Verbraucherzentrale Hamburg

Umtausch und Rückgabe – 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.



© stefamerpik auf Freepik.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 Der Umtausch-Check der Verbraucherzentralen gibt Ratsuchenden eine rechtliche Ersteinschätzung rund um Rückgabe, Gewährleistung und Garantie. der Verbraucherzentralen gibt Ratsuchenden eine rechtliche Ersteinschätzung rund um Rückgabe, Gewährleistung und Garantie.

Stand: 29.12.2025

Häufig stellen sich Verbraucherinnen und Verbraucher die Frage, ob sie einen Artikel nach dem Kauf problemlos zurückgeben können. Muss ein Händler den Artikel zurücknehmen und den Kaufpreis erstatten? Die Antwort lautet: Es kommt darauf an, ob der Kauf im stationären Einzelhandel oder in einem Online-Shop erfolgte. In diesem Artikel erfahren Sie alles Wichtige zum **Umtauschrecht im Einzelhandel**, **Widerrufsrecht bei Online-Käufen** und zu speziellen **Rückgaberegelungen bei Click & Collect**.

Umtauschrecht im Einzelhandel

Im Ladengeschäft gilt der Grundsatz: **„Gekauft ist gekauft“**. Sobald Sie an der Kasse bezahlen und die Ware erhalten, entsteht ein verbindlicher Kaufvertrag. **Ein Rücktritts- oder Widerrufsrecht gibt es hier grundsätzlich nicht**. Das Gesetz geht davon aus, dass Sie sich vor dem Kauf gut überlegen, ob Sie den Artikel tatsächlich haben möchten.

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher glauben, dass man Verträge einfach rückgängig machen kann. Dies ist jedoch ein Missverständnis. Nur in Ausnahmefällen, etwa bei Verträgen an der Haustür oder auf der Straße, ist dies möglich. Für Online-Käufe oder Bestellungen am Telefon gelten ebenfalls Ausnahmen. An der Grundregel „Vertrag ist Vertrag” ändern diese besonderen gesetzlichen Vorgaben jedoch 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. Andere

Händler nehmen die gekaufte Ware unter bestimmten Bedingungen zurück, wie etwa der Erstattung des Kaufpreises als Gutschein. Da der Verkäufer laut Gesetz eigentlich überhaupt nichts zurücknehmen muss, kann er die Bedingungen festlegen.

GUT ZU WISSEN

- Einzelhändler sind beim Kauf in einem Ladengeschäft nicht verpflichtet, Waren zurückzunehmen. Nur wenn diese Mängel aufweisen.
- Die Unternehmen dürfen eigene Regeln für die Rückgabe bzw. den Umtausch gekaufter Ware aufstellen.
- Die Kulanzregelungen sind freiwillig und nicht gesetzlich vorgeschrieben.
- Rückgaben erfolgen in manchen Fällen nur gegen einen Gutschein oder unter Ausschluss bestimmter Waren.

Widerrufsrecht bei Online-Käufen

Beim Kauf im Online-Shop sind Verbraucherinnen und Verbraucher in der Regel durch das gesetzliche **Widerrufsrecht** geschützt. Dieses ermöglicht es, einen Kaufvertrag innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware zu widerrufen – und zwar **ohne Angabe von Gründen**. Der Widerruf kann mündlich, per E-Mail, Fax oder Brief erklärt werden. Danach ist die Ware an den Verkäufer zurückzusenden, und der Händler ist verpflichtet, den Kaufpreis binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware bzw. Nachweis der Absendung zu erstatten.

Wer zahlt den Rückversand?

Die Rücksendekosten trägt der Käufer, wenn der Händler ihn darauf hingewiesen hat. Diese Regelung muss in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** oder der **Widerrufsbelehrung** des Online-Shops klar genannt werden. Wurde darauf nicht hingewiesen, muss der Verkäufer die Rücksendekosten übernehmen. **Die Hinsendekosten** (Versandkosten der Bestellung) sind allerdings grundsätzlich vom

Händler zu erstatten – es sei denn, der Käufer hat sich für eine teurere Versandmethode entschieden, z. B. Expressversand oder Nachnahme. Dann sind nur die Kosten für den Standardversand zurückzuzahlen.

GUT ZU WISSEN

Bestimmte Waren sind vom Widerrufsrecht ausgeschlossen. Dazu gehören:

- **Nach Kundenspezifikation angefertigte Waren**, wie z. B. ein Maßanzug.
- **Verderbliche Waren**, wie frische Lebensmittel.
- **Hygieneartikel**, deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

Rückgabebedingungen bei Click & Collect

Beim Kauf über **Click & Collect**, also der Bestellung im Online-Shop und Abholung im Laden, wird ein **Fernabsatzvertrag** geschlossen. Somit gilt auch hier das **14-tägige Widerrufsrecht**. Dieses Recht besteht, sobald Sie die Ware erhalten haben.

Ausnahme: Kleinere Geschäfte, die nicht im Fernabsatz tätig sind, können von diesem Widerrufsrecht ausgeschlossen sein. Dies betrifft meist kleinere Läden, die Bestellungen nur telefonisch oder per E-Mail entgegennehmen und keinen strukturierten Online-Shop betreiben.

Häufige Fragen zum Umtausch- und Widerrufsrecht

Wann muss der Händler im Laden den Artikel zurücknehmen?

Im stationären Einzelhandel gibt es kein gesetzliches Rückgaberecht. Der Händler muss Artikel nur zurücknehmen, wenn er dies aus Kulanz anbietet oder Mängel vorliegen.

Kann ich einen online bestellten Artikel jederzeit zurücksenden?

Nein, das Widerrufsrecht gilt nur innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware. Danach ist eine Rücksendung nur noch bei Mängeln möglich.

Wer zahlt die Rücksendekosten bei einem Widerruf?

Die Rücksendekosten für online gekaufte Ware trägt der Käufer, wenn der Händler ihn darauf hingewiesen hat. Ist dies nicht geschehen, muss der Verkäufer die Kosten übernehmen.

UNSER RAT

- **Fragen Sie beim Kauf im Laden** immer nach, ob und unter welchen Bedingungen ein Artikel zurückgegeben werden kann.
- Auch wenn bei **Online-Käufen** in der Regel ein Widerrufsrecht besteht, sollten Sie niemals per Vorkasse zahlen. Das Widerrufsrecht schützt nicht vor **Fake-Shops**. Mehr über Fake-Shops
- Achten Sie beim Online-Kauf darauf, **wo der Händler seinen Sitz hat** und ob er die Kosten für den Rückversand übernimmt. Mehr über China-Online-Shops
- Der »Umtausch-Check« der Verbraucherzentralen gibt Ratsuchenden eine rechtliche Ersteinschätzung rund um Rückgabe, Gewährleistung und Garantie.

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/einkauf-online-shopping/umtausch-rueckgabe-welche-rechte-habe-ich