



Rückgabe und Umtausch von Kaufsachen, Ausstellung von Gutscheinen

Nicht immer ist der Kunde mit der gekauften Ware zufrieden. Weist die Ware Sachmängel auf, ist die Rechtslage klar: der Käufer hat in der Regel einen sogenannten „Nacherfüllungsanspruch“ auf Nachbesserung oder Nachlieferung einer mangelfreien Sache. Doch was passiert, wenn die Ware dem Kunden lediglich „nicht gefällt“? Wenn die Hose nicht passt oder die Krawatte die falsche Farbe hat?

Meistens geht der Kunde hierbei wie „selbstverständlich“ davon aus, dass der Kaufmann die Ware „einfach“ umtauscht oder zurück nimmt. Ein solches Recht besteht jedoch nicht.

Wenn dann der Kaufmann oder sein Verkaufspersonal daher dem Umtauschwunsch nicht entsprechen wollen, ist diese „Kaufreue“ vielfach Anlass zu Streit und Ärger zwischen Kaufmann und Kunde.

Eine frühzeitige Auseinandersetzung mit den folgenden Möglichkeiten und die Erarbeitung einer geschäftsinternen Vorgehensweise lohnen sich daher oftmals:

Kauf auf Umtausch

Der Kauf auf Umtausch kommt im täglichen Leben häufig vor, insbesondere beim Kauf von Geschenken. Beim Kauf auf Umtausch kann der Käufer zwar die Ware zurückgeben, nicht aber auch den Kaufvertrag als solchen auflösen.

Das Umtauschrecht muss jedoch ausdrücklich vereinbart werden. Ein „generelles“ Umtauschrecht hat der Kunde grundsätzlich nicht.

Ein Umtauschen bereits gekaufter Waren kann nur dann gefordert werden, wenn eine besondere - auch stillschweigende - Vereinbarung getroffen wurde. In der Praxis erfolgt diese Vereinbarung meist dadurch, dass sich der Kunde den Umtausch vor dem Bezahlen ausdrücklich vorbehält und der Kaufmann damit einverstanden ist. Ein Umtauschrecht kann auch von Seiten des Händlers durch einen entsprechenden Aufdruck auf dem Kassenzettel freiwillig eingeräumt werden. Auf Ausnahmen und Ausschlüsse muss hier konkret hingewiesen werden.

Aber auch ohne diese Hinweise und besonderen Vereinbarungen erkennen die Gerichte gelegentlich ein Umtauschrecht als stillschweigend vereinbart an, so in etwa bei Geschenkartikeln.

Da beim Umtauschrecht der Kaufvertrag bestehen bleibt, kann der Kunde nicht den Kaufpreis zurück fordern sondern lediglich einen anderen Artikel aus den vorhandenen Warenbestand wählen. Er hat auch keinen Rechtsanspruch auf Rückzahlung eines eventuell durch den Umtausch entstehenden Differenzbetrages. Zahlt der Kaufmann trotzdem (einen Teil) in Bar aus, ist dies sein freiwilliges Zugeständnis. Als „Zwischenweg“ bietet sich die Ausstellung eines Gutscheins an (siehe unten).

Der Kunde kann das Umtauschrecht übrigens nur innerhalb einer angemessenen Frist ausüben (in der Regel 2-4 Wochen). Er trägt auch die Gefahr des zufälligen Unterganges der Ware nach Übergabe.

Beachte:

Das Umtauschrecht hat nichts mit der Geltendmachung von Mängelrügen zu tun. Wenn z.B. beim Kauf von Kleidung ein Umtauschrecht ausgeschlossen ist, kann der Käufer bei Mängeln der Kleidung trotzdem Gewährleistungsansprüche stellen.

Ausgabe von Warengutscheinen

Findet der zum Umtausch berechtigte Käufer keinen entsprechenden Ersatz im Warenvorrat des Verkäufers, geben viele Kaufleute im Interesse der Kundenbindung Warengutscheine aus.

Unterschieden wird hierbei zwischen inhaberbezogenen (geleistet wird nur an die auf dem Gutschein namentlich genannte Person) und nicht-inhaberbezogenen (geleistet wird an jeden, der den Gutschein vorlegen kann) Gutscheinen.

Erstere verjähren als Schuldversprechen in 30 (!) Jahren, letztere unterliegen immerhin noch der dreijährigen Regelverjährung.

Gutscheine sollten deshalb mit einer Frist versehen werden. Die Rechtsprechung fordert hierbei jedoch, dass die Frist auch „angemessen“ sein muss. Feste „Zeiträume“ gibt es nicht. So kann ein Gutschein über Saisonware deutlich kürzer befristet werden als über Waren aus dem regulären Sortiment. Der Mindestrahmen sollte sich jedoch zwischen 3 und 12 Monaten bewegen. Diese Frist muss deutlich sichtbar auf dem Gutschein vermerkt und nach Möglichkeit dem Kunden auch noch einmal mündlich mitgeteilt werden.

Ist ein Gutschein befristet, ist der Händler nach Ablauf der Frist nicht mehr zur Einlösung verpflichtet, kann dies aus Kulanz aber dennoch freiwillig tun.

Wichtiger Hinweis bei Mängelrügen:

Bei mangelhafter Kaufsache kann der Kaufmann den Kunden nicht zwingen, anstelle der Nacherfüllung einen Umtausch oder Gutschein zu akzeptieren!

Schlichtung durch die Kammern

Entstehen zwischen Kaufmann und Kunde Meinungsverschiedenheiten über die ordnungsgemäße Vertragsabwicklung, so kann der Kaufmann Rat bei der Rechtsabteilung der IHK einholen.

Beiden Parteien steht auch der Weg vor ein unabhängiges Schiedsgericht offen.

Empfehlung an den Kaufmann bei Beschwerden.

Auch der Kunde, der reklamiert, ist „Ihr“ Kunde. Gehen Sie mit der gebotenen Sachlichkeit auf das Beschwerdevorbringen ein. Halten Sie dazu auch Ihr Personal an. Ist die Beschwerde berechtigt, helfen Sie ihr umgehend ab (nicht erst nach Rücksprache mit dem Hersteller, Großhändler oder dgl.). Der Kaufmann ist der Vertragspartner des Kunden!

Weisen Sie in Zweifelsfällen nicht jede Beschwerde von vornherein ab! Holen Sie sich Rechtsauskunft bei der Kammer, wenn die Rechtslage unklar ist. Fragen Sie einen Sachverständigen, wenn Sie über die Mangelhaftigkeit einer Ware im Zweifel sind.

Klären Sie aber, ob „echte“ Beschwerdefälle oder nur sogenannte „Kaufreue“ bzw. sonstige unberechtigte Reklamationen vorliegen. Der Kunde sollte die Grenze zwischen Gewährleistungspflicht und Kulanz deutlich erkennen!

Hinweis:

Die Veröffentlichung von Merkblättern ist ein Service der Industrie- und Handelskammer Würzburg-Schweinfurt für ihre Mitgliedsunternehmen. Dabei handelt es sich um eine zusammenfassende Darstellung der rechtlichen Grundlagen, die nur erste Hinweise enthält und keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Sie können eine Beratung im Einzelfall nicht ersetzen. Obwohl sie mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden. Wir danken den befreundeten Kammern für die Erlaubnis zur teilweisen Übernahme der Inhalte.

ANSPRECHPARTNER

Rebekka Hennrich

0931 4194-249

rebekka.hennrich@wuerzburg.ihk.de