

#60 Umtausch und Rücktrittsrecht

Herzlich willkommen beim Rechtsschutz Podcast powered! Nummer 60 – ein grader.

Hier geht's um das Thema Recht im täglichen Leben.

In dieser Folge widmen wir uns dem Thema Umtausch und Rücktrittsrecht.

Dabei gehen wir unter anderem auf diese Schwerpunkte ein:

Gleich zu Beginn das Thema der Woche: Umtauschrecht

Bei den FAQs rund um's Recht geht es um das Thema:

Was tun bei Problemen mit der Paketzustellung?

Im Rechts-Lexikon sind wir beim Buchstaben „R“ wie Rücktrittsrecht

Alle Jahre wieder kommt gegen Jahresende nicht nur die Weihnachts-, sondern auch die große Umtauschzeit. Aber welche rechtlichen Möglichkeiten bestehen, um unpassende oder unerwünschte Geschenke gegen andere Waren umzutauschen?

Fakt ist: Es gibt kein gesetzliches Umtauschrecht! Das heißt es gibt auch kein Recht auf Ausstellung einer Gutschrift oder eines Gutscheines. Wenn die gekaufte Ware nicht gefällt oder nicht passt, es sonst aber keine Mängel gibt, besteht kein Anspruch auf Austausch oder Rückforderung des Kaufpreises.

Es sei denn, Sie haben bereits beim Kauf hierzu eine Vereinbarung getroffen und dies wurde zum Beispiel auf der Rechnung vermerkt. Die meisten Händler sind bereit dazu oder haben das automatisch auf der Rechnung aufgedruckt. Auf der Rechnung ist dann ein Satz wie „Umtausch ohne diese Originalrechnung ausgeschlossen“ zu finden.

Kleiner Tipp von uns: Fragen Sie am besten schon beim Kauf nach, ob es ein kostenloses Umtauschrecht gibt und wie die Abwicklung aussieht.

Gewährleistung bei mangelhafter Ware

Wenn die gekaufte Ware Mängel aufweist, bestehen gesetzliche Gewährleistungsansprüche. Ein Mangel liegt dann vor, wenn der gekaufte Gegenstand bereits zum Zeitpunkt der Übergabe nicht die gewöhnliche oder ausdrücklich vereinbarte Eigenschaft oder Funktion erfüllt. Wenn ein Mangel innerhalb der ersten 6 Monate nach der Übergabe hervorkommt, wird gesetzlich vermutet, dass dieser Mangel bereits bei der Übergabe vorhanden war. Der Verkäufer hat hier jedoch die Möglichkeit das Gegenteil zu beweisen.

Im Rahmen der Gewährleistung hat der Käufer Anspruch darauf, dass der Verkäufer den Mangel auf dessen Kosten behebt. Das kann entweder durch den Austausch oder durch die Reparatur der Sache erfolgen. Ist die Mängelbehebung nicht möglich oder wird verweigert, hat der Käufer zwei weitere Optionen. Handelt es sich um einen geringen Mangel, kann der Käufer eine Preisminderung oder eine Rückforderung eines Teils des Kaufpreises verlangen. Liegt mehr als ein geringer Mangel vor, besteht der Anspruch auf Rücktritt vom Vertrag sowie auf Rückzahlung des Kaufpreises. Die Gesetzliche Gewährleistungspflicht beträgt bei beweglichen Gegenständen 2 Jahre.

Die Garantie

Vom gesetzlichen Gewährleistungsrecht unterscheidet man die sogenannte „Garantie“. Hierbei behebt der Händler oder Verkäufer freiwillig innerhalb eines gewissen Zeitraums vorher festgelegte Defekte oder Schäden. Die Garantiezusagen reichen meist über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte und beinhalten meist Mängel, die nicht schon zum Übergabezeitpunkt vorhanden waren.

RECHTS FAQ: Was tun bei Problemen mit der Paketzustellung?

Lisa hat sich an die Expertinnen und Experten für außergerichtliche Rechtsfalllösungen gewandt und nutzt damit die „D.A.S. Direkthilfe®“ als eine der zahlreichen RechtsService-Leistungen für Kundinnen und Kunden. Normalerweise kauft Lisa immer in lokalen Geschäften ein. Dieses Jahr ist es sich aber zeitlich einfach nicht ausgegangen. Da sie ihre Familie dennoch mit einem kleinen Geschenk überraschen möchte, hat sie sich für den Online-Einkauf entschieden. Jetzt zu Lisas Problem: Ihre Ware wird einfach nicht wie vereinbart zugestellt. Auf Nachfrage wurde ihr versichert, ihr Paket sei bereits unterwegs. Nachdem die Lieferung eine Woche später immer noch nicht zugestellt wurde, fragt Lisa erneut beim Verkäufer nach. Und wieder wird sie nur getröstet. Jetzt, doch relativ knapp vor Weihnachten, befürchtet sie doch keine Geschenke an ihre Familie verteilen zu können.

Genau für solche Fälle ist es gut eine Rechtsschutzversicherung zu haben. Unsere Juristinnen und Juristen haben sich im Zuge der „D.A.S. Direkthilfe®“ den Fall von Lisa genau angesehen. Eine unserer Juristinnen hat daraufhin ein Schreiben an den Online-Shop aufgesetzt. In diesem wird auf das Einhalten des Kaufvertrages bestanden. Da die Ware noch nicht bei Lisa angekommen ist, ist die Leistungspflicht des Verkäufers noch nicht erfüllt. Der Käufer wird zudem darauf hingewiesen, dass ein Anwalt eingeschaltet wird, wenn sich der Online-Shop weiterhin weigert, den Vertrag zu erfüllen.

So schnell kann es gehen. Das Schreiben zeigt Wirkung. Bereits nach drei Tagen kommt das Paket bei Lisa an. Damit steht der familiären Weihnachtsfeier nichts mehr im Weg.

Und uns freut es immer besonders, wenn wir die Rechtsprobleme unserer Kundinnen und Kunden auch ohne Anwalt und Gericht klären können. Das spart allen Zeit und Nerven, die uns allen sowieso fehlen – leider oftmals besonders in der angeblich so ruhigen Advent- und Weihnachtszeit

Im Rechtslexikon sind wir beim Buchstaben "R" wie Rücktrittsrecht

Eines vorweg: Das Rücktrittsrecht hat viele Ausnahmen, die es den Konsumentinnen und Konsumenten oft schwer machen die Übersicht zu behalten. Wir versuchen Ihnen hier eine allgemeine Übersicht zu geben. Eine Frage, die uns häufig gestellt wird ist, ob es immer ein Rücktrittsrecht gibt, wenn man im Internet bestellt. Kurz: Nein. Das Rücktrittsrecht gibt es nicht in allen Fällen. Die Ausnahmen vom Rücktrittsrecht sind vielfältig. Mit dem im Jahr 2014 in Kraft getretenen FAGG – also dem Fern- und Auswärtsgeschäfte Gesetz – wurden aber die Verbraucherrechte in vielen Fällen gestärkt. Aber schauen wir uns das ganze näher an.

In welchen Fällen gibt es überhaupt ein kostenloses Rücktrittsrecht?

Ein kostenloses Rücktrittsrecht gibt es:

- Bei Bestellung von typischer Versandhausware. Also zum Beispiel: Kleidung, Spielzeug, Haushaltswaren, Büchern und so weiter.
- Auch bei CDs, Videos, Computerspiele und Software gibt es ein kostenloses Rücktrittsrecht, solange diese nicht entsiegelt sind! Das heißt sie müssen noch originalverpackt sein.
- Zeitschriftenabonnementverträge – das heißt wiederkehrende Leistungen
- Verträge mit einem Internet-Provider, bei dem der Provider die Verbindung nicht binnen sieben Werktagen ab Vertragsabschluss freischaltet

- Und Verträge mit einem Internet-Provider, bei dem zwar binnen sieben Werktagen vereinbarungsgemäß mit der Dienstleistung gegenüber dem Verbraucher begonnen, dieser aber über den Wegfall des Rücktrittsrechtes nicht aufgeklärt wurde.

Wann gibt es kein Umtauschrecht?

Kein Umtauschrecht gibt es:

- Bei vollständig erbrachter Dienstleistung. Werden Dienstleistungen innerhalb der Rücktrittsfrist vollständig erbracht, entfällt das Rücktrittsrecht, sofern der Verbraucher die Ausführung ausdrücklich verlangt hat und dazu vom Unternehmen aufgefordert wurde und sofern er bei dieser Gelegenheit auch bestätigt hat, dass er bei vollständiger Erfüllung das Rücktrittsrecht verliert.
- Wenn mit der Lieferung digitaler Inhalte, also zum Beispiel einem Download, begonnen wurde, sofern der Verbraucher vor Beginn ausdrücklich zugestimmt hat, dass mit der Lieferung vorzeitig begonnen wird, er in Kenntnis des Verlusts des Rücktrittsrechts ist und dies vom Unternehmen bestätigt wurde.
- Wenn Waren nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Darunter fallen zum Beispiel Maßanzüge oder Maßmöbel.
- Waren, die schnell verderben können.
- Waren, die versiegelt geliefert werden und die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach Lieferung entfernt wurde. Dazu gehören zum Beispiel verschweißte Nahrungsergänzungsmittel oder versiegelte Produkte wie Katzenfell oder Matratzen.
- Waren, die nach ihrer Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Waren vermischt werden. Wie bei Heizöl
- Entsiegelte Ton- und Videoaufnahmen sowie Computer-Software.
- Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte mit Ausnahme von Abonnenten-Verträgen.
- Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung, Beförderung von Waren, Vermietung von KFZ, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden, sofern jeweils für die Vertragserfüllung durch das Unternehmen ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum verstrichen ist.
- Handwerkerverträge und dringende Reparaturarbeiten. Fordert der Verbraucher das Unternehmen ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dringender Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten auf, hat er für diese Arbeiten kein Rücktrittsrecht. Gute Beispiele sind ein Wasserrohrbruch oder Stemmarbeiten. Aber auch wenn die Arbeiten teilbar sind wie bei Verputzarbeiten.
- Kein Rücktritt bei öffentlichen Versteigerungen. Nur klassische Versteigerungen, bei denen der Eigentumsübergang per Zuschlag erfolgt, sind vom Rücktritt ausgenommen. Versteigerungen über Online-Plattformen, die ein Forum für Verbraucher und Unternehmen bieten, gelten nicht als „öffentliche Versteigerungen“ und sind daher ein normales Fernabsatzgeschäft. Zum Beispiel eBay.

Wie lange ist die Rücktrittsfrist?

Mit Einführung des Fern- und Auswärtsgeschäfte Gesetz 2014 wurde die Rücktrittsfrist auf 14 Tage ausgeweitet. Sie beginnt bei Lieferung von Waren ab Übergabe. Bei Dienstleistungen ab Vertragsabschluss.

Der Rücktritt sollte schriftlich erklärt werden. Kann aber auch telefonisch oder per E-Mail erfolgen. Es reicht, wenn das Schreiben innerhalb der Rücktrittsfrist abgesendet wurde. Unser Tipp: Zu Beweis Zwecken ist es ratsam, einen Brief eingeschrieben zu versenden.

Was muss sonst noch bei Internet-Bestellungen beachtet werden?

- Wir haben Ihnen ein paar Tipps zusammengesucht:
- Achten Sie bei Bestellungen im Internet darauf, dass Versandkosten und Liefertermin im Vorfeld kommuniziert werden. Außerdem geben seriöse Händler auf ihrer Website ein Impressum und Kontaktdaten an.
- Bei einer Bestellung im Internet können zusätzlich Zoll- und Einfuhrabgaben anfallen, wenn der Anbieter nicht in einem EU-Staat sitzt.
- Prüfen Sie, ob bei der Online-Überweisung von Geldbeträgen die Übertragung SSL- verschlüsselt ist. Das erkennen Sie daran, dass die URL mit httpS beginnt.
- Überprüfen Sie ihre Kreditkartenabrechnung regelmäßig und erheben Sie gegen fragliche Abbuchungen gleich Einwendungen.
- Achtung: Prüfen Sie, ob Ihr Konto gedeckt ist. Wenn eine Abbuchung nicht erfolgen kann, müssen Sie mit zusätzlichen Spesen und Gebühren rechnen. Seien Sie auch vorsichtig bei Ratenkäufen. Meist sind diese nämlich teurer als es zunächst aussieht.

Dürfen Kosten für die Rücksendung verrechnet werden?

Dies ist nur dann möglich, wenn es ausdrücklich bei der Bestellung vereinbart wurde.

Und damit kommen wir auch schon zum Ende dieser Folge. Abonnieren Sie den Podcast, damit Sie keine Folge verpassen!

Übrigens: Wir meinen, Texte sollen möglichst leicht lesbar und verständlich sein. Daher beziehen sich sämtliche verwendeten Bezeichnungen auf alle Menschen gleichsam.

Danke fürs Zuhören und bis zum nächsten Mal beim Rechtsschutz Podcast.