

Umtausch, Garantie, Gewährleistung

Was Verbraucher bei Reklamationen wissen sollten

© [Miriam Elmers](#)

[01.10.2008](#)

Es kommt häufig vor: Zu Hause gefällt einem das neu gekaufte Kleidungsstück doch nicht mehr. Oder ein Gerät geht sofort kaputt. Welche Rechte hat der Kunde?

Die nagelneue Bluse ist schön – aber leider passt die Farbe nicht zur Jacke im Schrank. Und die gerade gekaufte Hose ist doch ein bisschen zu eng. Was tun? Einfach zurückbringen, denkt man. In vielen Geschäften ist das in der Praxis auch kein Problem.

Doch Vorsicht: Ein generelles Recht auf Umtausch, auf Erstattung des Kaufpreises gibt es nicht – solange die Ware fehlerfrei ist. Gekauft ist gekauft, so der Grundsatz. Es ist ein Vertrag zustande gekommen, den beide Seiten einhalten müssen. Nicht-Gefallen, falsche Farbe, unpassende Größe gelten nicht.

Kulanz-Regelungen

Bietet das Geschäft einen Gutschein über die Kaufsumme an, so ist das schon Kulanz, also freiwillig – die Erstattung des Kaufpreises sowieso. Ausnahme: Wird vorher ein Umtausch-Recht vereinbart, so gilt dies. In vielen Geschäften gibt es Schilder an der Kasse, etwa: „Umtausch mit Kassenbon innerhalb von zwei Wochen“ oder „Rückgabe nur gegen Gutschein“.

Manchmal steht auch auf dem Kassenbon ein entsprechender Vermerk. In diesen Fällen hat der Kunde das Recht, dass danach verfahren wird. Im Zweifel sollte er bereits beim Kauf nachfragen und sich das Umtauschrecht schriftlich auf dem Kassenbon vermerken lassen.

Mangelhafte Ware

Ganz anders ist der Fall, wenn man zu Hause feststellt, dass die Ware defekt ist – oder sie innerhalb von kurzer Zeit kaputt geht. Grundsätzlich gilt: Der Kunde hat ein Recht auf einwandfreie Ware. Tritt in kurzer Zeit ein Fehler auf, so geht man davon aus, dass er schon beim Kauf vorhanden war – Ausnahmen sind Verschleiß und Zerstörung. Hier kommen nun Gewährleistung und Garantie ins Spiel – zwei sehr unterschiedliche Rechte.

Gewährleistung

Die Gewährleistung ist ein gesetzlich festgeschriebenes Recht. Sie richtet sich immer gegen den Händler, also gegen das Geschäft. Der Kunde geht also dorthin, wo er die Ware gekauft hat – und verlangt die so genannte „Nacherfüllung“.

Das bedeutet: Reparatur oder Ersatzleistung. Welches der beiden in Frage kommt, hängt von der Verhältnismäßigkeit ab: Ist es für den Händler wirtschaftlicher, ein Gerät selbst zu reparieren oder reparieren zu lassen, so darf er dies sogar zweimal tun. Würde eine Reparatur allerdings etwa den Kaufpreis übersteigen, darf der Händler das Gerät gegen ein neues austauschen. Nur wenn die „Nacherfüllung“ scheitert, hat der Kunde weitere Rechte, zum Beispiel auf Minderung des Kaufpreises, Rücktritt vom Vertrag oder Schadenersatz.

Die Gewährleistung gilt bei Neuware grundsätzlich für zwei Jahre nach dem Kauf. Allerdings: Nur in den ersten sechs Monaten ist die Reklamation über Gewährleistung für den Kunden einfach. In

dieser Zeit nämlich hat der Händler die Beweislast: Er muss im Zweifel beweisen, dass der Fehler beim Verkauf noch nicht vorhanden war. Nach Ablauf der sechs Monate dreht sich die Beweislast um: Danach muss der Kunde nachweisen, dass die Ware bereits beim Kauf nicht in Ordnung war – und dies ist ohne Gutachter oft kaum möglich.

Garantie

Gerade nach Ablauf der ersten sechs Monate wird die Garantie interessant. Eine Garantie wird in der Regel vom Hersteller gegeben, das Geschäft hat damit nichts zu tun. Sie ist eine freiwillige Leistung - das heißt, ein Anspruch auf Garantie besteht nicht. Daher kann der Hersteller sie auch beschränken, etwa auf bestimmte Teile oder Funktionen. Es lohnt sich also, vorher in den Garantiebedingungen nachzulesen, was der Hersteller im Einzelnen anbietet – und wie lange.

Kassenbon aufbewahren!

Umtausch, Garantie, Gewährleistung – für Kunden ist es wichtig, ihre Rechte zu kennen und die Möglichkeiten der Reklamation unterscheiden zu können. Und: den Kassenbon aufzuheben – denn ohne diesen Kaufbeleg werden Rückgaben und Reklamationen fast immer scheitern.

Der Artikel **Umtausch, Garantie, Gewährleistung** in [Verbraucherschutz im Einzelhandel](#) unterliegt dem Urheberrecht. Jegliche Verwendung dieses Textes, auch auszugsweise, erfordert die vorherige schriftliche Erlaubnis des Autors. Autor des Artikels **Umtausch, Garantie, Gewährleistung** ist [Miriam Elmers](#).

