

## Gewährleistung, Umtausch und Garantie



© JJAVA - Fotolia.com

Der Wunsch des Käufers zur Rückgabe 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 zwischen Verkäufer und Kunden häufig streitig.

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

### Ansprüche bei Nichtgefallen - Umtausch

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

Nur ausnahmsweise räumt das Gesetz dem Kunden ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ein. Dies ist bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, Fernabsatz- und Verbraucherkreditgeschäften 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 Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkäufers ergeben. Wird dem Kunden ein Rückgabe- oder Umtauschrecht bei Nichtgefallen eingeräumt, ist dies 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 zurück zu erstatten. Er kann das Umtauschrecht (im Vorhinein) auch dahingehend einschränken, dass die Kaufsache gegen einen anderen Artikel im Sortiment eingetauscht beziehungsweise ein Warengutschein ausgestellt wird.

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

## Was ist ein Mangel?

Ein Sachmangel liegt vor, wenn der tatsächliche Zustand der Ware von dem Zustand abweicht, den die Parteien bei Abschluss des Kaufvertrages vereinbart haben („Abweichung der Soll-Beschaffenheit von der Ist-Beschaffenheit“). Fehlt eine ausdrückliche Vereinbarung, so muss die Sache für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendungsart geeignet sein beziehungsweise 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 nicht oder nur eingeschränkt funktionstüchtig ist, so stellt dies hingegen 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. Dies gilt nur in wenigen Ausnahmefällen nicht, etwa dann, wenn der Verkäufer die Äußerung weder kannte noch kennen musste oder wenn sie die Kaufentscheidung nicht beeinflussen konnte. Die Beweislast hierfür liegt jeweils beim Verkäufer. Dass Werbeversprechen oder Verpackungsaussagen meist vom Hersteller und nicht vom Verkäufer getroffen werden, 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 nichts desto trotz selbst gegenüber dem Hersteller geltend machen. Ein Mangel liegt auch dann vor, wenn eine vereinbarte Montage unsachgemäß durchgeführt worden ist. Die Gewährleistung erfasst daher beispielsweise auch den Fall, dass der Verkäufer einzeln verkaufte Hängeschränke in einer Küche unsachgemäß anbringt, obwohl die Schränke als solche ohne weiteres genutzt werden könnten.

Einem Mangel steht es gleich, wenn der Verkäufer eine andere als die geschuldete Sache oder eine zu geringe Menge liefert.

## Welche Rolle spielt der sogenannte "Gefahrenübergang"?

Ein Mangel kann nur berücksichtigt werden, wenn er bereits im Zeitpunkt des so genannten Gefahrübergangs vorlag. Dies ist in der Regel der Zeitpunkt, zu dem die Sache an den Käufer übergeben wird. Es reicht aus, wenn der Mangel bei Gefahrübergang bereits begründet ist, aber erst später erkennbar wird (Beispiel: eine Schuhsohle ist von Anfang an schlecht verklebt und reißt nach einiger Zeit ab). Eine Besonderheit besteht, wenn die Sache von einem Endverbraucher erworben wurde, der sie nicht für eine gewerbliche oder selbständige Tätigkeit nutzt. Zeigt sich innerhalb von sechs Monaten ab Gefahrübergang eine Mangerscheinung muss der Käufer beweisen, auf welche Ursache dieser Zustand zurückzuführen ist, sondern es wird vermutet, dass sie in den Verantwortungsbereich des Verkäufers fällt. Außerdem wird vermutet, dass der mangelhafte Zustand zumindest schon im Ansatz bereits bei Gefahrübergang vorgelegen hat. Der Verkäufer kann versuchen, diese Vermutungen zu widerlegen (BGH, Urteil v. 12.10.2016, VIII ZR 103/15).

## Welche Rechte können bei einer mangelhaften Kaufsache geltend gemacht werden?

### a) Nacherfüllung:

Ist die Ware mit einem Mangel behaftet, hat der Käufer zunächst nur einen Anspruch auf Nacherfüllung (§ 439 BGB). Er kann damit zwischen Nachbesserung („Beseitigung des Mangels“) und Ersatzlieferung („Lieferung einer mangelfreien Sache“) wählen. Unter Nachbesserung fällt zum Beispiel die Reparatur eines Toasters, während die Ersatzlieferung die Lieferung eines neuen Toasters der gleichen Serie gegen Rückgabe des fehlerhaften Toasters wäre. Der Verkäufer darf die gewählte Art der Nacherfüllung nur verweigern, wenn sie unmöglich ist (wie zum Beispiel die Nachlieferung eines Unikates) oder wenn sie für ihn mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist. Der Verkäufer hat gegen den Käufer einen Anspruch auf Herausgabe der fehlerhaften Sache.

### 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. Hier ist für vor dem 01.01.2018 geschlossene Verträge zwischen Geschäften zwischen Unternehmen (B2B) und zwischen Geschäften mit Verbrauchern/Privatpersonen (=Verbrauchsgüterkauf) zu unterscheiden.

aa) Bei B2B-Verträgen hat der Käufer weder einen Anspruch auf Ausbau, neuen Einbau noch auf Ersatz der dafür erforderlichen Kosten. Er kann diese Kosten vom Verkäufer (nur dann) als Schadensersatz ersetzt verlangen, wenn dem Verkäufer ein Verschulden vorzuwerfen ist.

bb) Bei einem Verbrauchsgüterkauf kann der Verkäufer jedoch grundsätzlich verlangen, dass der Verkäufer den Ausbau aus 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. Sind die Kosten des Aus- und Einbaus unverhältnismäßig hoch, kann der Verkäufer die Ersatzlieferung verweigern. Er muss dafür dem Käufer jedoch einen angemessenen Teil der erforderlichen Kosten erstatten. Ob und in welchen Fällen der Letztverkäufer sich bei seinem Verkäufer schadlos halten kann, ist umstritten.

Seit dem 01.01.2018 gelten hierzu neue gesetzliche Regelungen. Der Verkäufer ist im Rahmen der Nacherfüllung verpflichtet, dem Käufer die erforderlichen Aufwendungen für den Ausbau der mangelhaften und den Einbau oder das Anbringen der nachgebesserten oder neu gelieferten mangelfreien Sache zu ersetzen, wenn die Sache ihrer Art und ihrem Verwendungszweck nach eingebaut oder angebracht worden ist. Ein Recht des Verkäufers, den Ausbau der mangelhaften und den Einbau bzw. das Anbringen der mangelfreien Sache selbst vorzunehmen, sieht das Gesetz nicht vor. Dies gilt sowohl für den Verbrauchsgüterkauf, als auch für Verkäufe zwischen Unternehmern. Zum Rückgriff beim Lieferanten siehe unten.

### b) Weitere Gewährleistungsansprüche:

Verweigert der Verkäufer die Nacherfüllung oder schlägt sie fehl (eine Nachbesserung gilt im Regelfall nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen), stehen dem Käufer Ansprüche auf Rücktritt vom Vertrag, Minderung und/oder Schadensersatz zu. Gleiches gilt, wenn er dem Verkäufer eine angemessene Frist zur Nacherfüllung eingeräumt hat und diese erfolglos verstrichen ist.

aa) **Rücktritt** bedeutet die Rückgängigmachung des Kaufvertrages; Ware und Geld werden also jeweils an die andere Partei zurückgegeben. Kann der Käufer die mangelhafte Ware nicht mehr oder nur noch in verschlechtertem Zustand zurückgeben, kann der Verkäufer Wertersatz verlangen. Dies gilt allerdings dann nicht, wenn die Verschlechterung der Ware auf einer bestimmungsgemäßen Ingebrauchnahme beruht.

bb) **Minderung** nennt man die Herabsetzung des Kaufpreises. Die Berechnung erfolgt nach der Formel: geminderter Preis = (Wert der mangelhaften Sache x vereinbarter Preis): Wert ohne Mangel.

cc) **Schadensersatz** kann etwa in folgenden Fällen verlangt werden: Ersatz des Schadens, der unmittelbar im Zusammenhang mit der mangelhaften Sache entsteht (zum Beispiel Reparaturkosten), und Schadensersatz wegen Mangelfolgeschäden, die an anderen Gütern eintreten (zum Beispiel verdorbene Speisen in einer defekten Gefriertruhe). Im zweiten Fall ist eine Fristsetzung zur Nacherfüllung ausnahmsweise nicht erforderlich, das heißt der Anspruch kann unmittelbar geltend gemacht werden.

Schadensersatzforderungen setzen voraus, dass der Verkäufer die Lieferung einer mangelhaften Sache zu vertreten hat. Dies wird nach dem Gesetz vermutet; der Verkäufer kann sich jedoch entlasten, wenn er den Mangel nicht kannte und nicht hätte erkennen müssen. Eine Pflicht, die Ware zu untersuchen, wird dem Verkäufer im allgemeinen nicht auferlegt.

## Wann scheiden Gewährleistungsansprüche trotz eines Mangels aus?

Die Gewährleistung entfällt nach dem Gesetz, wenn der Kunde den Fehler bei Abschluss des Vertrages kannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannte. Beruht die Unkenntnis auf grober Fahrlässigkeit, haftet der Verkäufer jedoch, wenn er den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat.

## Verjährung und Ausschluss der Gewährleistung/Haftung

Die Frist für die Verjährung von Ansprüchen aufgrund von Mängeln an der Kaufsache beträgt 2 Jahre (§ 438 BGB), im Baugewerbe sogar fünf Jahre. Sie beginnt regelmäßig mit der Übergabe der Kaufsache. Nach 6 Monaten tritt jedoch bei Verträgen mit Endverbrauchern eine Beweislastumkehr ein.

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

Beim Verbrauchsgüterkauf sind von der gesetzlichen Verjährungsregelung abweichende Abreden zum Nachteil des Verbrauchers unwirksam. Daher sind Vereinbarungen, die zu einer Verjährungsfrist von weniger als zwei Jahren für neu hergestellte Sachen oder bei gebrauchten Sachen von weniger als einem Jahr führen, nicht zulässig.

Bei dem Verkauf an einen Unternehmer – egal ob durch einen Unternehmer oder einen Verbraucher – kann die Verjährung bei neuen Sachen durch AGB auf ein Jahr verkürzt werden. Bei gebrauchten Sachen kann die Verjährung noch weiter verkürzt werden. Eine Verkürzung der Gewährleistungsfrist auf unter ein Jahr ist im Verkehr zwischen Unternehmen

bei neuen Sachen nur über eine individuelle Vereinbarung – nicht AGB – möglich. An das Vorliegen einer Individualabrede werden sehr hohe Anforderungen gestellt.

Allerdings ist zu beachten, dass ein vollständiger Haftungsausschluss (zum Beispiel für vorsätzliche Schädigung) niemals zulässig ist, weder in AGB noch per Individualabrede.

Sollten Sie – egal ob in AGB oder in individuellen Verträgen – eine Verjährungsverkürzung oder einen Haftungsausschluss vereinbaren wollen, lassen Sie sich von einem Rechtsanwalt bezüglich der konkreten Wortwahl beraten. Es kommt auf jedes einzelne Wort an!

## Rückgriff in der Lieferkette

### Gewährleistung

Wird der Verkäufer einer Sache aufgrund ihrer Mangelhaftigkeit in Anspruch genommen, kann er seinerseits bei seinem Lieferanten Gewährleistungsansprüche geltend machen (sofern sie noch nicht verjährt sind).

### Rückgriff

Der Verkäufer einer neu hergestellten Sache kann sich bei seinem Verkäufer (Lieferanten) bezüglich der gegenüber seinem Käufer anfallenden Gewährleistungskosten schadlos halten, wenn der entsprechende Mangel bereits beim Übergang der Gefahr auf ihn vorhanden war. Der Lieferant wiederum kann sich bei seinem Lieferanten schadlos halten uws., vorausgesetzt, die weiteren Verkäufer sind Unternehmer. Der Verkäufer braucht dem Lieferanten keine Frist zu setzen, wenn er selbst die verkaufte neu hergestellte Sache infolge ihrer Mangelhaftigkeit zurücknehmen musste oder der Käufer den Kaufpreis gemindert hat. Der Anspruch des Verkäufers gegen den Lieferanten verjährt in zwei Jahren ab Ablieferung der Sache. Die Verjährung tritt aber frühestens zwei Monate nach dem Zeitpunkt ein, in dem der Verkäufer die Ansprüche des Käufers erfüllt hat. Spätestens fünf Jahre nach dem Zeitpunkt, in dem der Lieferant die Sache dem Verkäufer abgeliefert hat, endet auch diese Ablaufhemmung. Die Lieferkette endet beim Hersteller der neu hergestellten Sache. Seine Zulieferer sind davon nicht umfasst.

## Welche Besonderheiten gelten für Kaufleute?

Bei Kaufverträgen ist die Rügeobliegenheit gemäß § 377 HGB zu beachten. Demnach muss der Käufer die gelieferte Ware unverzüglich überprüfen und etwaige Mängel anzeigen. Die unverzügliche Rügeobliegenheit gilt auch, wenn sich ein Mangel erst später zeigt, und auch beim Streckengeschäft. Unterlässt der Käufer die Mängelanzeige, verliert er seine Gewährleistungsrechte (auch im Falle des Rückgriffs in der Lieferkette!). Zur Frage, was ein "Kaufmann" im Sinne des Handelsgesetzbuches ist, können Sie sich in unserem Merkblatt "Kaufmann: Recht und Pflichten" informieren.

## Ansprüche aus Garantie

Die Garantie wird im alltäglichen Geschäftsverkehr oftmals mit der Gewährleistung verwechselt beziehungsweise 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 oder neben sie treten kann (§ 443 BGB). Die Garantie ist also eine freiwillige Erklärung, meist des Herstellers (Herstellergarantie), oder des Händlers (Händlergarantie). 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).

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 und welche Ansprüche er dem Kunden gewähren möchte, ergibt sich aus der Garantieerklärung. Die gesetzlichen Gewährleistungsregeln legen also eine Mindesthaftung fest. Die freiwillige Garantie kann darüber hinausgehen. Gesetzlich geregelt ist lediglich die Beweislastumkehr für die Haltbarkeitsgarantie. Diesbezüglich besteht eine gesetzliche Vermutung für den Garantiefall, wenn ein 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.

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. Zudem hat sie einen Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers zu beinhalten sowie darauf, dass sie durch die Garantie nicht eingeschränkt werden. Ferner sind der Inhalt der Garantie und alle wesentlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, insbesondere die Dauer und der räumliche Geltungsbereich des Garantieschutzes wie auch Namen und Anschrift des Garantiegebers, mitzuteilen.

## Ansprechpartner

### **Eva Charlotte Stoll**

Telefon: +49 2151 635-416

Telefax: +49 2151 635-44416

E-Mail: [stoll@mittlerer-niederrhein.ihk.de](mailto:stoll@mittlerer-niederrhein.ihk.de)

Nordwall 39

47798 Krefeld

## Dokument-Infos

Webcode: 14603

Ausdrucksdatum: 20.11.2019