

## ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R03

Stand: April 2024

Ihr Ansprechpartner  
Ass. iur. Heike Cloß  
E-Mail  
heike.closs@saarland.ihk.de  
Tel.  
(0681) 9520-600  
Fax  
(0681) 9520-690

### Kauf: Umtausch, Reklamationen, Gewährleistung und Garantie

Bietet jemand dem anderen an, eine Ware zu kaufen oder zu verkaufen und ist der andere einverstanden, so kommt ein wirksamer **Kaufvertrag** zustande. Dies kann ohne Worte geschehen, z. B. wenn im Supermarkt der Kunde die Ware aufs Band legt (**Angebot**) und die Kassiererin den Preis in die Kasse eingibt (**Annahme**).

Kaufverträge brauchen nicht schriftlich abgeschlossen zu werden. Außerhalb von Geschäften des täglichen Lebens empfiehlt sich allerdings die Schriftform, da dann vom Gesetz abweichende Regelungen getroffen werden können. So kann z. B. geregelt werden, ob die Ware vom Käufer abgeholt wird oder ob der Verkäufer die Ware auf seine Kosten versendet. Ebenso kann geregelt werden, wann die Ware zu zahlen ist. Wenn beide Parteien keine Vereinbarung treffen, muss der Verkäufer die Ware an seinem Sitz zur Abholung bereitstellen und der Käufer muss sie auf eigene Kosten abholen.

### Umtauschrecht: ja oder nein?

Der Kunde hat grundsätzlich **kein Recht, von einem geschlossenen Kaufvertrag zurückzutreten**, sich also einseitig davon zu lösen. Verträge, die abgeschlossen werden, sind zu erfüllen. Ein allgemeines Umtauschrecht gibt es nicht. Nur im Online-Shop und bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen kann sich der Kunde im Rahmen des **Widerrufsrechts** innerhalb einer Frist von 14 Tagen von dem geschlossenen Vertrag lösen. Die gesetzliche Regelung greift jedoch ausdrücklich nur für den Fernabsatzvertrag ein, **nicht jedoch im stationären Einzelhandel**.

→R76 „[Widerrufsrecht im Online-Handel](#)“, [Kennzahl 44](#)

→R14 „[Informationspflichten bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen](#)“, [Kennzahl 44](#)

Etwas anderes gilt, wenn die Ware einen Fehler hat oder einen Mangel aufweist. Dann wird zwar umgangssprachlich auch von „Umtausch“ gesprochen. Es liegt jedoch dann ein Fall der Gewährleistung vor, siehe weiter unten.

## Kulanzleistungen

Händler können selbst entscheiden, ob und wie er dem Kunden **aus Kulanz freiwillig entgegenkommen** will. Der Kunde sollte schon bei Abschluss des Vertrages auf die Voraussetzungen und Folgen eines Umtausches hingewiesen werden. Denkbar ist z. B. die Rücknahme des Artikels gegen einen **Gutschein**, die **Erstattung des Kaufpreises** in bar oder der Umtausch gegen **andere Ware**. Beim Umtausch können mögliche Preisdifferenzen ebenfalls in Form einer Gutschrift oder durch Barzahlung ausgeglichen werden.

→ R07 „[Gutscheine](#)“, [Kennzahl 64](#)

## Was ist zu tun, wenn die Ware einen Mangel aufweist?

### Angrenzung Gewährleistung/Produkthaftung

Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer eine **mangelfreie Ware** zu übergeben. Tut er dies nicht, stehen dem Kunden verschiedene **kaufrechtliche Gewährleistungsrechte** zu.

***Praxistipp:** Von der Haftung für **Mängel** zu unterscheiden ist die Haftung für **Fehler** nach dem sogenannten **Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG)**. Das **ProdHaftG** ist **einschlägig, wenn aufgrund des Fehlers eines Produktes Schäden an anderen Sachen als der gekauften Ware oder an Personen entstehen**. Im Unterschied dazu finden die kaufrechtlichen Gewährleistungsregelungen dann Anwendung, wenn alleine die Kaufsache selbst mangelhaft ist.*

→ R45 „[Produkthaftung](#)“, [Kennzahl 43](#)

### Wann liegt ein Mangel vor?

Ein Mangel liegt vor, wenn die Sache bei Gefahrübergang nicht den subjektiven und den objektiven Anforderungen sowie den Montageanforderungen entspricht.

Einem Sachmangel steht es gleich, wenn der Verkäufer **eine andere Sache** als die vertraglich geschuldete Sache **liefert**.

**Abweichende Vereinbarungen von den objektiven Anforderungen** können **bei Verbrauchergeschäften** nur wirksam vereinbart werden, wenn der Verbraucher vor Abgabe der Willenserklärung darüber in Kenntnis gesetzt und dies im Vertrag ausdrücklich und gesondert vereinbart worden ist, vgl. § 476 Abs. 1 S. 2 BGB.

**Achtung:** Verbraucher können ihre **Mangelrechte** auch geltend machen, **obwohl** sie den **Mangel** bei Vertragsschluss **kannten**. § 442 BGB findet seit dem 1. Januar 2022 keine Anwendung mehr bei einem Verbrauchsgüterkauf.

## Wer muss was beweisen?

Ist der Käufer ein Verbraucher, gilt eine **Beweislastumkehr für Mängel, die innerhalb eines Jahres auftreten**. Innerhalb dieser Zeit wird vermutet, dass die Sache bereits bei Gefahrübergang mangelhaft war. Der Verkäufer kann die Vermutung durch den Nachweis widerlegen, dass der vom Käufer behauptete Mangel oder der vertragswidrige Zustand beim Verbrauchsgüterkauf nicht schon zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorlag, sondern erst danach entstanden ist.

Der Mangel muss noch nicht bei der Übergabe zutage getreten sein. Es reicht für Mängelansprüche des Kunden aus, dass der Sachmangel bei der Ablieferung bereits vorhanden war. **Ein normaler Verschleiß ist grundsätzlich kein Mangel.**

**Nach Ablauf des einen Jahres** muss der Kunde objektiv beweisen, dass ein Mangel existiert und dass dieser Mangel zum Zeitpunkt der Übergabe bereits vorlag. Ist der Kunde ein **Verbraucher**, kann der Händler ihm **keine Untersuchungs- und Rügepflicht** bezüglich der gekauften Ware vorschreiben. Eine solche Verpflichtung ist juristisch nur zwischen Kaufleuten möglich (§ 377 HGB).

## Beweislastumkehr auch im Online-Handel

Auch im Online-Handel muss der Verkäufer = Online-Händler innerhalb eines Jahres nachweisen, dass die Sache bei Übergabe mangelfrei war. Dies wird dem Online-Händler kaum gelingen. Denn: Beim Online-Handel findet der Gefahrübergang erst statt, wenn der Verbraucher die Ware in den Händen hält. Das bedeutet, der Online-Händler müsste bei der Beweislastumkehr beweisen, dass der vom Verbraucher geltend gemachte Defekt bei Gefahrübergang noch nicht vorlag, um die gesetzliche Vermutung zu entkräften. Dieser Nachweis dürfte dem Online-Händler fast nie gelingen.

## Welche Rechte hat der Käufer bei Sachmängeln?

### 1. Nacherfüllung

Ist die Ware mit einem Mangel behaftet, hat der Käufer einen Anspruch auf Nacherfüllung (§ 439 BGB). Er kann **Nachbesserung** der fehlerhaften Sache **oder Ersatzlieferung** einer neuen Sache **nach seiner Wahl** verlangen. Der gesetzliche Anspruch auf Nacherfüllung hat Vorrang. Das heißt, der Käufer muss zuerst den Nacherfüllungsanspruch geltend machen. Erst wenn der Verkäufer die Nacherfüllung verweigert oder diese fehlgeschlagen ist, kann er vom Vertrag zurücktreten, den Kaufpreis mindern oder Schadensersatz fordern.

Der Verkäufer darf die Nacherfüllung nur verweigern, wenn sie unmöglich (z.B. bei einem Unikat) oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist. Der Käufer muss die mangelhafte Kaufsache dem Verkäufer zum Zwecke der Nacherfüllung zur Verfügung stellen muss. Er hat die zum Zwecke der Nacherfüllung **erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen**. Die **Nacherfüllung ist innerhalb einer angemessenen Frist und ohne erhebliche Unannehmlichkeiten** für den Verbraucher durchzuführen.

## Aus- und Einbaukosten bei Ersatzlieferung

Ist die fehlerhafte Sache bereits eingebaut worden, bevor der Mangel entdeckt wurde, ist die Ersatzlieferung häufig mit hohen Kosten für den Ausbau der fehlerhaften und Einbau der nachgelieferten Sache verbunden.

Der Verkäufer ist verpflichtet, die **Kosten für das Entfernen der mangelhaften und den Einbau der neuen/nachgebesserten Sache** zu ersetzen. Der Käufer kann grundsätzlich verlangen, dass der Verkäufer den Ausbau der mangelhaften und den Einbau der nachgelieferten Sache übernimmt. Ein Recht zur Selbstvornahme hat der Käufer nicht, es sei denn, der Verkäufer erfüllt seine Pflicht nicht. Die Vorschrift unterscheidet nicht, ob der **Käufer Verbraucher oder Unternehmer** ist. Ist der Käufer Verbraucher, kann er nach § 475 Abs. 4 BGB einen Vorschuss verlangen.

## 2. Rücktritt, Minderung, Schadensersatz

Schlägt die Nacherfüllung 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. Im Falle eines besonders schwerwiegenden Mangels ist ein sofortiger Rücktritt ohne Fristsetzung möglich. Bei einem Schadensersatzanspruch bedarf es in bestimmten Fällen ebenfalls keiner Fristsetzung, § 475d Abs. 2 BGB.

Der **Rücktritt** vom Vertrag bedeutet die Rückgängigmachung des Kaufvertrages. Es soll die Ware gegen den gezahlten Kaufpreis zurückgetauscht werden.

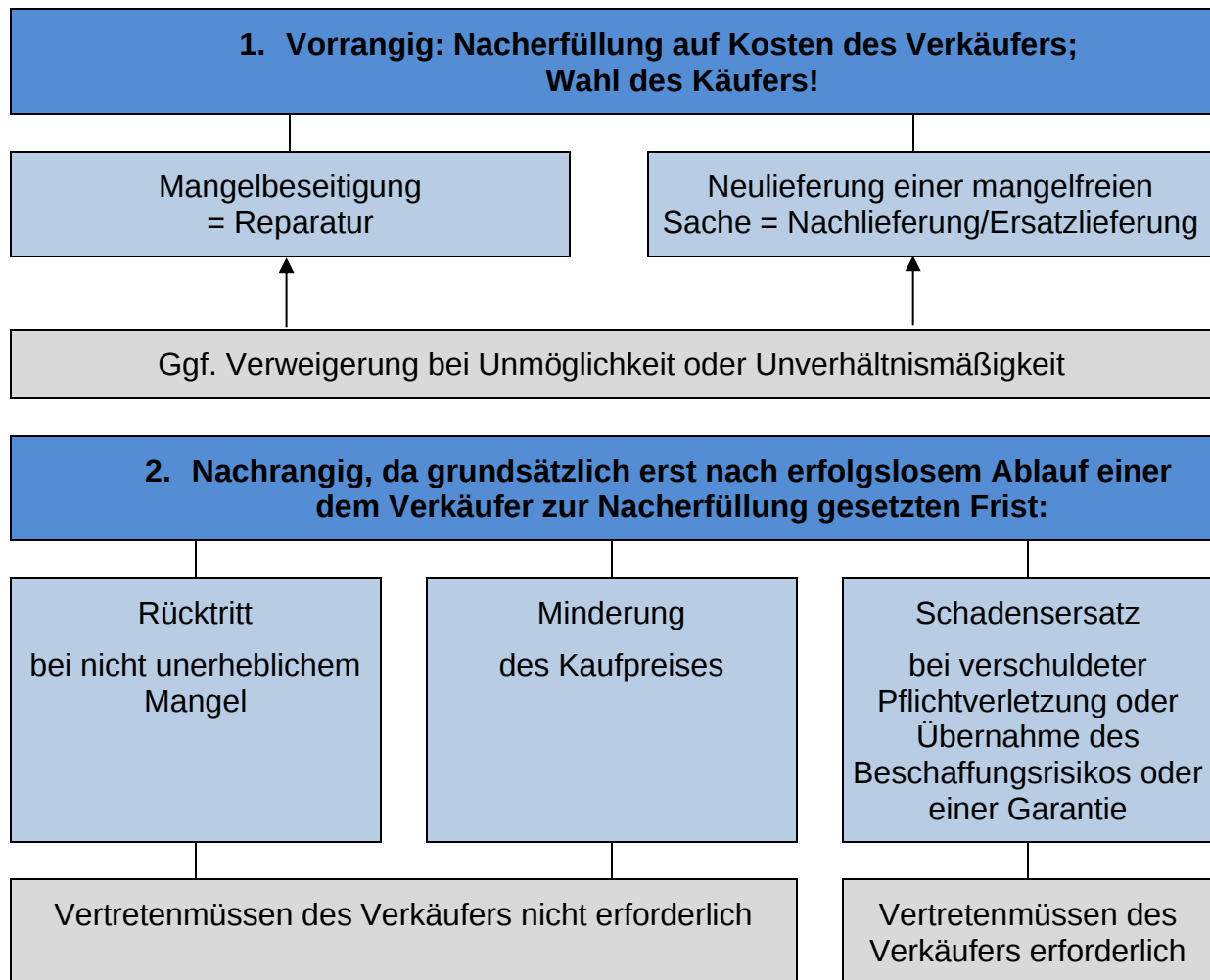
Unter **Minderung** ist der Anspruch auf die Herabsetzung des Kaufpreises zu verstehen. Die Berechnung der Kaufpreisminderung richtet sich dabei nicht nach dem Gutdünken des Käufers oder des Verkäufers, sondern ist durch Schätzung zu ermitteln. Dabei ist auf den Wert der Sache in mangelfreiem Zustand im Verhältnis zu dem tatsächlichen Wert abzustellen.

Der **Rücktritt** vom Kaufvertrag ist bei einem behebbaren Mangel **ausgeschlossen**, wenn die Kosten seiner Beseitigung im Verhältnis zum Kaufpreis geringfügig sind. Das ist nach der Rechtsprechung des BGH dann der Fall, wenn die **Mängelbeseitigungskosten fünf Prozent des Kaufpreises nicht übersteigen**. Ist dies der Fall, kommt nur eine Minderung in Betracht.

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 auf Grund der Verzögerung der Nacherfüllung entstanden sind. Der Verkäufer haftet hierbei für Fahrlässigkeit, d.h. für das Außerachtlassen der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt.

Der Käufer kann **Schadensersatz zusätzlich** zur Minderung der Vergütung oder zum Rücktritt vom Vertrag verlangen.

## Zusammenfassung



## Kein Wertersatz für Nutzung der mangelhaften Ware

Der Verkäufer kann dem Kunden = Verbraucher für eine mangelhafte Ware keinen Wertersatz für deren Nutzung bis zu deren Austausch berechnen. Grund: Anders als der Verbraucher, der bereits den Kaufpreis gezahlt hat, erfüllt der Verkäufer einer nichtvertragsgemäßen Ware seine vertraglichen Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß und muss deshalb die Folgen der Schlechterfüllung tragen.

## Verjährung

Bei **Kaufverträgen über bewegliche Sachen** verjähren die Mängelansprüche grundsätzlich in **zwei Jahren**, bei **Kaufverträgen über Grundstücke und Baumaterialien** in **fünf Jahren**. Die Verjährungsfrist beginnt regelmäßig mit der Übergabe der Kaufsache.

Die Verjährung endet frühestens vier Monate nachdem sich ein Mangel innerhalb der Verjährungsfrist gezeigt hat. Damit muss auch ein Mangel, der sich am letzten Tag der Zweijahresfrist zeigt, noch behoben werden. Auch im Falle einer Nachbesserung oder wenn der Verbraucher auf Veranlassung des Verkäufers eine Garantieleistung in Anspruch nimmt, tritt die Verjährung frühestens zwei Monate ein, nachdem der Verkäufer die Sache zurückerhalten hat.

## Haftungsbeschränkung möglich?

Ein **Haftungsausschluss** oder eine **-begrenzung** sowie eine **Verkürzung der Verjährungs- bzw. Gewährleistungsfrist** hinsichtlich der Mängelhaftung, die für den Käufer negativ ist, sind nur beschränkt möglich. Es ist zu unterscheiden zwischen Verbrauchsgüterkauf und Unternehmenskauf. Eine **Vereinbarung zur Verkürzung der Verjährungsfrist** bei gebrauchten Sachen ist möglich, sofern der Verbraucher über die kürzere Verjährungsfrist in Kenntnis gesetzt und diese ausdrücklich und gesondert im Vertrag vereinbart wurde.

→ R03A „[Kauf von Gebrauchsgütern](#), [Kennzahl 63](#)“

→ R03B „[Rückgabe- und Umtauschklauseln im Einzelhandel](#)“, [Kennzahl 63](#)“

## Garantie ist mehr als Gewährleistung!

Die Garantie wird im Alltag oftmals mit der Gewährleistung verwechselt. Im rechtlichen Sinne ist die Garantie jedoch etwas anderes. Unter der **Garantie** versteht man eine Vereinbarung, bei der der Garantiegeber seinem Kunden einen Anspruch einräumt, der **über die gesetzlichen Verpflichtungen hinausgeht** oder neben ihn treten kann. Die Garantie ist also eine **Spezialvereinbarung** mit dem Kunden, die durch eine gesonderte Garantieerklärung durch den Hersteller (**Herstellergarantie**) oder aber durch den Händler (**Händlergarantie**) erfolgt.

Dabei wird vom Hersteller oder Händler die Haftung übernommen, dass die Sache bestimmte Merkmale aufweist bzw. Eigenschaften hat (**Beschaffenheitsgarantie**) oder dass diese Beschaffenheit über einen bestimmten Zeitraum besteht, also nicht durch Verschleiß oder Abnutzung beeinträchtigt wird (**Haltbarkeitsgarantie**).

Die sich aus der **Garantieerklärung** ergebende Garantieverpflichtung ist unabhängig vom Bestehen/ Nichtbestehen eines Sachmangels bei Gefahrübergang, damit **unabhängig von der gesetzlichen Gewährleistung**. So beträgt die **Verjährungsfrist** bei einer selbstständigen **Garantieerklärung drei Jahre**, die **Gewährleistungsfrist** dagegen nur **zwei Jahre**.

**Praxistipp:** Aufgrund der Unterschiede zwischen Garantie und Gewährleistung sollte mit Begriffen wie „zusichern“, „garantieren“, „versprechen“ usw. vorsichtig umgegangen werden.

Dem Käufer können also unter Umständen Ansprüche aus gesetzlicher Sachmängelhaftung sowie Ansprüche aus der Garantie **nebeneinander** zustehen. Wofür der Garantiegeber einstehen möchte, ergibt sich aus seiner 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.

Im Falle eines **Verbrauchsgüterkaufs** muss die **Garantieerklärung einfach und verständlich** abgefasst sein. Sie muss folgende Angaben enthalten:

- Hinweis, dass die Inanspruchnahme der gesetzlichen Mängelrechte unentgeltlich ist und dass diese nicht durch die Garantie eingeschränkt werden,
- Name und Anschrift des Garantiegebers,
- Verfahren für die Geltendmachung der Garantie, d.h. der Händler muss beschreiben, wie der Verbraucher seine Garantieleistung erhält,
- genaue Bezeichnung der Kaufsache für die Garantie gewährt wird,
- Nennung von Dauer und räumlichen Geltungsbereich der Garantie.

Ist dies nicht der Fall, bleibt die Garantieverpflichtung des Garantiegebers zum Schutz des Verbrauchers dennoch unberührt bestehen. Sie muss spätestens zum Zeitpunkt der Lieferung der Ware auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden.

## Informationspflichten

Unternehmen sind bei Verbraucherverträgen, Fernabsatzverträgen und Verträgen außerhalb von geschlossenen Verträgen verpflichtet, den Verbraucher über das Bestehen **gesetzlicher Gewährleistungsrechte** für ihre Waren sowie auch, sofern vorhanden, über das Bestehen von Garantien **informieren**. Für den Hinweis auf die gesetzlichen Gewährleistungsrechte genügt die Kundeninformation *„Bei allen Waren aus unserem Online-Shop bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte“* oder *„Es gelten die gesetzlichen Mängelhaftungsrechte“*.

**Garantien** müssen nur dann bei den allgemeinen **Informationen** gegeben werden, wenn diese auch bestehen.

## Unternehmerrückgriff

Wird der **Verkäufer** nach dem Verkauf einer **neu hergestellten Sache** wegen eines Mangels von dem **Kunden (Unternehmer oder Verbraucher)** in Anspruch genommen, kann er seinerseits **seinen Lieferanten** dafür **in Anspruch** nehmen, vgl. § 445a BGB. Voraussetzung ist, dass zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs vom Lieferanten auf den letzten Verkäufer die Ware **mangelbehaftet** ist und der **Kunde seine gesetzliche Gewährleistungsrechte geltend** gemacht hat.

### Unternehmerrückgriff im Überblick:

1. Vertrag über neu hergestellte Ware mit Verbraucher oder Unternehmer als Käufer
2. Sachmangel bereits bei Gefahrübergang
3. Unternehmer musste als Folge der Mangelhaftigkeit (und nicht z. B. wegen Kulanz) die verkaufte Sache nachbessern, zurücknehmen oder Käufer hat Kaufpreis gemindert
4. Pflicht des Letztverkäufers, die Aufwendungen zu tragen



#### Erleichterte Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche:

- Frist zur Nacherfüllung entbehrlich
- Beweislastumkehr gilt entsprechend



#### Aufwendungsersatz:

- Ersatz der Aufwendungen, die der (Letzt)Verkäufer im Verhältnis zum Käufer nach § 439 Abs. 2,3 und 6 und § 475 Abs. 4 zu tragen hat oder wegen § 475b Abs. 4 BGB.

Abweichende Vereinbarung nur bei „gleichwertigem Ausgleich“

Entsprechende Anwendung der o. g. Grundsätze auf die übrigen Verträge in der **Lieferkette**

*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.*