

# MERKBLATT: WARENRÜCKGABE IM STATIONÄREN EINZELHANDEL

## Rechtliches zu Bezahlkarten, Rückgabe, Umtausch, Gewährleistung und Garantie

Im Rahmen der Einführung der Bezahlkarten für Flüchtlinge sehen sich viele stationäre Händler vor neuen Herausforderungen und Problemen.

Grundsätzlich sind die in der Region Suhl und Umgebung verwendeten Bezahlkarten technisch gleichwertig mit den verkehrsüblichen EC-Karten, sodass Abbuchungen und auch Rückbuchungen von Beträgen auf das Medium möglich sind. Bei technischen Problemen mit Rückbuchungen sollte zunächst der Anbieter des eingesetzten Kassensystems konsultiert werden, da eine fehlende Durchführbarkeit kassenseitig begründet sein kann. Eine Unterscheidung zwischen Bezahlkarten und EC-Karten ist daher nicht erforderlich.

Doch welche Rechte und Pflichten haben Sie als Händler tatsächlich, wenn ein Kunde die Ware zurückgeben möchte?

Wir möchten Ihnen die gesetzlichen Vorgaben zu Rückgabe, Umtausch, Gewährleistung und Garantie im stationären Handel in kurzen Zügen darlegen, um weitere Möglichkeiten im Umgang mit Warenrückgaben Ihrer Kunden aufzuzeigen.

### / Rückgaberecht und Umtauschrecht

Das Umtausch- und das Rückgaberecht sind freiwillige Leistungen, die aus Kulanz angeboten werden. Sobald ein Unternehmen dies anbietet, ist es rechtlich an diese Entscheidung gebunden.

Im alltäglichen Sprachgebrauch machen die wenigsten Verbraucher einen Unterschied zwischen Umtausch und Rückgabe. Rechtlich gesehen handelt es sich aber um verschiedene Dinge. Daher sollten Unternehmer überlegen, ob sie ihren Kunden aus Kulanz ein Rückgaberecht oder ein Umtauschrecht einräumen möchten. Zudem sollte dies deutlich formuliert werden.

**Umtausch:** Wird ein Umtauschrecht gewährt, dürfen Kunden Waren einfach zurückgeben, wenn diese nicht gefallen. Allerdings besteht nur die Möglichkeit zum Umtausch gegen andere Waren oder gegen einen Gutschein, der beim nächsten Einkauf im Geschäft eingelöst werden kann.

**Rückgabe:** Gewähren Unternehmen Ihren Kunden ein Rückgaberecht, darf die Ware ebenfalls bei Nichtgefallen zurückgebracht werden. Aber hier müssen Sie den Kaufpreis erstatten. Der Kunde bleibt nicht an Ihr Geschäft gebunden und kann das Geld anderweitig ausgeben.

### **Das Rückgaberecht lässt sich einschränken!**

Bei Akzeptanz von Umtausch oder der Rückgabe von Waren, kann das Rückgaberecht an bestimmte Bedingungen geknüpft werden. Folgende Einschränkungen sind möglich und sinnvoll:

- / Rückgabe oder Umtausch nur gegen Vorlage des Kassensbons oder der Rechnung
- / zeitliche Befristung von beispielsweise 7, 14 oder 30 Tagen bis unbegrenzt ab Kaufdatum
- / Ausschluss reduzierter Ware von Umtausch oder der Rückgabe
- / Ausschluss von Unterwäsche und Bademode aus hygienischen Gründen
- / Ausschluss von Sonder- und Maßanfertigungen von Rückgabe und Umtausch

**Achtung!** Der Ausschluss eines Umtausch- oder Rückgaberechts berührt niemals den gesetzlichen Gewährleistungsanspruch! Dieser bleibt bestehen.

### **/ Gewährleistungsrecht**

Nicht immer möchten Verbraucher einen Artikel zurückgeben, weil er nicht gefällt oder nicht passt. Oftmals führen Mängel dazu, dass Käufer einen Gewährleistungsanspruch anmelden. Denn jeder Käufer hat das Recht auf mängelfreie und funktionierende Ware.

Die folgende Übersicht zeigt, welche Regeln gelten.

Verbraucher haben grundsätzlich das Recht, dass die gekaufte Ware bei ordnungsgemäßer Nutzung 24 Monate hält.

Eine Sache ist mangelhaft, wenn sie nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat. Wurde ausdrücklich keine Beschaffenheit vereinbart, bestimmt das Gesetz die Fälle, in denen trotzdem ein Mangel vorliegt. Das ist der Fall, wenn die Sache nicht für die vertraglich vereinbarte Verwendung oder nicht mal für den üblichen Gebrauch geeignet ist.

In den ersten zwölf Monaten liegt die Beweislast beim Verkäufer, danach muss der Käufer beweisen, dass der beanstandete Mangel bereits beim Kauf vorgelegen hat. Die gesetzliche Vermutung kann zwar vom Verkäufer widerlegt werden, etwa wenn der Verkäufer nachweisen kann, dass der Mangel durch unsachgemäße Behandlung verursacht wurde. Eine solche Beweisführung kann aber aufwendig und schwierig sein.

Im Falle eines Mangels hat der Käufer folgende Rechte:

- / Nacherfüllung – Diese kann in Form der Nachbesserung oder Nachlieferung stattfinden. Der Käufer kann diesbezüglich frei wählen.
- / Rücktritt – sollte die Nacherfüllung keinen Erfolg haben
- / Kaufpreisminderung – anstelle des Rücktritts
- / Schadensersatz

Eine mangelhafte Ware berechtigt nicht einfach zum Rücktritt vom Kaufvertrag. Der Käufer muss dem Verkäufer die Möglichkeit zur Nacherfüllung einräumen. Erst wenn zwei Reparaturversuche oder ein Austausch scheitern, darf der Käufer vom Vertrag zurücktreten oder eine Minderung des Kaufpreises verlangen. Bei nur unerheblichen Mängeln ist ein Rücktritt ausgeschlossen. Es kommt nur die Minderung infrage.

Im Falle des Rücktritts darf der Verkäufer vom Käufer eine Nutzungsentschädigung verlangen.

**Achtung!** Das gesetzliche Gewährleistungsrecht dürfen Sie nicht aushebeln. Es gilt ohne Einschränkungen auch für Kosmetika, Unterwäsche oder reduzierte Waren.

## / Garantien

Gewährleistung und Garantie sind nicht dasselbe: Häufig garantiert der Hersteller eines Produkts freiwillig eine bestimmte Beschaffenheit seines Produkts oder die Haltbarkeit über einen bestimmten Zeitraum.

Der Hersteller haftet dann dafür, dass die Ware die zugesagten Eigenschaften auch wirklich hat oder für den angegebenen Zeitraum funktionstüchtig bleibt. Eine Herstellergarantie schränkt die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche aber nicht ein. Übernimmt die Herstellerin oder der Hersteller eine Garantie, treten die Ansprüche der Käuferin oder des Käufers hieraus zusätzlich neben die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

Bitte beachten Sie, dass dies lediglich ein kurzer Abriss Ihrer Rechte und Pflichten in Bezug auf Umtausch, Rückgabe, Gewährleistung und Garantien bei Waren im stationären Handel ist. **Für Fernabsatzverträge (Onlinehandel, Abschluss von Geschäften außerhalb der Betriebsstätte, etc.) können weitere Regelungen Anwendung finden.** Sollten Sie hierzu Fragen haben, stehen wir Ihnen gern zur Verfügung

Ihre IHK Südthüringen