von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Umtauschrecht im Online-Handel – Bedeutung und Risiken

Viele Online-Händler bieten ihren Kunden neben den gesetzlichen Rechten zusätzlich die Möglichkeit an, die bestellte Ware bei Nichtgefallen innerhalb einer bestimmten Frist „umzutauschen“, sei es gegen eine andere Ware, gegen einen entsprechenden Wertgutschein und in manchen Fällen auch gegen Rückzahlung des gezahlten Kaufpreises. Doch welche Bedeutung hat ein solches „Umtauschrecht“ eigentlich in rechtlicher Hinsicht, wie ist es von anderen – insbesondere gesetzlichen – Rechten abzugrenzen und welche Risiken können damit verbunden sein? Diesen Fragen widmet sich der nachfolgende Beitrag.

Keine Rechtsgrundlage im Gesetz

Anders als etwa das Widerrufsrecht oder die gesetzlichen Mängelrechte (Gewährleistung) hat das Umtauschrecht im vorgenannten Sinne keine Rechtsgrundlage im Gesetz. Es handelt sich hierbei demnach nicht um eine verpflichtende sondern um eine freiwillige Leistung des Händlers. Bewirbt der Händler eine entsprechende Leistung, muss er sich dann aber auch daran halten, wenn der Käufer sich hierauf berufen möchte. Anderenfalls er sich des Vorwurfs der Irreführung ausgesetzt sähe.

Abgrenzung von anderen Rechten

Das Umtauschrecht im vorgenannten Sinne ist von anderen Rechten abzugrenzen, die dem Käufer im Fernabsatz zustehen können und die der Käufer ggf. vorrangig ausüben möchte.

a) Widerrufsrecht

Verbrauchern steht bei Kaufverträgen, die im Fernabsatz geschlossen werden, grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Voraussetzungen und Rechtsfolgen des Widerrufs sind in §§ 355 ff. BGB gesetzlich geregelt und somit für den Händler verpflichtend. Handelt der Käufer bei seiner Bestellung im Fernabsatz als Verbraucher, so kann er sich auf ein Widerrufsrecht berufen, sofern dieses nicht gesetzlich ausgeschlossen ist. Beim Widerrufsrecht muss der Verkäufer den ggf. bereits gezahlten Kaufpreis und die ggf. bereits gezahlten Hinsendekosten gegen Rückgabe der ggf. bereits gelieferten Widerrufsware an den Käufer zurückzahlen, sofern der Käufer sein Widerrufsrecht form- und fristgerecht ausgeübt hat. Umgangssprachlich ausgedrückt begründet das Widerrufsrecht somit einen Anspruch auf Umtausch der Widerrufsware gegen Rückzahlung des Kaufpreises.

b) Gewährleistung

Im Rahmen der Gewährleistung kann der Käufer für den Fall, dass die gelieferte Ware mangelhaft ist, bestimmte Mängelrechte gegenüber dem Verkäufer geltend machen. Auch insoweit sind Voraussetzungen und Rechtsfolgen gesetzlich geregelt (§§ 437 ff. BGB) und für den Händler verpflichtend. Insbesondere kann der Käufer gemäß § 439 Abs. 1 BGB als Nacherfüllung grundsätzlich nach seiner Wahl die Beseitigung des Mangels (Reparatur) oder die Lieferung einer mangelfreien Sache (Austausch) verlangen. Liefert der Verkäufer zum Zwecke der Nacherfüllung eine mangelfreie Sache, so kann er vom Käufer gemäß § 439 Abs. 5 BGB Rückgewähr der mangelhaften Sache nach Maßgabe der §§ 346 bis 348 verlangen. Auch hierin liegt somit eine Art des gesetzlich geregelten Warenumtauschs.

c) Garantie

Unabhängig von den vorgenannten gesetzlichen Rechten können dem Käufer im Einzelfall auch bestimmte Rechte aus einer Garantie zustehen. Dies setzt allerdings voraus, dass dem Käufer entweder vom Hersteller oder vom Verkäufer vertraglich eine Garantie eingeräumt wurde, da es keinen gesetzlichen Garantieanspruch gibt. Dem entsprechend regelt § 443 BGB Folgendes zur Garantie:

> *"(1) Geht der Verkäufer, der Hersteller oder ein sonstiger Dritter in einer Erklärung oder einschlägigen Werbung, die vor oder bei Abschluss des Kaufvertrags verfügbar war, zusätzlich zu der gesetzlichen Mängelhaftung insbesondere die Verpflichtung ein, den Kaufpreis zu erstatten, die Sache auszutauschen, nachzubessern oder in ihrem Zusammenhang Dienstleistungen zu erbringen, falls die Sache nicht diejenige Beschaffenheit aufweist oder andere als die Mängelfreiheit betreffende Anforderungen nicht erfüllt, die in der Erklärung oder einschlägigen Werbung beschrieben sind (Garantie), stehen dem Käufer im Garantiefall unbeschadet der gesetzlichen Ansprüche die Rechte aus der Garantie gegenüber demjenigen zu, der die Garantie gegeben hat (Garantiegeber).*
> *(2) Soweit der Garantiegeber eine Garantie dafür übernommen hat, dass die Sache für eine bestimmte Dauer eine bestimmte Beschaffenheit behält (Haltbarkeitsgarantie), wird vermutet, dass ein während ihrer Geltungsdauer auftretender Sachmangel die Rechte aus der Garantie begründet."*

Je nach Inhalt der Garantie kann diese also auch einen vertraglichen Anspruch auf Umtausch der Ware für den Fall begründen, dass die Ware nicht die vom Hersteller bzw. vom Verkäufer beschriebene Eigenschaft aufweist.

Rechtliche Risiken bei der Werbung mit einem Umtauschrecht

Wie die bisherigen Ausführungen zeigen, kann dem Käufer aus unterschiedlichen Gründen ein „Umtauschrecht“ zustehen. Wirbt der Händler mit einem „Umtauschrecht“ muss er zum einen darauf achten, dass er nicht eine gesetzliche Verpflichtung als Besonderheit darstellt (Werbung mit Selbstverständlichkeiten). Zum anderen muss er Voraussetzungen und Rechtsfolgen des von ihm beworbenen „Umtauschrechts“ angeben, damit der Verbraucher sich ein klares Bild von Inhalt und Umfang dieser Leistung machen und letztlich eine informierte Kaufentscheidung treffen kann.

Problematisch sind in diesem Zusammenhang etwa Aussagen wie „14 Tage Umtauschrecht“ oder „Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen“, jeweils ohne zusätzliche Erläuterungen. So ist im ersten Beispiel nicht ersichtlich, ob sich die Aussage auf das gesetzliche Widerrufsrecht bezieht oder ob dem Kunden daneben ein zusätzliches Recht eingeräumt werden soll. Im zweiten Beispiel könnte der Eindruck erweckt werden, dass dem Käufer bei reduzierter Ware selbst dann kein Recht auf Nachlieferung zusteht, wenn die gelieferte Ware mangelhaft ist. Zudem sind Voraussetzungen und Rechtsfolgen des beworbenen „Umtauschrechts“ in beiden Fällen nicht ersichtlich. Daher wäre in beiden Fällen – etwa mithilfe eines Sternchenhinweises - klarzustellen, dass die gesetzlichen Rechte des Käufers oder ggf. bestehende Rechte des Käufers aus einer Garantie durch das „Umtauschrecht“ nicht eingeschränkt werden. Zusätzlich müssten Voraussetzungen und Rechtsfolgen des beworbenen „Umtauschrechts“ – etwa im Rahmen von zusätzlichen AGB – geregelt werden, damit der Käufer eine informierte Kaufentscheidung treffen kann.

Ist die Werbung des Händlers irreführend, kann dies einen Wettbewerbsverstoß begründen und zu einer kostenpflichtigen Abmahnung führen.

Erneutes Widerrufsrecht für Verbraucher bei Umtausch im Fernabsatz

Ein weiteres Problem stellt sich, wenn das „Umtauschrecht“ von einem Verbraucher im Fernabsatz ausgeübt wird. Da hierbei der ursprüngliche Vertragsgegenstand durch einen neuen Vertragsgegenstand ausgetauscht wird, handelt es sich auch insoweit um einen Fernabsatzvertrag mit der Folge, dass den Händler auch insoweit die einschlägigen gesetzlichen Informationspflichten treffen und der Verbraucher sich auch hinsichtlich des neuen Vertragsgegenstandes auf ein gesetzliches Widerrufsrecht berufen kann, sofern kein gesetzlicher Ausnahmetatbestand vorliegt. Dabei beginnt die gesetzliche Widerrufsfrist hinsichtlich der neuen Ware erst zu laufen, wenn diese dem Verbraucher geliefert wurde.

Es erfolgt also keine Anrechnung der bis zur Ausübung des Umtauschrechts ggf. bereits abgelaufenen Widerrufsfrist für den ursprünglichen Vertragsgegenstand.

Über das Widerrufsrecht muss der Verbraucher vom Händler erneut ordnungsgemäß belehrt werden. Verstöße gegen diese Belehrungspflicht können zu kostenpflichtigen Abmahnungen führen.

Fazit

Ein „Umtauschrecht“ im vorgenannten Sinne stellt keine verpflichtende sondern eine freiwillige Leistung des Händlers dar. Dieses ist von anderen Rechten, die dem Käufer im Einzelfall zustehen können abzugrenzen, insbesondere von Widerruf, Gewährleistung und Garantie.

Bei der Werbung mit einem „Umtauschrecht“ müssen Voraussetzungen und Rechtsfolgen geregelt und transparent dargestellt werden. Zudem muss aufgrund der Ähnlichkeit zu einigen gesetzlichen Rechten zur Vermeidung einer Irreführung der Verbraucher darauf hingewiesen werden, dass die gesetzlichen Rechte des Käufers oder ggf. bestehende Rechte des Käufers aus einer Garantie durch das „Umtauschrecht“ nicht eingeschränkt werden.

Ist die Werbung des Händlers mit einem „Umtauschrecht“ unter Berücksichtigung der Gesamtumstände irreführend, kann dies einen Wettbewerbsverstoß begründen und zu einer Abmahnung führen.

Bei Abwicklung des „Umtauschrechts“ mit einem Verbraucher im Fernabsatz entsteht für den Verbraucher hinsichtlich des neuen Vertragsgegenstandes ein neues Widerrufsrecht, über das er vom Händler ordnungsgemäß zu belehren ist. Bei Verletzung seiner diesbezüglichen Informationspflichten drohen dem Händler ebenfalls kostenpflichtige Abmahnungen.

Leitfaden inkl. Muster der IT-Recht Kanzlei

Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten einen professionellen Leitfaden (inkl. Muster) zum Thema Umtauschrecht zur Verfügung.

Autor:
RA Arndt Joachim Nagel
Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht