

Hinweise zur Garantieabwicklung / Umtausch

Das am 01. Januar 2002 in Kraft getretene Gesetz zur Modernisierung des Schuldrechts enthält wesentliche Änderungen des bisher geltenden Kaufrecht des Bürgerlichen Gesetzbuchs (BGB). Wichtig ist insbesondere die Verlängerung der Verjährungsfrist für die Haftung für mangelhafte Produkte auf 2 Jahre.

1. Kauf

Unter einem Kauf versteht man den Austausch von Waren gegen Geld: der Händler (Verkäufer) ist zur Übergabe der Ware und zur Übertragung des Eigentums an ihr verpflichtet, der Kunde (Käufer) zur Zahlung des Kaufpreises und zur Abnahme der gekauften Ware. Die Geschäfte, die der Einzelhändler (Verkäufer) mit seinen Kunden tätigt, sind Kaufverträge i. S. d. Bürgerlichen Gesetzbuches (§§ 433 ff. BGB).

2. Rücktritt vom Vertrag

Unter vielen Kunden ist die Vorstellung weit verbreitet, man könne ohne jeden Grund innerhalb eines gewissen Zeitraums (z.B.: 3 Tage) von jedem Vertrag zurücktreten.

Aber einmal geschlossene Verträge - sei es schriftlich oder mündlich - sind grundsätzlich einzuhalten (lateinisch: "Pacta sunt servanda").

Der Händler ist also im Recht, wenn er sich weigert, die fehlerfreie Ware zurück zu nehmen und das Geld zurück zu geben.

Ausnahmen von diesem gesetzlichen Grundsatz gibt es vor allem bei Haustür- und Abzahlungsgeschäften oder im Versandhandel. In diesen besonderen Fällen soll der private Kunde vor Überrumpfung und vor übereilten Schuldverpflichtungen geschützt werden. Er hat deshalb ein Rücktrittsrecht von zwei Wochen. Auf dieses Widerrufsrecht muss er vom Verkäufer sogar hingewiesen werden, sonst verlängert sich die Widerrufsfrist auf ein Jahr.

Die Vertragspartner können ein Rücktrittsrecht des Käufers aber ausdrücklich vereinbaren (Überlegungsfrist).

3. Umtausch

Da einmal geschlossene Verträge erfüllt werden müssen, besteht grundsätzlich auch kein Rechtsanspruch auf Umtausch einer mangelfrei gelieferten Ware gegen eine andere.

Hat es sich der Kunde aus irgendeinem Grunde anders überlegt, gefällt ihm beispielsweise zu Hause die Farbe des gekauften Mantels nicht mehr oder sieht er den gleichen Artikel bei einem Konkurrenzunternehmen billiger, so sind dies keine Umtauschgründe. Nimmt der Verkäufer den Mantel trotzdem zurück, so tut er dies freiwillig aus Kulanz.

Wer sicherstellen will, dass er auch fehlerfreie Ware zurückgeben oder umtauschen kann, muss dies mit dem Verkäufer beim Abschluss des Vertrages ausdrücklich vereinbaren. Für den Verkäufer empfiehlt es sich, Umtauschrechte schriftlich einzuräumen und unmissverständlich darauf hinzuweisen, welche Artikel in jedem Fall vom Umtausch ausgeschlossen sein sollen, z. B. Kosmetikartikel, Perücken oder Unterwäsche.

Anders ist die Rechtslage bei berechtigten Reklamationen aufgrund eines Mangels/ Fehlers der Ware. Ein Umtauschabschluss wäre hier unwirksam, auch bei Ausverkaufs- oder Sonderverkaufsware. Lediglich wenn vor dem Kauf ausdrücklich auf die Fehlerhaftigkeit der Ware (Schönheitsfehler, 2. Wahl, u. a.) hingewiesen wurde, ist in diesen Fällen eine Reklamation ausgeschlossen.

4. Reklamation bei mangelhafter Ware

Der Verkäufer muss dem Käufer eine mangelfreie Ware übergeben. Tut er dies nicht, so hat er nicht ordnungsgemäß geleistet und dem Kunden stehen deshalb verschiedene Ansprüche (Gewährleistungsrechte) gegen ihn zu.

Ein Mangel an 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. Wurde keine Vereinbarung getroffen, so muss die Ware für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendungsart geeignet sein bzw. die für eine entsprechende Sache übliche Beschaffenheit aufweisen.

Mängel sind beispielsweise technische Defekte oder die Eigenschaft als Unfallfahrzeug bei einem ohne entsprechenden Hinweis verkauften Gebrauchtwagen. War beiden Seiten klar, dass die Sache funktionsuntüchtig ist, so stellt dies keinen Mangel dar.

Zu der maßgeblichen Beschaffenheit zählen auch Eigenschaften, die der Kunde nach öffentlichen Werbeaussagen erwarten durfte. Wird also eine Jacke als „extrem wettertauglich“ angepriesen, so muss sie tatsächlich eine besonders hohe Wetterfestigkeit aufweisen, ansonsten ist die Jacke mangelhaft.

Manchmal muss die verkaufte Sache erst noch zusammengebaut, eingebaut oder angeschlossen werden, beispielsweise eine Waschmaschine. Haben die Parteien vereinbart, dass der Verkäufer die Waschmaschine beim Käufer anschließt und macht er dabei etwas falsch, so liegt nach neuem Recht ein Sachmangel vor.

Auch die Lieferung einer anderen als der vereinbarten Ware gilt als Sachmangel. Ebenso die fehlerhafte Montageanleitung, nach der es dem Kunden beispielsweise nicht gelingt, einen Schrank zusammenzubauen.

Wichtig:

Dem Kunden stehen aber nur dann Gewährleistungsrechte zu, wenn der Mangel bereits im Zeitpunkt des so genannten Gefahrübergangs vorlag. Dies ist in der Regel der Zeitpunkt, an dem der Verkäufer dem Käufer die Ware übergibt. Es reicht aus, wenn der Mangel bei Gefahrübergang bereits vorliegt, aber erst später erkennbar wird (Bsp.: eine Schuhsohle ist von Anfang an schlecht verklebt und reißt nach einiger Zeit ab).

Der Verkäufer haftet aber nur dafür, dass der Kaufgegenstand zum Zeitpunkt des Kaufes fehlerfrei ist, nicht aber

für die unbegrenzte Haltbarkeit der Sache, Verschleiß oder Probleme durch unsachgemäßen Gebrauch. Tritt der Mangel innerhalb von sechs Monaten nach Übergabe auf, wird gesetzlich vermutet, dass er bereits bei Gefahrübergang vorlag. Der Verkäufer kann aber diese Vermutung widerlegen.

5. Möglichkeiten des Kunden bei mangelhafter Ware

Steht die Fehlerhaftigkeit der Ware fest, so hat der Kunde gegen den Verkäufer verschiedene Rechte. Nach neuem Recht (ab 2002) hat der Käufer bei Lieferung einer mangelhaften Ware zunächst einen Anspruch auf so genannte Nacherfüllung. Er kann also Nachbesserung der fehlerhaften Sache oder Ersatzlieferung einer neuen Sache verlangen.

Erst wenn diese Nacherfüllung scheitert, weil sie unmöglich bzw. unverhältnismäßig ist oder wenn eine dem Verkäufer gesetzte Frist erfolglos abläuft, kommen die nach altem Recht bereits bekannten Ansprüche auf Rücktritt (früher: Wandlung), Minderung und Schadensersatz in Betracht.

Rücktritt bedeutet die Rückgängigmachung des Kaufvertrages, Ware und Geld werden also jeweils an die andere Partei zurückgegeben. Der Verkäufer hat dem Käufer auch die Vertragskosten zu ersetzen, z. B. Montage-, Transport- oder Untersuchungskosten. Minderung nennt man die Herabsetzung des Kaufpreises.

Der Käufer kann in bestimmten Fällen vom Verkäufer auch Schadensersatz verlangen, beispielsweise Ersatz des Mangelschadens, der durch die Sache selbst entsteht (z. B. Reparaturkosten). Er kann aber auch Schadensersatz wegen Mangelfolgeschäden, die an anderen Rechtsgütern eintreten (z. B. verdorbene Speisen in einer defekten Gefriertruhe) geltend machen. In diesem Fall ist eine Fristsetzung zur Nacherfüllung ausnahmsweise nicht erforderlich, d.h. der Anspruch kann unmittelbar geltend gemacht werden.

Anders als früher kann der Käufer jetzt auch Schadensersatz verlangen, wenn er vom Vertrag zurückgetreten ist. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde den Fehler bei Abschluss des Vertrages kannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannte. Eine Ausnahme von diesem Grundsatz besteht allerdings, wenn der Verkäufer den Mangel arglistig verschwiegen oder eine ausdrückliche Garantie für eine bestimmte Beschaffenheit der Sache übernommen hat.

Zusätzlich können auch noch in bestimmten Fällen Ansprüche gegen den Hersteller nach dem Produkthaftungsgesetz entstehen.

6. Verjährung

Die regelmäßige Gewährleistungsfrist beträgt nach neuem Recht zwei Jahre. (Bis Ende 2001 waren es nur sechs Monate.) Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Sache über den Zeitraum eine entsprechende Haltbarkeit aufweisen muss. Der Verkäufer hat nur für Fehler einzustehen, die bereits bei der Ablieferung vorlagen. Entsprechende Mängel kann der Kunde innerhalb von zwei Jahren geltend machen. Eine Klage muss innerhalb dieser Frist eingereicht werden.

Der Baustoffhandel haftet davon abweichend in der Regel sogar fünf Jahre. Bei Verträgen mit Endverbrauchern kann die Gewährleistungsfrist für neue Sachen weder durch allgemeine Geschäftsbedingungen noch durch individuelle Vereinbarungen verkürzt werden. Die Gewährleistung für gebrauchte Sachen hingegen können die Parteien auf ein Jahr beschränken.

7. Garantie

Die Garantie ist eine durch den Verkäufer oder Hersteller freiwillig eingeräumte Einstandspflicht dafür, dass innerhalb eines bestimmten Zeitraumes kein Mangel an einer Sache auftritt. Die Übernahme einer Garantie durch den Händler bzw. Hersteller stellt eine in der Regel für den Kunden günstigere Regelung als die gesetzliche Gewährleistung dar, da sie auch Mängel erfasst, die erst nach der Übergabe entstehen und sie oft länger als die gesetzliche Gewährleistung gewährt wird.

Diese Garantierechte stellen eine freiwillige Leistung des Herstellers dar, die er deshalb auch nach seinen eigenen Vorstellungen inhaltlich ausgestalten und ggf. auch beschränken kann, z.B. keine Übernahme von Versand- oder Arbeitskosten. Die Garantieerklärung muss ausdrücklich erfolgen, nach ihr richten sich die Voraussetzungen und Rechtsfolgen für die Garantieleistungen.

Das gesetzliche Gewährleistungsrecht bleibt neben einer Garantie bestehen, so dass der Kunde während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist wählen kann, ob er Garantie (meist gegen den Hersteller) oder Gewährleistung (gegen den Verkäufer) in Anspruch nimmt.

Quelle: IHK Frankfurt Stand: März 2002