

Umtausch – welche Rechte habe ich?

Möchten Sie auch Geschenke oder gekaufte Ware umtauschen? Viele glauben, man könne immer alles umtauschen, zu jeder Zeit und überall. Doch das ist falsch. Wir erklären: Wann und wo es geht oder nicht. Oder Sie nutzen einfach unseren »Umtausch-Check« für eine rechtliche Ersteinschätzung.



© Pixabay.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Entgegen der gängigen Auffassung müssen Einzelhändler gekaufte Artikel nicht zurücknehmen, wenn sie nicht gefallen.

2. Erstattet ein Verkäufer den Kaufpreis eines Artikels oder stellt er einen Gutschein aus, so tut er dies aus Kulanz.
3. Bei Online-Käufen gibt es ein gesetzlich vorgeschriebenes 14-tägiges Widerrufsrecht
4. Ist die Ware mangelhaft, haben Verbraucherinnen und Verbraucher weitreichende Rechte.
5. Der »Umtausch-Check« der Verbraucherzentralen gibt Ratsuchenden eine rechtliche Ersteinschätzung rund um Rückgabe, Gewährleistung und Garantie.

Stand: 27.12.2023

Immer wieder fragt man uns, ob ein Händler einen gekauften Artikel zurücknehmen und das Geld erstatten muss, wenn man ihn kurz nach dem Erwerb wieder zurückbringt. Die Antwort lautet: Es kommt darauf an, ob Sie ihn im Einzelhandel oder in Online-Shop gekauft haben.

Beim Einkauf im Laden

Grundsätzlich gilt die Regel „Vertrag ist Vertrag“ und „gekauft ist gekauft“. In dem Augenblick des Vertragsschlusses (Bezahlung an der Kasse und Aushändigung der Ware) ist ein für beide Seiten bindender Vertrag zustande gekommen. Der Händler muss die Ware liefern, der Kunde bzw. die Kundin muss den Kaufpreis bezahlen.

Ein Rücktritts- oder Widerrufsrecht gibt es beim Kauf im Ladengeschäft grundsätzlich nicht. Das Gesetz geht davon aus, dass man sich eben vor dem Vertragsschluss überlegen soll, was man will. Alle seien ja schließlich „mündige Bürgerinnen und Bürger“.

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher haben eine andere Vorstellung. Sie glauben, dass man Verträge grundsätzlich rückgängig machen kann. Dieser Irrtum ist verständlich, denn in der Tat gibt es inzwischen viele Ausnahmen von der Grundregel „Vertrag ist Vertrag“. Zum Beispiel bei Verträgen an der Haustür oder auf der Straße, bei Kredit- und Versicherungsverträgen, Bestellungen im Internet oder am Telefon. Dennoch: Das sind Ausnahmen, die ausdrücklich gesetzlich geregelt sind. Sie ändern an

der Grundregel nichts.

Der Irrtum wird auch dadurch aufrechterhalten, dass manche Händler einer Rücknahme bei Nichtgefallen ohne Wenn und Aber zustimmen und Geld zurückerstatten. Das ist aber Kulanz und mehr als das, wozu sie nach dem Gesetz verpflichtet wären.

Manche Händler wollen den Artikel bei Nichtgefallen nur zu bestimmten Bedingungen zurücknehmen. Das kann bedeuten, dass bestimmte Waren vom Umtausch ausgeschlossen sind oder die Rücknahme nur gegen das Ausstellen eines Gutscheines erfolgt. Da der Verkäufer laut Gesetz eigentlich überhaupt nichts zurücknehmen muss, kann er die Bedingungen festlegen.

Beim Einkauf im Online-Shop

Bei Online-Käufen sind Verbraucherinnen und Verbraucher, abgesehen von ein paar Ausnahmen, durch ein 14-tägiges Widerrufsrecht geschützt. Sie können innerhalb dieser 14 Tage nach dem Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen den Widerruf erklären. Dies kann mündlich, per E-Mail, Fax oder Brief geschehen. Die Ware wird anschließend an den Verkäufer zurückgesendet. Dieser muss, nachdem er die Ware zurückerhalten bzw. nachdem er den Nachweis der Absendung erhalten hat, die Geldleistungen innerhalb von 14 Tagen zurückerstatten.

Wer zahlt den (Rück-)Versand? Wer unter welchen Bedingungen die Kosten für den Rückversand übernimmt, ist in den Geschäftsbedingungen des jeweiligen Online-Shops geklärt. Die Hinsendekosten, also die Kosten für die Lieferung bzw. den Versand an den Verbraucher oder die Verbraucherin, sind grundsätzlich vom Händler zu erstatten. Nur dann, wenn eine teurere Versandart als der Standardversand gewählt wurde, zum Beispiel Expressversand oder Nachnahme, müssen Käuferinnen und Käufer die Differenz zu den Kosten des Standardversands selbst tragen. Die Rücksendekosten sind vom Käufer zu tragen, wenn der Verkäufer ihn vor der Bestellung darauf hingewiesen hat. Das ist auch in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder in der Widerrufsbelehrung möglich. Erfolgt kein Hinweis, muss der Verkäufer die Rücksendekosten tragen.

Was ist vom Widerrufsrecht ausgeschlossen? Für bestimmte Waren sieht das Gesetz eine Ausnahme vom Widerrufsrecht vor. So ist beispielsweise Ware, die nach

Kundenspezifikation angefertigt wurde, wie etwa ein Maßanzug, vom Widerruf ausgeschlossen. Ebenso wie verderbliche Waren, zum Beispiel Frischfleisch oder Hygieneartikel, bei denen die Versiegelung zerstört wurde und die daher zur Rückgabe nicht geeignet sind.

Beim Einkauf über Click & Collect

Wer Ware im Internet bestellt und dann im Laden abholt, schließt einen Vertrag im Fernabsatz. Wie beim Online-Kauf gilt ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Ausnahmen gelten lediglich für (meist kleinere) Geschäfte, die nicht im Fernabsatz organisiert sind, also beispielsweise keinen Online-Shop haben und Bestellungen per E-Mail und Telefon entgegennehmen.

UNSER RAT

- Erkundigen Sie sich beim Kauf im Einzelhandel an der Kasse genau, ob und unter welchen Bedingungen Sie die Ware zurückgeben können.
- Auch wenn bei online gekaufter Ware in der Regel ein Widerrufsrecht besteht, bestellen Sie nicht per Vorkasse. Vor Fake-Shops schützt das vermeintliche Widerrufsrecht nicht.
- Achten Sie beim Online-Kauf darauf, in welchem Land der Händler seinen Sitz hat und ob er die Kosten für den Rückversand bei Widerruf übernimmt.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/umtausch/umtausch-welche-rechte-habe-ich>