

Umtausch, Gewährleistung und Garantie

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.

I. Ansprüche bei Nichtgefallen (mangelfreie Ware)

Ein Umtauschrecht kennt das Gesetz nicht. Vielmehr lautet der Grundsatz, dass einmal geschlossene Verträge einzuhalten sind. Reut den Käufer seine Entscheidung, so geht das zu seinen Lasten.

Wir gewähren dem Käufer ein 14-tägiges Umtauschrecht für im Shop erworbene und ungenutzte Neuware; gegen Vorlage des Original-Kassenbons bzw. Rechnung sowie der Originalverpackung und original Auslieferungszustand.

(Kein Rückgaberecht, das heißt nur bei gleichzeitigem Kauf neuer Ware. Gilt nicht für bestellte bzw. angezahlte Ware sowie aktivierte Vorgänge, wie SIM-Karten- und pakete.

Sonstige Kulanzregelungen sind davon ausgenommen und individuell).

Nur ausnahmsweise räumt das Gesetz dem Kunden ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ein. Dies ist bei Haustür-, Fernabsatz- und Verbraucherkreditgeschäften der Fall, da hier der Kunde vor Überrumpelung und vor übereilten Schuldverpflichtungen geschützt werden soll.

II. 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 Sachmangel liegt vor, wenn der tatsächliche Zustand der Ware von dem Zustand abweicht, den die Parteien bei Abschluss des Kaufvertrages vereinbart haben. Fehlt eine ausdrückliche Vereinbarung, so muss die Sache für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendungsart geeignet sein bzw. die für eine entsprechende Sache übliche Beschaffenheit aufweisen. War beiden Seiten klar, dass die Sache funktionsuntüchtig ist, so stellt dies hingegen keinen Mangel dar.

Nacherfüllung:

Ist die Ware mit einem Mangel behaftet, hat der Käufer einen Anspruch auf Nacherfüllung (§ 439 BGB). Er hat damit die Möglichkeit der Nachbesserung. 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.

Weitere Gewährleistungsansprüche:

Schlägt die Nachbesserung fehl oder hat der Verkäufer diese verweigert, stehen dem Käufer Ansprüche auf Rücktritt vom Vertrag zu.

Unter Minderung ist der Anspruch auf die Herabsetzung des Kaufpreises zu verstehen. Dieser Rücktritt vom Kaufvertrag hat die Rückabwicklung nach mehrfach erfolgloser Nachbesserung zum Ziel. Die Berechnung der Kaufpreisminderung ist durch Schätzung zu ermitteln, wobei auf den Wert der Sache in mangelfreiem Zustand im Verhältnis zu dem tatsächlichen Wert abzustellen ist.

Verjährung und Beweislast:

Die Verjährung für Ansprüche aufgrund von Mängeln beträgt 2 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.

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

Bei Kaufverträgen zwischen Kaufleuten ist zudem die Rügeobliegenheit gemäß §§ 377, 378 HGB zu beachten. Demnach muss der Käufer die gelieferte Ware unverzüglich überprüfen und etwaige Mängel anzeigen, wenn er seine Gewährleistungsansprüche nicht verlieren will.

III. Garantie:

Im Alltagssprachgebrauch wird häufig von „Garantie“ gesprochen, wenn eigentlich „Gewährleistung“ gemeint ist. Es tatsächlich doch so, dass es sich dabei um zwei völlig unterschiedliche Rechtsinstitute handelt.

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 erfolgt. Dabei wird durch den Hersteller oder den Händler die Haftung übernommen, dass die Sache eine bestimmte Beschaffenheit hat (Beschaffenheitsgarantie) oder dass diese Beschaffenheit über einen bestimmten Zeitraum besteht, also nicht durch Verschleiß oder Abnutzung beeinträchtigt wird (Haltbarkeitsgarantie).

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. Liegt hingegen ein Sachmangel vor, haftet der Verkäufer dafür gesetzlich (s. o.).