



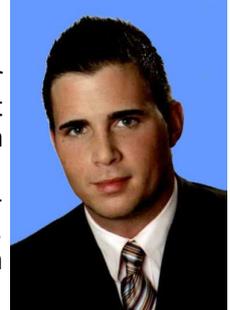
# Sedler-Versicherungsbüro GmbH

## Newsletter

### **Ihr Recht beim Kaufen, Umtauschen und Zurückgeben:**

Jedes Jahr werden Millionen Präsente überreicht, ob zum Geburtstag, zum Hochzeitstag oder zur bestandenen Prüfung. Doch was, wenn der Schal nicht gefällt oder der Pullover nicht passt? Da bleibt nur der Weg zurück ins Geschäft. Wer aber glaubt, Anspruch auf Umtausch eines Fehlkaufs oder die Erstattung seines Geldes zu haben, irrt!

Wir klären die fünf populärsten Rechtsirrtümer im Einzelhandel auf: Denn verweigert der Händler die Rücknahme der Ware, hat er zum Leidwesen des Käufers auch möglicherweise recht. Bevor Kunden also die Geldbörse oder Kreditkarte zücken, sollten sie über ihre rechte beim Einkauf – insbesondere den Umtausch betreffend, Bescheid wissen.



Jan-Peer Riessler  
Newsletterredakteur

### **Irrtum 1: Geld-zurück-Garantie?**

Diese Garantie hat kein Kunde. Wenn der Käufer einen gekauften Gegenstand zurückgeben möchte, kann er sein Geld nicht einfach zurückverlangen. Grundsätzlich muss der Verkäufer aber für die Ware – ab dem Zeitpunkt des Kaufs – zwei Jahre geradestehen. Ist die Ware also beschädigt, hat der Kunde einen Anspruch auf Nacherfüllung, d.h. Nachbesserung der kaputten Ware oder eine Ersatzlieferung. "Innerhalb einer dem Käufer zumutbaren Frist kann der Verkäufer zweimal einen Versuch unternehmen, die defekte Ware nachzubessern oder zu ersetzen. Die Kosten hierfür übernimmt der Verkäufer. Misslingt dem Verkäufer die Nacherfüllung, hat der Käufer erst dann die Möglichkeit, vom Kaufvertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis zu mindern", klärt Markus Hannen, Partneranwalt der ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG auf. "Bei Reklamationen mangelhafter Ware sollte der Käufer grundsätzlich darauf achten, diese innerhalb von sechs Monaten vorzunehmen. Versäumt er diese Frist, muss er den Beweis erbringen, dass die Ware bereits beim Kauf mangelhaft war", rät Hannen.

### **Irrtum 2: Umtausch nur mit Kassenbon und Originalverpackung**

Dem Gesetz nach gibt es solche Beschränkungen für mangelhafte Ware nicht. Die Vorlage eines Kassenbons wie auch der Originalverpackung stellt zwar eine Beweiserleichterung dar, dass die Ware tatsächlich bei Besagten Verkäufer erworben wurde. Grundsätzlich kann der Verkäufer jedoch nicht fordern, dass der Umtausch nur gegen Vorlage des Kassenbons, in der Originalverpackung oder unbenutzt erfolgt. "Weist der gekaufte Gegenstand Mängel auf, kann der Beweis auch anders geführt werden, beispielsweise durch Zeugenaussagen oder durch Vorlage eines Kontoauszugs, wenn per EC-Karte bezahlt wurde und die Lastschrift an den Verkäufer ausgewiesen ist", erklärt Hannen.

### **Irrtum 3: Einfach umtauschen bei Nichtgefallen**

Die Euphorie eines Kaufs kann schnell verfliegen. Doch wer glaubt, dass er seinen Fehlkauf einfach umtauschen kann, der liegt falsch. Gekauft ist gekauft: Ein grundsätzliches Umtauschrecht besteht nämlich nicht. "Stellt ein Kunde nach dem Kauf fest, dass ihm die gekaufte Ware doch nicht gefällt, sie jedoch völlig in Ordnung ist, ist die Rücknahme der Ware durch den Händler leider reine Kulanz und Entgegenkommen seinem Kunden gegenüber", so Hannen. In solchen Fällen können Geschäfte daher ihren Vorstellungen entsprechende Auflagen machen und einen Gutschein über den Warenwert ausstellen oder die Originalverpackung verlangen. Wer somit schon beim Kauf unsicher ist, sollte es sich gut überlegen, bevor er seine Kreditkarte hinhält.

### **Irrtum 4: Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen**

Nicht unbedingt! Ist die reduzierte Ware fehlerhaft, kann sie genauso reklamiert werden wie nicht reduzierte. Mit einer Ausnahme: Hat der Händler vor dem Kauf darauf hingewiesen, dass es sich um Ware mit Schönheitsfehlern oder zweiter Wahl handelt, kann er verweigern, die Ware zurückzunehmen. Beim Umtausch reduzierter Ware in einwandfreiem Zustand verhält es sich wie bei Nichtgefallen: Die Kulanz des Verkäufers ist gefragt.

### **Irrtum 5: Man darf mit so vielen Münzen bezahlen, wie man möchte**

Weit gefehlt! Wer sein Portemonnaie von oft ungeliebtem Kleingeld befreien möchte, muss damit rechnen, dass der Verkäufer die Annahme zu Recht verweigert. "Kein Kunde hat Anspruch darauf, seine Einkäufe in unbegrenzter Höhe in Münzen zu bezahlen. Nach dem Münzgesetz ist geregelt, in welcher Höhe Händler Münzzahlungen akzeptieren müssen: Niemand muss mehr als 50 Münzen, unabhängig von der Höhe ihres Wertes, annehmen", sagt Hannen. Lediglich die Bundeskassen und Landesbanken sind verpflichtet, Münzen in jeder Zahl anzunehmen.

**Rechtsirrtümer rund ums Kaufen, Umtauschen und Zurückgeben sind weit verbreitet. Wer beim Einkauf keine bösen Überraschungen erleben will, sollte sich rechtzeitig informieren und bestenfalls absichern, z.B. über eine passende Rechtsschutzversicherung!**