

## Kundenreklamation – Informationen für den Handel

### ■ 1. Umtausch und Gewährleistung

Der Wunsch des Käufers zum Umtausch von Waren gehört zum alltäglichen Geschäft im Einzelhandel. Ob und inwiefern der Verkäufer verpflichtet ist, die Ware zurückzunehmen und den Kaufpreis zu erstatten oder gegen einen anderen Artikel aus dem Sortiment zu tauschen, ist für viele Einzelhändler unbekanntes Terrain.

Ob der Verkäufer zur Rücknahme der Ware rechtlich verpflichtet ist, richtet sich zum Einen nach dem Grund für den Umtauschwunsch und zum Anderen danach, ob entsprechende Absprachen mit dem Kunden getroffen wurden oder gesetzliche Regelungen Anwendung finden.

### ■ 2. Ansprüche bei Nichtgefallen

Viele Kunden meinen, sie könnten gekaufte Gegenstände ohne Angabe von Gründen innerhalb eines bestimmten Zeitraums an den Händler zurückgeben oder umtauschen. Ein solches Umtauschrecht kennt das Gesetz jedoch nicht, wenn der Kunde im Ladenlokal Ware erwirbt. Vielmehr lautet der Grundsatz, dass einmal geschlossene Verträge einzuhalten sind. Bereut der Käufer seine Entscheidung, so geht das zu seinen Lasten. Jedes Entgegenkommen des Händlers ist hier reine Kulanz.

Nur ausnahmsweise räumt das Gesetz dem Kunden ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ein. Dies ist bei Verbraucherkredit-, Haustür- oder Fernabsatzgeschäften (also wenn der Kunde Ware im Internet, per Telefon, Fax oder E-Mail bestellt) der Fall, da hier der Kunde vor Überrumpelung und vor übereilten Schuldverpflichtungen geschützt werden soll.

Darüber hinaus hat der Kunde nur dann ein Recht auf Rückgabe der Kaufsache bei Nichtgefallen, wenn der Verkäufer ein solches – freiwillig – zugesagt hat. Dies kann im Verkaufsgespräch erfolgen, oder sich aus den AGB des Verkäufers ergeben. Wird dem Kunden ein Rückgabe- oder Umtauschrecht bei Nichtgefallen eingeräumt, ist dieses bindend. Die Verpflichtung des Verkäufers richtet sich in diesem Fall nach dem Inhalt der Abrede. Anders als bei der Gewährleistung ist der Verkäufer aber nicht in jedem Fall verpflichtet, den Kaufpreis zurückzuerstatten. Er kann das Umtauschrecht auch dahingehend einschränken, dass

die Kaufsache gegen einen anderen Artikel im Sortiment eingetauscht bzw. ein Warengutschein ausgestellt wird. Zu beachten ist, dass hier ein deutlicher Hinweis erforderlich ist.

Auch die Bedingungen für den Umtausch (z. B. Vorlage des Kassenbons, unbenutzte Ware, Originalverpackung etc.) können vom Verkäufer vorher festgelegt werden.

### ■ 3. Ansprüche bei Mängeln (Gewährleistung)

Ist die Kaufsache mit einem Mangel behaftet, finden die gesetzlichen Gewährleistungsregeln Anwendung. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer die Sache frei von Rechts- und Sachmängeln zu verschaffen (§ 433 BGB). Übergibt der Verkäufer dem Käufer also eine fehlerhafte Ware, so ist nicht ordnungsgemäß geleistet worden. Hier stehen dem Käufer gesetzliche Ansprüche zu.

Ein Mangel der Kaufsache liegt vor, wenn ihr tatsächlicher Zustand zum Zeitpunkt der Übergabe von der Beschaffenheit abweicht, die Verkäufer und Käufer bei Abschluss des Kaufvertrages vereinbart haben bzw. die dem üblichen Verwendungszweck entspricht. Als vereinbart gelten regelmäßig auch alle Eigenschaften der Sache, die sich aus Werbeaussagen oder Produktbeschreibungen ergeben. Dass Werbeversprechungen oder Verpackungsaussagen meist vom Hersteller und nicht vom Verkäufer getroffen wurden, ist für den Anspruch des Käufers gegenüber dem Verkäufer irrelevant. Aufgrund der Tatsache, dass auch der Verkäufer von der Werbung des Herstellers profitiert, muss er sich die Werbeaussagen gegenüber dem Kunden zurechnen lassen. Er kann den Mangel an der Kaufsache nichtsdestotrotz selber gegenüber dem Hersteller geltend machen.

Bei Mängelreklamationen kann der Händler vom Kunden den Beweis verlangen, dass er die Ware bei ihm erworben hat, dass der Erwerb innerhalb der Gewährleistungsfrist war, und zu welchem Preis er gekauft hat. Dies kann beispielsweise durch Vorlage des Kassenbons, aber auch durch Zeugen geschehen.

Auch bei reduzierter Ware ist ein Umtausch nicht grundsätzlich ausgeschlossen. Nur wenn die Ware ausdrücklich wegen des Mangels reduziert wurde, kann der Kunde gera-

de für diesen Mangel keine Gewährleistung verlangen. Er hat die Ware ja gerade in Ansehung des Mangels erworben. Räumt der Händler den Umtausch freiwillig ein, kann er aber reduzierte Ware ausdrücklich durch Hinweis davon ausschließen.

#### ■ 4. Nacherfüllung

Ist die Ware mit einem Mangel behaftet, hat der Käufer einen Anspruch auf Nacherfüllung (§ 439 BGB). Er kann damit zwischen Nachbesserung („Beseitigung des Mangels“) und Ersatzlieferung („Lieferung einer mangelfreien Sache“) wählen. Unter Nachbesserung fällt z. B. die Reparatur einer Hifi-Anlage. Die Ersatzlieferung ist die Herausgabe eines neuen Toasters der gleichen Serie gegen den fehlerhaften. Der Verkäufer darf die Nacherfüllung nur verweigern, wenn diese unmöglich ist (wie z. B. die Nachlieferung eines Unikates) oder wenn diese mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist.

Falls beides nicht möglich oder zumutbar ist, kann der Kunde entscheiden, ob er Minderung oder Rückgängigmachung des Kaufs will. Gutscheine sieht das Gesetz nicht vor (sie können aber ein guter Kompromiss sein, wenn der Kunde einverstanden ist).

Vom Umtausch ausgeschlossen ist speziell für den Käufer angefertigte Ware. Das trifft allerdings auch hier nicht auf den Fall zu, dass bereits zum Zeitpunkt der Übergabe ein Sachmangel vorlag, den der Käufer nicht zu vertreten hat. Ein generelles Umtausch- oder Rückgaberecht ist bei einer individuellen Auftragsanfertigung dennoch nicht möglich.

#### ■ 5. Weitere Gewährleistungsansprüche

Schlägt die Nachbesserung fehl oder hat der Verkäufer diese verweigert, stehen dem Käufer Ansprüche auf Rücktritt vom Vertrag, Minderung und/oder Schadensersatz zu. Gleiches gilt, wenn er dem Verkäufer eine angemessene Frist zur Nachbesserung eingeräumt hat und diese erfolglos verstrichen ist.

Der Rücktritt vom Vertrag hat dessen Rückabwicklung zum Ziel. Es soll die Ware gegen den Kaufpreis zurückgetauscht werden. Unter Minderung ist der Anspruch auf die Herabsetzung des Kaufpreises zu verstehen. Die Berechnung der Kaufpreisminderung richtet sich dabei nicht nach dem Gutdünken des Käufers oder des Verkäufers, sondern ist durch Schätzung zu ermitteln, wobei auf den Wert der Sache in mangelfreiem Zustand im Verhältnis zu dem tatsächlichen Wert abzustellen ist. Der Schadensersatzanspruch kann sich auf Ersatz der Kosten, die für die Beseitigung des Mangels erforderlich sind, richten oder solche, die durch den Mangel an anderen Rechtsgütern verursacht wurden oder aufgrund der Verzögerung der Nacherfüllung entstanden sind. Der Verkäufer haftet hierbei für Fahrlässigkeit, d. h. für das Außerachtlassen der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt.

#### ■ 6. Verjährung und Beweislast

Seit dem 1. Januar 2002 gelten neue Fristen für die Verjährung für Ansprüche aufgrund von Mängeln an der Kaufsache. Die bisherige Frist von 6 Monaten ist auf 2 Jahre verlängert worden (§ 438 BGB), im Baugewerbe auf 5 Jahre. Sie beginnt regelmäßig mit der Übergabe der Kaufsache. Der Verkäufer haftet in diesem Zeitraum für solche Mängel, die schon bei der Übergabe der Sache vorlagen. Treten Mängel innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kauf auf, so wird vermutet, dass die Sache schon bei der Übergabe der Sache qualitativ mangelhaft war. Hier findet also eine Beweislastumkehr zugunsten des Käufers statt. Der Verkäufer haftet hingegen nicht für Mängel, die auf natürlichen Verschleiß, Abnutzung oder unsachgemäßen Gebrauch zurückzuführen sind. Doch auch hier trifft ihn innerhalb der ersten sechs Monate die Beweislastumkehr.

Ein Haftungsausschluss oder eine Haftungsbegrenzung hinsichtlich der Mängelhaftung zu Ungunsten des Käufers durch Vertrag oder AGB sind nur eingeschränkt möglich. Hierbei ist zwischen dem Verbrauchsgüterkauf, also dem Verkauf durch einen Unternehmer an einen Verbraucher, und dem Verkauf an einen Unternehmer zu unterscheiden.

Für den Verbrauchsgüterkauf sind von der gesetzlichen Verjährungsregelung abweichende Abreden mit dem Verbraucher zu dessen Nachteil unwirksam. Eine Verkürzung der Verjährung auf weniger als 2 Jahre für neu hergestellte Sachen oder auf weniger als 1 Jahr für gebrauchte Sachen ist also nicht möglich (§ 475 BGB). Lediglich Schadensersatzansprüche können in gewissem Rahmen eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

Bei dem Verkauf an einen Unternehmer – egal ob durch einen Unternehmer oder einen Verbraucher – kann die Verjährung bei neuen Sachen auf ein Jahr beschränkt und bei gebrauchten Sachen gänzlich ausgeschlossen werden.

#### ■ 7. Unternehmerrückgriff

Wenn es um die Gewährleistung geht ist immer der Händler der Ansprechpartner des Kunden. Einen Verweis des Kunden an den Hersteller ist daher nicht möglich. Wird der Verkäufer bei der Veräußerung einer neu hergestellten Sache aufgrund ihrer Mangelhaftigkeit in Anspruch genommen, kann er seinerseits auf seinen Lieferanten Rückgriff nehmen.

Im Falle des Verbrauchsgüterkaufs steht ihm gegen seinen Lieferanten wahlweise ein Anspruch auf Nachbesserung, Rücktritt, Minderung und/oder Schadensersatz zu. Es bedarf hier nicht erst einer erfolglosen Nacherfüllung oder Fristsetzung für die Geltendmachung der anderen Ansprüche. Schadensersatzansprüche umfassen den Ersatz der Aufwendungen, die für die Nacherfüllung getätigt werden mussten wie z. B. Transport-, Wege-, Arbeits- und

Materialkosten. Auch im Bereich des Unternehmerrückgriffs besteht die Vermutung, dass ein Mangel bereits im Zeitpunkt der Übergabe der Sache an den Verkäufer vorgelegen hat, wenn er innerhalb der ersten 6 Monate nach der Auslieferung an den Verbraucher auftritt.

## ■ 8. Garantie

Die Garantie wird im alltäglichen Geschäftsverkehr oftmals mit der Gewährleistung verwechselt bzw. mit dieser gleichgesetzt. Im rechtlichen Sinne ist die Garantie jedoch etwas anderes. Unter der Garantie versteht man, dass der Garantiegeber einem Begünstigten einen Anspruch einräumt, der über die gesetzlichen Verpflichtungen hinausgeht (§ 443 BGB). Die Garantie ist also eine Kulanzvereinbarung mit dem Kunden, die durch Garantieerklärung meist durch den Hersteller (Herstellergarantie) oder aber auch durch den Händler (Händlergarantie) erfolgt. Dabei wird durch den Hersteller oder Händler die Haftung übernommen, dass die Sache eine bestimmte Beschaffenheit hat (Beschaffenhheitsgarantie) oder dass diese Beschaffenheit über einen bestimmten Zeitraum besteht, also nicht durch Verschleiß oder Abnutzung beeinträchtigt wird (Haltbarkeitsgarantie).

Die sich aus der Garantieerklärung ergebene Garantieverpflichtung ist unabhängig von dem Bestehen oder Nichtbestehen eines Sachmangels bei Gefahrübergang und damit unabhängig von der gesetzlichen Gewährleistung. Dem Käufer können also unter Umständen Ansprüche aus gesetzlicher Sachmängelhaftung sowie Ansprüche aus der Garantie nebeneinander zustehen. Wofür der Garantiegeber einstehen möchte und welche Ansprüche er dem Kunden gewähren möchte, ergibt sich aus der Garantieerklärung. Im Gegensatz zur gesetzlichen Sachmängelhaftung werden dem Hersteller oder Händler somit Freiräume zur Festsetzung der Haftung zugebilligt. Gesetzlich geregelt ist lediglich die Beweislastumkehr für die Haltbarkeitsgarantie.

Diesbezüglich besteht eine gesetzliche Vermutung für den Garantiefall, wenn ein Fehler oder „Mangel“ innerhalb der Geltungsdauer auftritt. Für die Garantie haftet nur derjenige, der sie eingeräumt hat. Der Käufer hat also keinen Anspruch aus der Garantiezusage gegen den Verkäufer, wenn die Garantie vom Hersteller zugesagt wurde. Es sei denn es liegt ein Sachmangel vor, für den der Verkäufer gesetzlich haftet.

Die Garantieerklärung kann schriftlich oder mündlich abgegeben werden, also sowohl im Vertrag, auf der Verpackung oder in der Produktbeschreibung als auch im Verkaufsgespräch. Der Käufer kann sich wie bei der Sachmängelhaftung ebenso auf die Werbung berufen. Im Falle eines Verbrauchsgüterkaufs kann der Verbraucher eine schriftliche oder auf einem Datenträger fixierte Ausfertigung der Garantieerklärung verlangen. Diese muss einfach und verständlich abgefasst sein und des Weiteren den Namen und die Anschrift des Garantiegebers beinhalten. Ist dies nicht der Fall, bleibt die Garantieverpflichtung des Garantiegebers zum Schutz des Verbrauchers dennoch unberührt bestehen.

*Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.*

### Ansprechpartner

Industrie und Handelskammer zu Leipzig  
Goedelerring 5 | 04109 Leipzig  
Geschäftsbereich Dienstleistungen  
Abteilung Unternehmensförderung

#### Uwe Bock

Telefon 0341 1267-1410

Telefax 0341 1267-1420

E-Mail [bock@leipzig.ihk.de](mailto:bock@leipzig.ihk.de)