



Das Recht auf einwandfreie Ware

ARAG Experten informieren über den Umgang mit mangelhaften Produkten

Die meisten haben es sicher schon einmal erlebt – man freut sich über einen neu gekauften Artikel, verwendet ihn einmal und schon ist er defekt. Noch enttäuschender ist es, wenn bestellte Ware bereits kaputt zu Hause ankommt. Der einzige Trost: Die Verbraucherrechte sind klar geregelt und der Verkäufer ist in der Pflicht, diesen Mangel auszugleichen. ARAG Experten informieren, welche Schritte dabei zu tun sind.

Was steht dem Käufer zu?

Der Verbraucher hat mit dem Abschluss des Kaufvertrages – dieser kommt mit der Online-Bestellung oder dem Kaufvorgang im Geschäft zustande – ein Anrecht auf den Erhalt einer mängelfreien Sache. Das regelt das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) ebenso wie das Vorgehen, wenn der Vertrag nicht erfüllt wird. In diesem Fall kann der Käufer Sachmängelansprüche geltend machen. Gesetzlich vorgesehen sind entweder die Nacherfüllung durch den Verkäufer, die Möglichkeit zur Minderung des Kaufpreises, das Recht vom Vertrag zurückzutreten oder – unter bestimmten Umständen – auch der Erhalt eines Schadensersatzes. Handelt es sich um neue Artikel, besteht der Anspruch laut ARAG Experten für zwei Jahre. Bei gebrauchten Dingen darf der Verkäufer diesen allerdings auf ein Jahr kürzen. Wichtig: Private Anbieter von Neu- oder Second-Hand-Ware sind berechtigt, diese Ansprüche komplett auszuschließen.

Was fällt unter Sachmängel?

Die ARAG Experten weisen darauf hin, dass ein Gegenstand nicht erst dann als mangelhaft gilt, wenn er defekt ist. Auch ein Abweichen von der Spezifizierung reicht, um die oben genannten Ansprüche geltend machen zu können. So zählt beispielsweise auch zu den Mängeln, wenn die Farbe eines Gegenstandes anders als bestellt ist. Des Weiteren muss nicht unbedingt das Produkt selbst einen Mangel aufweisen. Auch eine falsche Montage über vom Verkäufer beauftragte Dienstleister oder eine fehlerhafte Anleitung, die der einwandfreien Bedienung entgegensteht, führt zu den festgelegten Verbraucherrechten.

Wie wird im Schadensfall vorgegangen?

Die Gewährleistungsfrist dauert üblicherweise zwei Jahre. Dennoch sollte der Käufer den Mangel umgehend anzeigen, sobald er Kenntnis davon erlangt hat – auch deshalb, weil er nach Ablauf von einem Jahr ab Erhalt der Ware in der Beweispflicht ist. Das heißt, er muss ab dann nachweisen, dass der Mangel bereits beim Übergang in seinen Besitz vorhanden war, während innerhalb des ersten Jahres die Beweislastumkehr gilt. Dabei ist der Verkäufer in der Pflicht. In jedem Fall notwendig ist der Kaufbeleg, also ein Kassenbon oder eine Rechnung, und im Regelfalle die Rückgabe oder Rücksendung der Ware. Der Händler hat nach Anzeige des Mangels zunächst das Recht, den Vertrag nachzuerfüllen und das Produkt nachzubessern oder zu ersetzen. Dieser Vorgang darf nach Auskunft der ARAG Experten mit keinerlei Kosten für den Verbraucher verbunden sein, egal wie aufwendig er sein mag. Eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Gegenteiliges festlegen will, ist unwirksam.



Ausnahme von der Rücksendepflicht

Auch der Europäische Gerichtshof stärkt immer wieder die Verbraucherrechte. So wurde zum Beispiel in einem Grundsatzurteil entschieden, dass mangelhafte Ware nicht unter allen Umständen vom Käufer zurückgesandt werden muss, wenn der Aufwand zu groß ist. Im konkreten Fall war es der Mangel an einem Partyzelt, der erst nach dem Aufbau auffiel. Der Käufer zeigte diesen an, verbunden mit der Information, dass er das Zelt zur Untersuchung auf seinem Grundstück aufgebaut ließe. Doch der Händler erwartete den Rückversand. Das EuGH bestätigte die grundsätzliche Rücksenderegelung zwar, schränkte diese aber auf ‚kompakte Verbrauchsgüter‘ ein. Und die Rücksendung eines fünf mal sechs Meter großen, sperrigen Zeltes sei nicht zumutbar (Az.: C-52/18). Lehnt der Verkäufer die Untersuchung vor Ort ab, hat der Käufer ein Recht auf Rücktritt vom Kaufvertrag und somit auf Rückerstattung des Kaufpreises.

Rückgabe ohne Mangel

Entgegen der weitläufigen Meinung hat ein Käufer keinerlei Anrecht auf Rückgabe oder Umtausch der Ware, wenn diese mängelfrei ist. Sollten Händler diese Möglichkeit dennoch anbieten, ist das reine Kulanz. Eine Ausnahme bildet hier lediglich jeder Kauf, der eine vorherige Ansicht der Ware unmöglich macht. Das inkludiert Bestellungen, die online, telefonisch oder per Katalog vorgenommen werden. Außerdem wird diese Einschränkung ergänzt durch das Haustürgeschäft. In diesen Fällen ist gesetzlich ein vierzehntägiges Widerrufsrecht vorgesehen und der Käufer hat nicht mehr zu tun, als die Ware rechtzeitig an den Verkäufer zurückzusenden. Viele Händler bieten zwar im Zuge der Wettbewerbsfähigkeit längere Rückgabefristen an, man darf allerdings nach jüngsten Ereignissen davon ausgehen, dass sich dies bald flächendeckend ändern könnte: Seit 25. März verkürzt Online-Händler Amazon die Retourenfrist für die meisten angebotenen Produkte von bisher dreißig auf die gesetzlich vorgesehenen vierzehn Tage.

Weitere interessante Informationen unter:

<https://www.arag.de/versicherungs-ratgeber/>

Sie wollen mehr von den ARAG Experten lesen? Schauen Sie hier:

<https://www.arag.com/de/newsroom/>

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Sie ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Aktiv in insgesamt 19 Ländern – inklusive den USA, Kanada und Australien – nimmt die ARAG über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Produkte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit mehr als 4.700 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,2 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Vorstand Dr. Renko Dirksen (Sprecher) · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Dr. Shiva Meyer · Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995



Ihre Ansprechpartnerin

Jennifer Kallweit

Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE

Pressereferentin

Telefon: 0211 963-3115 Fax: 0211 963-2220

E-Mail: jennifer.kallweit@arag.de www.arag.de

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.