

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR  
UMWELT, FORSTEN UND  
VERBRAUCHERSCHUTZ

## UMTAUSCH UND REKLAMATION

Kennen Sie Ihre Rechte?



VERBRAUCHERTIPP  
DES MONATS

## RICHTIG REKLAMIEREN

Das liebevoll verpackte Geschenk trifft leider so gar nicht Ihren Geschmack? Die Hose liegt beim zweiten Blick genau einen Farbton daneben? Sie möchten die Ware umtauschen. Aber: Muss der Händler die Ware überhaupt zurücknehmen und den Kaufpreis erstatten? Oder müssen Sie einen Gutschein akzeptieren?

Sie haben etwas gekauft und zu Hause stellen Sie fest, dass die Hose einen Fleck hat oder die neue Kamera defekt ist. Dann heißt es reklamieren. Doch welche Ansprüche haben Sie in einem solchen Fall? Müssen Sie sich gefallen lassen, dass die Kamera mehrfach zur Reparatur eingeschickt wird oder muss der Verkäufer sie gegen Erstattung des Kaufpreises zurücknehmen?

Wir alle schließen täglich eine Vielzahl von Verträgen – und wissen oft nicht genau, was uns per Gesetz zusteht. In diesem Faltblatt informieren wir Sie über Ihre Rechte bei Umtausch, Reklamation, Garantie und Gewährleistung.

„Ware, die bald nach dem Kauf kaputt geht oder fehlerhaft ist, müssen Sie nicht akzeptieren. Das deutsche Verbraucherrecht schützt Sie vor Nachteilen beim Kauf. Wir möchten Sie dabei unterstützen, Ihre Rechte wahrzunehmen.“



**Margit Conrad**, Ministerin für Umwelt,  
Forsten und Verbraucherschutz

## RECHT AUF UMTAUSCH?

Nach wie vor ist die irrige Meinung weit verbreitet, einwandfreie Waren könne ohne Angabe von Gründen innerhalb von ein oder zwei Wochen umgetauscht werden. Obwohl viele Geschäfte Produkte aus Kulanz zurücknehmen, gibt es keinen Rechtsanspruch auf einen Umtausch. Vielmehr gilt: Einmal geschlossene Verträge sind bindend.

Stellen Sie im Nachhinein fest, dass Ihnen das Produkt nicht gefällt, sind sie auf die Kulanz des Händlers angewiesen. Dabei kann der Händler die Konditionen für den Umtausch festlegen. Bereits benutzte oder nicht mehr originalverpackte Waren kann er ebenso vom Umtausch ausschließen wie Sonderangebote. Außerdem kann er bestimmen, ob er den Kaufpreis zurückerstattet, einen Gutschein ausstellt oder darauf besteht, dass Sie sich sofort etwas anderes aussuchen.

Ein Widerrufsrecht innerhalb von zwei Wochen gibt es nur bei Haustür-, Fernabsatz- und Verbraucher kreditgeschäften, da hier der Kunde vor Überrumpelung und vor übereilten Schuldverpflichtungen geschützt werden soll. Ein Fernabsatzgeschäft ist beispielsweise die telefonische Bestellung bei einem Versandhaus oder eine Bestellung im Internet.

**Tipp:** Sind Sie unsicher, ob das ausgewählte Geschenk auch gefällt? Dann lassen Sie sich schriftlich zusichern, dass Sie die Ware gegen Geldrückgabe innerhalb einer bestimmten Frist zurückbringen können.

## BERATUNG

### Beratungsstellen der Verbraucherzentrale:

#### 67655 Kaiserslautern

Fackelstraße 22  
Tel.: 0631 92881  
vb-kl@vz-rlp.de

#### 56068 Koblenz

Pfuhlgasse 11  
Tel.: 0261 12727  
vb-ko@vz-rlp.de

#### 67059 Ludwigshafen

Bahnhofstraße 1  
Tel.: 0621 512145  
vb-lu@vz-rlp.de

#### 55116 Mainz

Gymnasiumstraße 4  
Tel.: 06131 284820  
vb-mz@vz-rlp.de

#### 66953 Pirmasens

Ringstraße 66  
Tel.: 06331 12160  
vb-ps@vz-rlp.de

#### 54290 Trier

Fleischstraße 77  
Tel.: 0651 48802  
vb-tr@vz-rlp.de

### Beratungstelefon: 09001 77 80 80 1

montags bis donnerstags von 10 bis 16 Uhr  
(1,50 € aus dem Netz der Dt. Telekom; Mobilfunk und andere Anbieter ggf. abweichend. Damit sind die Beratungskosten gedeckt.)

### Herausgeber:

#### Ministerium für Umwelt, Forsten und Verbraucherschutz Rheinland-Pfalz

Kaiser-Friedrich-Straße 1, 55116 Mainz  
Tel.: 06131 16-4651 | Fax: 06131 16-174649  
presse@mufv.rlp.de | www.mufv.rlp.de

#### Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.

Ludwigsstraße 6, 55116 Mainz  
Tel.: 06131 28 48-0 | Fax: 06131 28 48-66  
info@vz-rlp.de | www.vz-rlp.de

# IHR RECHT BEI MÄNGELN

Ist ein gekauftes Produkt mangelhaft, können Sie es reklamieren. Hier gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregeln. Die Ansprüche können Sie beim Händler zwei Jahre lang geltend machen. Die Frist beginnt mit dem Kaufdatum, wenn die Ware direkt mitgenommen wird, oder, wenn sie erst später ausgeliefert wird (wie zum Beispiel beim Möbelkauf), mit dem Tag der Lieferung.

## Wann ist eine Ware mangelhaft?

Ein Mangel liegt vor, wenn die Ware defekt ist. Aber auch, wenn eine Ware wegen einer fehlerhaften oder unverständlichen Anleitung nicht zusammengebaut werden kann. Auch wenn Werbeaussagen nicht eingehalten werden, kann ein Mangel vorliegen. So muss beispielsweise eine als „extrem wettertauglich“ angepriesene Jacke tatsächlich besonders wetterfest sein.

## Welche Ansprüche haben Kunden?

Ist die Ware mangelhaft, haben Sie die Wahl zwischen einer Reparatur (Nachbesserung) oder einer Ersatzlieferung. Hierfür müssen Sie dem Verkäufer eine angemessene Frist setzen. Der Verkäufer kann die gewählte Art der so genannten Nacherfüllung nur verweigern, wenn diese unmöglich ist, beispielsweise bei der Nachlieferung eines Unikates, oder wenn sie mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist. Die erforderlichen Kosten für Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten trägt der Verkäufer.

Erfolgt die Reparatur oder Ersatzlieferung nicht fristgemäß oder hat sie keinen Erfolg, können Sie ohne weitere Fristsetzung auf Ihre weiteren gesetzlichen Rechte, nämlich den Rücktritt vom Kaufvertrag oder die Minderung des Kaufpreises, zurückgreifen. Beim Rücktritt geben Sie dem Verkäufer das Produkt zurück und dieser erstattet den Kaufpreis. Bei einem nur geringfügigen Mangel ist ein Rücktritt nicht möglich. Wollen Sie das Produkt trotz der Mängel behalten, können Sie verlangen, dass der Händler es Ihnen zu einem geringeren Preis überlässt. Hat der Verkäufer den Mangel verschuldet, können Sie neben dem Rücktritt Schadenersatz verlangen.

**Tipp:** Ihr Ansprechpartner für Gewährleistungsansprüche ist immer der Händler. Lassen Sie sich nicht mit Verweisen auf den Hersteller abweisen.

**Tipp:** Gewährleistungsansprüche bestehen auch bei reduzierter Ware, es sei denn, auf den Mangel wird vor dem Kauf ausdrücklich hingewiesen.

„Immer wieder versuchen Händler, ihre Kunden bei nicht behebbaren Mängeln mit einem Gutschein abzuspeisen. Hier brauchen Sie weder einen Gutschein noch eine andere Ware zu akzeptieren! Sie können den Kaufpreis zurück verlangen.“



**Ulrike von der Lühe**, Vorstand der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz



## FREIWILLIG: DIE GARANTIE

Im Alltagssprachegebrauch werden die Begriffe Garantie und Gewährleistung häufig verwechselt. Garantien werden in der Regel vom Hersteller einer Ware freiwillig eingeräumt, beispielsweise bei technischen Markengeräten. Bei genauer Lektüre zeigt sich allerdings häufig, dass Produzenten ihre Garantien beschränken. So betreffen sie nur bestimmte Teile oder Eigenschaften eines Artikels, zum Beispiel das Laufwerk des Computers oder die Durchrostung der Autokarosserie. Üblich ist es auch, dass bei einem Mangel nur Ersatzteile von der Garantie abgedeckt sind, nicht aber der Arbeitslohn. Oder die Hersteller übernehmen allein die Garantie für Ersatzteile, die keinem Verschleiß unterliegen.

**Tipp:** Die Garantieerklärung besteht zusätzlich zu gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen. Diese Rechte können Sie immer auch neben der Garantie geltend machen.

**Tipp:** Lesen Sie die Garantieurkunde genau, bevor Sie die Garantie des Herstellers in Anspruch nehmen. Während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist lohnt sich meist eher die Reklamation beim Verkäufer der Ware.

## DAS KLEINGEDRUCKTE

Besonders Verkäufer hochwertiger Waren verwenden häufig Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), das sogenannte „Kleingedruckte“. Es findet sich meist auf der Rückseite des Kaufvertrags. Im Kleingedruckten kann der Händler weitere Regelungen festlegen. Die AGB gelten jedoch nur dann als „wirksam vereinbart“,

- wenn der Kunde bei Vertragsabschluss ausdrücklich auf die Bedingungen hingewiesen wurde,
- wenn er Gelegenheit hatte, sie zur Kenntnis zu nehmen und
- er dem Kleingedruckten zugestimmt hat.

Bei einem schriftlichen Kaufvertrag, der auf der Vorderseite die AGB enthält, genügt dafür in der Regel die Vertragsunterschrift. Sind die AGB auf der Rückseite des Formulars abgedruckt, muss ein deutlicher Hinweis darauf auf der Vertragsvorderseite erfolgen. Nur in Ausnahmefällen, etwa beim Kauf aus Automaten, kann es ausreichen, wenn die AGB deutlich sichtbar aushängen.

**Vorsicht:** Oftmals werden gesetzlich garantierte Rechte der Kunden durch die AGB massiv eingeschränkt. Aber längst nicht jede Klausel hat vor Gericht Bestand. Im Streitfall helfen die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale.

