Letztverkäufer sich bei seinem Verkäufer schadlos halten kann, ist umstritten.

b) Weitere Gewährleistungsansprüche:

Schlägt die Nacherfüllung fehl oder hat der Verkäufer diese verweigert, 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.

aa) **Rücktritt** bedeutet die Rückgängigmachung des Kaufvertrages; Ware und Geld werden

also jeweils an die andere Partei zurückgegeben und gezogene Nutzungen sind herauszugeben. Kann der Käufer die mangelhafte Ware nicht mehr oder nur noch in verschlechtertem Zustand zurück geben, kann der Verkäufer Wertersatz verlangen. Dies gilt allerdings dann nicht, wenn die Verschlechterung der Ware auf einer bestimmungsgemäßen Ingebrauchnahme beruht.

bb) **Minderung** nennt man die Herabsetzung des Kaufpreises. Die Berechnung erfolgt nach

der Formel: geminderter Preis = (Wert der mangelhaften Sache x vereinbarter Preis): Wert ohne Mangel.

cc) **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.

4) Wann scheiden Gewährleistungsansprüche trotz eines Mangels aus?

Die Gewährleistung entfällt nach dem Gesetz, wenn der 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.

5) Verjährung und Ausschluss der Gewährleistung/Haftung

Die Frist für die Verjährung von Ansprüchen aufgrund von Mängeln an der Kaufsache beträgt 2 Jahre (§ 438 BGB), im Baugewerbe sogar fünf Jahre. Sie beginnt regelmäßig mit der Übergabe der Kaufsache. Nach 6 Monaten tritt jedoch bei Verträgen mit Endverbrauchern eine Beweislastumkehr ein (siehe 2.).

Ein Haftungsausschluss oder eine Haftungsbegrenzung hinsichtlich der Mängelhaftung zu Ungunsten des Käufers durch Vertrag oder Allgemeine Geschäftsbedingungen 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).

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. Nähere Informationen finden Sie in unserem Merkblatt „Allgemeine Geschäftsbedingungen“.

Sollten Sie - egal ob in AGB oder in individuellen Verträgen - eine Verjährungsverkürzung oder einen Haftungsausschluss vereinbaren wollen, lassen Sie sich von einem Rechtsanwalt bezüglich der konkreten Wortwahl beraten. Es kommt auf jedes einzelne Wort an!

6) Unternehmerrückgriff

Wird der Verkäufer einer Sache aufgrund ihrer Mangelhaftigkeit in Anspruch genommen, kann er seinerseits bei seinem Lieferanten Rückgriff nehmen. Hat er die Ware an einen Verbraucher verkauft, steht ihm gegen seinen Lieferanten wahlweise ein Anspruch auf Nachbesserung, Rücktritt, Minderung und/oder Schadensersatz zu. Es bedarf in diesem Sonderfall nicht erst einer erfolglosen Nacherfüllung oder Fristsetzung für die Geltendmachung der anderen Ansprüche. Schadensersatzansprüche umfassen den Ersatz der Aufwendungen, die für die Nacherfüllung gegenüber dem eigenen Käufer getätigt werden mussten wie zum Beispiel Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten. Auch im Bereich des Unternehmerrückgriffs besteht die Vermutung, dass ein Mangel bereits im Zeitpunkt der Übergabe der Sache an den Verkäufer vorgelegen hat, wenn er innerhalb der ersten sechs Monate nach der Auslieferung an den Verbraucher auftritt.

7) Welche Besonderheiten gelten für Kaufleute?

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

III. Ansprüche aus Garantie

Die Garantie wird im alltäglichen Geschäftsverkehr 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 ergebene 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 möchte 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, einen Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers sowie darauf, dass sie durch die Garantie nicht eingeschränkt werden, den Namen und die Anschrift des Garantiegebers beinhalten.

Hinweis:

Dieses Merkblatt soll - als Service Ihrer Kammer - 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.