

## **Umtausch ausgeschlossen?**

Die Weihnachtszeit naht, und mit ihr in der Regel zahlreiche Geschenke. Leider stellt sich erfahrungsgemäß nach den Festtagen des öfteren die Frage, ob und wie man die Geschenke wieder umtauschen kann.

Hierzu gilt zunächst die wenig erfreuliche Grundregel, dass ein geschlossener Kaufvertrag bindend ist, es also kein generelles Umtausch- oder Rückgaberecht gibt. Glücklicherweise gibt es von dieser Regel mehrere Ausnahmen:

Da sind zunächst die Geschäfte, die an der Haustür, per Telefon, Katalog oder E-Mail geschlossen wurden. Wenn es sich bei dem Verkäufer um einen Unternehmer handelt, ist der Privatkunde berechtigt, ohne Angabe von Gründen, die Ware zurück zu geben. Dies kann er jedoch nur innerhalb einer Frist von 14 Tagen. Diese Frist beginnt erst dann zu laufen, wenn der Käufer zum einen eine schriftliche Belehrung über sein Widerrufsrecht erhalten hat und zum anderen auch die Ware bei ihm eingegangen ist. Ein Widerrufsrecht gibt es jedoch nicht, wenn es sich um Ware zu einem Preis von nicht mehr als 40,00 € handelt und dieser sofort bezahlt worden ist. Weiterhin gibt es kein Widerrufsrecht, wenn der Käufer im Falle eines Haustürgeschäfts den Vertreter extra eingeladen hatte.

Bei einem erfolgreichen Widerruf haben Sie einen Anspruch auf Rückerhalt des Kaufpreises, mit einem Gutschein oder ähnlichem müssen Sie sich nicht zufrieden geben.

Weiterhin gibt es Ausnahmen von der Grundregel, wenn die Ware in irgend einer Form einen Fehler hat, der Jurist spricht dabei von einem Mangel. In diesem Fall gilt für den Verkäufer von Neuware eine zweijährige Gewährleistung (nicht zu verwechseln mit einer Garantie, auf die werden wir gleich zu sprechen kommen).

Diese Gewährleistung bedeutet, dass der Händler verpflichtet ist, den Fehler zu beheben oder umzutauschen, d.h. einen fehlerfreien Ersatz zu liefern. Ist er hierzu nicht im Stande, kann der Käufer unter anderem vom Kaufvertrag zurücktreten. Ihr erster Ansprechpartner ist hier immer derjenige, von dem Sie die Ware gekauft haben. Einen Verweis auf den Kundendienst des Herstellers müssen Sie sich in der Regel nicht gefallen lassen, dieser kann lediglich als Reparaturdienst, dann aber im Auftrag des Verkäufers, auftreten.

Wichtig bei der Gewährleistung ist jedoch, dass der Käufer nach einem halben Jahr selbst beweisen muss, dass der Fehler schon bei Kauf vorlag. Dies ist in aller Regel schwierig zu bewerkstelligen, hier hilft oft nur noch ein kostspieliges Sachverständigengutachten. Im ersten halben Jahr muss der Verkäufer jedoch belegen, dass der Fehler nach Verkauf erst entstanden ist, was ebenso schwierig, jedoch vorteilhaft für den Käufer ist.

Auch bei dem Rücktritt vom Kaufvertrag wegen eines Fehlers gilt, dass Sie – gegen Rückgabe des Kaufgegenstandes – Ihren Kaufpreis zurück erhalten, und nicht nur Anspruch auf einen Gutschein oder ähnliches haben.

Im Gegensatz zur Gewährleistung ist die Garantie eine freiwillige Selbstverpflichtung des Verkäufers oder des Herstellers, dass er für einen gewissen Zeitraum für alle Fehler des verkauften Produkts einsteht, ganz gleich, ob diese schon bei Verkauf vorgelegen haben oder nicht. Dies bedeutet für den Verkäufer ein erhöhtes Risiko, so dass dieser sich diese Garantie oft zusätzlich bezahlen lässt und den Käufer selbst wählen lässt, ob und in welchem Umfang er einen Garantie wünscht – und bezahlen will.

Trifft der Garantiefall dann ein, sind Ihre weiteren Rechte davon abhängig, was in der Garantie vereinbart war. In aller Regel wird dies zunächst eine Reparatur oder ein Austausch sein und nur ausnahmsweise eine Rückgabe möglich sein.

Und letztlich gibt es natürlich noch kulante Geschäfte, die ein noch original verpacktes Geschenk bei Nichtgefallen einfach so zurücknehmen und hierfür den Kaufpreis oder einen Gutschein erstatten. Dies ist jedoch eine freiwillige Leistung, daher ist es kein Fehler, diese Möglichkeit vorher mit dem Verkäufer zu besprechen und sich im Zweifel schriftlich bestätigen zu lassen.

Ein frohes Fest wünscht Ihnen

Ihr Marc Badock

Rechtsanwalt in der

Kanzlei Oberländer & Oberländer