

Umtausch – welche Rechte habe ich?

Geschenke oder gekaufte Ware umtauschen? Viele glauben, man könne immer alles umtauschen, zu jeder Zeit und überall. Doch das ist falsch. Wir erklären: Wann geht es? Wann nicht? Was sind die Unterschiede zwischen dem Kauf im Einzelhandel und im Online-Shop?



© iStock.com/LukaTDB

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 Verbraucher weitreichende Rechte.

Stand: 12.01.2021

Immer wieder fragen uns Verbraucher, 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 muss den Kaufpreis bezahlen.

Ein Rücktritts- oder Widerrufsrecht gibt es für Kunden 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 Bürger“.

Viele 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, Haustürgeschäften, 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.

UMTAUSCH IM LOCKDOWN

Als Kunde können Sie – vor Vertragsschluss – ein Rückgaberecht ausdrücklich vereinbaren und damit von der gesetzlichen Grundregel abweichen. Das ist erlaubt! Es sollte aus Beweisgründen schriftlich geschehen. Lassen Sie auf dem Kassenbon notieren: „Rückgabe gegen Geld binnen 14 Tagen möglich.“ Somit ist der Händler an diese Zusage gebunden. Vermeiden Sie bei derlei Vereinbarungen Wörter wie „Umtausch“. Denn dann könnte es später heißen, es sei nur Umtausch gegen einen anderen Artikel oder gegen einen Gutschein gemeint.

Verstreicht die Rückgabefrist nun, weil die Geschäfte wegen des Lockdowns geschlossen sind, suchen Sie das Gespräch mit dem Händler. Wir meinen: Die Rückgabefrist muss bis nach dem Lockdown verlängert werden.

Beim Einkauf im Online-Shop

Bei Online-Käufen sind 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 Mail, Fax oder Brief geschehen. Die Ware wird anschließend an den Verkäufer zurückgesendet. Der Verkäufer muss, nachdem er die Ware zurückerhalten, bzw. nachdem er den Nachweis der Absendung erhalten hat, die Geldleistungen innerhalb von 14 Tagen zurück erstatten.

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, sind grundsätzlich vom Händler zu erstatten. Nur, wenn Verbraucher eine teurere Versandart als den Standardversand, zum Beispiel Expressversand oder Nachnahme gewählt haben, müssen sie die Differenz zu den Kosten des Standardversands selbst tragen. Auch die Rücksendekosten sind grundsätzlich vom Verkäufer zu tragen. Allerdings kann er diese durch eine Vereinbarung bei Vertragsabschluss auch dem Kunden auferlegen. Das ist in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder der Widerrufsbelehrung möglich.

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

Ware im Internet bestellen und dann im Laden abholen – seit die Geschäfte wieder geschlossen sind, ist diese Art des Einkaufens beliebter denn je. Da es sich hierbei in der Regel um einen Vertragsschluss im Fernabsatz handelt, gilt ein 14-tägiges Widerrufsrecht wie beim Online-Kauf. Ausnahmen gelten lediglich für (meist kleinere) Geschäfte, die nicht im Fernabsatz organisiert sind, also beispielsweise keinen Online-Shop haben und im Lockdown 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, ob der Händler die Kosten für den Rückversand bei Widerruf übernimmt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

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