

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus: *Bei Nichtgefallen Geld zurück*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



6. Singlepage des Wirtschaften - Jahrgang 11

Wirtschaften Seite 11

Bei Nichtgefallen Geld zurück – der Umtausch von Waren

Geord. Köfliche, Einführung

Grundlagen des Wirtschaftens Käufe, Ware mit Mängel, Minderung, Kaufvertrag, Gewährleistungspflicht, Widerrufsrecht, Nachbesserung, Entkauf in Online-Shops

Wissenswertes zum Umtausch von Waren

Der Kauf einer Ware ist nach deutschem Recht bindend und es gibt kein gesetzlich festgeschriebenes Umtauschrecht in irgendeiner Form. Ein Kunde kann beispielsweise einen Fehler nicht einfach zurückgeben, weil er doch nicht passt oder den Partner nicht gefällt. Dennoch werden immer mehr der Waren in großer Umfang online gekauft, meist nach dem Webkauf. Dies ist möglich, weil vor dem Kauf die Bedingungen für einen Umtausch festzulegen, etwa durch Webanzeigen, eine Note auf dem Kassabon oder weil sie eigene zwischen Händler und Kunde festgelegt werden. Der Umtausch einer mangelhaften Ware ist von der Kultur des Händlers abhängig. Als erstes kann er einen anderen Waren anbieten, den Kaufpreis erlassen oder einen Gutschein ausstellen. Er darf auf die Vorgehensweise des Kunden und auf die Rückgabe in der Originalverpackung bestehen oder bei besonderen Waren auf die Artikelnummer und Abmessungen, die beim Kauf angegeben waren.

Zeigt eine Ware allerdings Mängel auf, besteht eine **Gewährleistungspflicht** vorseiten des Händlers und nicht nur des Herstellers (§ 437 BGB). Hier gibt die Kauf eine mehrstufige Pflicht, innerhalb derer der Käufer folgendes verlangen kann:

- Die defekte Ware wird gegen eine Ersatzware und neu umgebracht (Umtausch)
- Die defekte Ware wird gegen eine Minderung, er erhält einen Teil des Kaufpreises zurück (Minderung, § 441 BGB)

Sollte der Verkäufer die Möglichkeit, den Fehler zu beheben, wenn bei elektronischen oder technischen Produkten, muss er eine Nachbesserung anbieten (§ 439 BGB). Hierzu hat er **zwei Nachbesserungsversuche**. Bei einer Ware muss dabei bis zu dem Kauf. Gelingt die Reparatur nicht zur Zufriedenheit des Kunden, kann der Preis gemindert werden oder der Kauf wird rückgängig gemacht.

Von Vorteil ist es, innerhalb der zwei Gewährleistungsversuche den Kaufpreis zu können. Bei der ersten oder zweiten Nachbesserung kann, die beim Kauf zu zahlen war, oder wenn er den Kauf durch die Abkündigung des Kaufpreises von seinem Konto nachweisen kann.

Während der Verkäufer beim Umtausch von Käufen die Originalverpackung verlangen kann, darf er dies bei berechtigten Rückstellungen nicht. Es muss Waren benötigt die gesetzliche Gewährleistungspflicht zwei Jahre, für gebrauchte Waren ein Jahr.

Bestimmte Waren sind allerdings vom Umtausch oder der Rückgabe ausgeschlossen. Dazu muss sich etwa Holzposten zuordnen oder einen Bürostuhl nach eigenen Vorlieben kaufen, ändert man bei DVD die Spindel die Farbe auf oder öffnet man die Verpackung, wird sich der Verkäufer nicht leisten zeigen.

Für den Entkauf in gewerblichen Online-Shops gilt Kauf Fernabsatzgesetz als Umtauschrecht innerhalb von zwei Wochen (§ 312d – 312f BGB). Dabei brauchen für den Umtausch keine Gründe genannt werden. Das Gleiche gilt auch für den Entkauf per Telefon oder bei Haustürgeschäften.

© 2011 Deutsche Schäffer

Bei Nichtgefallen Geld zurück – der Umtausch von Waren

Gerd Rothfuchs, Etschberg

Grundlagen des Wirtschaftens

Kulanz, Ware mit Mängeln, Minderung, Kassenbonn, Gewährleistungsrecht, Widerrufsrecht, Nachbesserung, Einkauf in Online-Shops

Wissenswertes zum Umtausch von Waren

Der Kauf einer Ware ist nach deutschem Recht bindend und es gibt kein gesetzlich festgeschriebenes Umtauschrecht im eigentlichen Sinn. Ein Kunde kann beispielsweise einen Pullover nicht einfach zurückgeben, weil er doch nicht passt oder dem Partner nicht gefällt. Dennoch werden immer wieder Waren im großen Umfang umgetauscht, meist nach dem Weihnachtsfest. Dies ist möglich, weil vor dem Kauf die Bedingungen für einen Umtausch feststanden, etwa durch Werbeaussagen, eine Notiz auf dem Kassenbonn oder weil sie eigens zwischen Händler und Kunde festgelegt wurden.

Der Umtausch einer mangelfreien Ware ist von der **Kulanz** des Händlers abhängig. Als Ersatz kann er eine andere Ware anbieten, den Kaufpreis erstatten oder einen Gutschein ausstellen. Er darf auf der Vorlage des Kassenbons und auf die Rückgabe in der Originalverpackung bestehen oder bei loser Ware auf alle Aufkleber und Anhänger, die beim Kauf angebracht waren.

Zeigt eine Ware allerdings Mängel auf, besteht eine **Gewährleistungspflicht** vonseiten des Händlers und nicht vonseiten des Herstellers (§ 437 BGB).

Hier gilt ab Kauf eine sechsmonatige Frist, innerhalb derer der Käufer Folgendes verlangen kann:

- Die defekte Ware wird gegen eine fehlerfreie und neue umgetauscht (Umtausch).
- Die fehlerfreie Ware verbleibt beim Käufer, er erhält einen Teil des Kaufpreises zurück (Minderung, § 441 BGB).

Sieht der Verkäufer die Möglichkeit, den Fehler zu beheben, etwa bei elektronischen oder technischen Produkten, muss er eine Nachbesserung anbieten (§ 439 BGB). Hierzu hat er **zwei Nacherfüllungsversuche** – bei neuer Ware zwei Jahre lang ab dem Kauf. Gelingt die Reparatur nicht zur Zufriedenheit des Käufers, kann der Preis gemindert werden oder der Kauf wird rückgängig gemacht.

Von Vorteil ist es, innerhalb der zwei Garantiejahre den Kassenbonn vorlegen zu können. Besitzt der Käufer aber diesen nicht mehr, kann er seine Ansprüche nur durchsetzen, wenn er beispielsweise einen Zeugen benennen kann, der beim Kauf mit dabei war, oder wenn er den Kauf durch die Abbuchung des Kaufpreises von seinem Konto nachweisen kann.

Während der Verkäufer beim Umtausch aus Kulanz die Originalverpackung verlangen kann, darf er dies bei berechtigten Reklamationen nicht. Für neue Waren beträgt die gesetzliche Gewährleistungsfrist zwei Jahre, für gebrauchte Waren ein Jahr.

Bestimmte Waren sind allerdings vom Umtausch oder der Rückgabe ausgeschlossen. Lässt man sich etwa Holz passgenau zuschneiden oder einen Blumenstrauß nach eigenen Vorstellungen binden, bricht man bei DVDs die Siegel der Folie auf oder öffnet man die Verschweißung, wird sich der Verkäufer nicht kulant zeigen.

Für den Einkauf in gewerblichen Online-Shops gilt laut Fernabgabegesetz ein Umtauschrecht innerhalb von zwei Wochen (§ 312b – 312f BGB). Dabei brauchen für den Umtausch keinerlei Gründe genannt werden. Das Gleiche gilt auch für den Einkauf per Telefon oder bei Haustürgeschäften.

Wer allerdings bei Verkaufsplattformen einkauft, sollte wissen, dass es für Privatverkäufer keine Umtauschpflicht gibt.

Hinsichtlich des Alters der Schülerinnen und Schüler sollten vor dieser Unterrichtsreihe Hinweise auf die eingeschränkte und volle Geschäftsfähigkeit erfolgen.

Didaktisch-methodische Hinweise

Zu den Materialien im Einzelnen

Die Materialien M 1 und M 2 führen die Schülerinnen und Schüler über Fallbeispiele in die Thematik ein. Zu diesen Fallbeispielen bereiten einzelne Lernende mithilfe von **M 1** drei **Rollenspiele** vor. Bei allen Spielszenen soll aus unterschiedlichen Gründen eine Ware umgetauscht werden. **M 2** dient den Zuhörern als **Auswertungsbogen**. Diesen füllen sie nach der Präsentation der Spielszenen aus und geben Einschätzungen ab, wie der Verkäufer in der jeweiligen Situation reagieren soll.

M 3 führt die Schülerinnen und Schüler in die **gesetzlichen Grundlagen zum Umtauschrecht** laut dem BGB ein. Ein Text, in dem die Lernenden zu Schlüsselbegriffen einzelne Buchstaben vervollständigen, fasst die rechtlichen Möglichkeiten des Umtauschs und der Rückgabe von gekauften Waren übersichtlich zusammen.

In **M 4** erhalten die Lernenden einen **Erkundungsbogen** zum **Einkaufen im Internet**. Anhand des Anbieters Amazon erarbeiten sie exemplarisch, welche Regelungen es für die Rückgabe von im Internet bestellten Waren gibt. Ein zusätzlicher Informationstext fasst die wichtigsten Punkte zum Fernabsatzgesetz zusammen (siehe Lösungsseite zu M 4).

In Form eines **Kreuzworträtsels** werden in **M 5** die wichtigsten Erkenntnisse zum Umtausch und der Rückgabe von Waren sowie dem Kauf in Internetshops abgefragt.

Internet

www.verbraucher-urteile.de

Der Rechtsanwalt Lars Kasulke informiert auf seiner Internetseite über Gesetzesgrundlagen in verschiedensten Bereichen. Der Nutzer kann sich unter anderem mit Kaufrecht und Verpflichtungen auseinandersetzen. Es werden grundsätzliche Informationen zusammengefasst und wichtige Rechtsurteile zur Verfügung gestellt. Eine geeignete Internetseite für erste Einblicke in die Rechtsverhältnisse des Kaufs und Verkaufs.

Materialübersicht

- M 1 Ich möchte umtauschen – drei Spielszenen
- M 2 Umtausch – ja oder nein?
- M 3 Der Umtausch von Waren – so steht es im Gesetz
- M 4 Einkaufen im Internet – ist eine Rückgabe der Ware möglich?
- M 5 Kennst du dich mit dem Warenumtausch aus? – Teste dich!

Für diese Einheit benötigen Sie:

- M 1 Requisiten für Rollenspiele
- M 4 Computer mit Internetanschluss

Der Umtausch von Waren – so steht es im Gesetz

M 3

Wie ist eigentlich der Umtausch von Waren gesetzlich geregelt? Dieser Text verrät es dir.

Aufgabe

Lies den Text gründlich und setze die fehlenden Buchstaben ein.



Foto: picture-alliance/dpa

Beim Umtausch gelten bestimmte Regeln.

Eigentlich gibt es kein gesetzlich festgeschriebenes Umtauschrecht.

Wenn ein Händler eine Ware innerhalb von 14 Tagen nach dem Verkauf zurücknimmt, tut er dies freiwillig. Er handelt dann aus Konkurrenz und kommt dem Kunden entgegen, weil er hofft, dass dieser dann auch weiterhin Kunde bleibt.

5 Er verlangt dann aber den Kaufspreis und die fehlerfreie Ware in der Originalverpackung oder die Ware im Originalzustand.

Treten bei einer Ware innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kauf Mängel auf, gilt das Gewährleistungsgesetz (§ 437 BGB). Hierbei kann der Käufer eine Nachbesserung verlangen. Hierfür gibt es zwei

10 Möglichkeiten: die Beseitigung des Mangels durch eine Reparatur oder die Lieferung einer mangelfreien Ware (§ 439 BGB). Klappt beides nicht, hat der Käufer einen Anspruch auf Minderung (§ 441 BGB). Er bekommt dann einen Teil des Kaufpreises erstattet. Ein Rücktritt vom Kauf ist ebenfalls möglich.

Keine Chance auf einen Umtausch hat man mit Waren, die nach bestimmten 15 Vorgaben extra für den Kunden angefertigt wurden – etwa ein Blumenstrauß oder Regalzuschnitte. Diese Sonderfertigung wird der Händler auf keinen Fall umtauschen, da er die Ware in diesem Zustand nicht mehr verkaufen kann. Kein Umtauschrecht gibt es für leicht verderbliche Waren oder Waren, die aus verschweißten Folien entfernt wurden.

Tipp

Vor einem Kauf sollten die Umtauschbedingungen mit dem Händler besprochen und schriftlich bestätigt werden, etwa auf dem Kassenschein.

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus: *Bei Nichtgefallen Geld zurück*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



6. Singlepage zu Wirtschaften - Lösung 11 Vorrangrecht 1 von 11

Bei Nichtgefallen Geld zurück – der Umtausch von Waren

Geord. Köfliche, 2. Auflage

Grundlagen des Wirtschaftsrechts	Kauf, Ware mit Mängel, Minderung, Kaufvertrag, Gewährleistungspflicht, Widerrufsrecht, Nachbesserung, Entkauf in Online-Shops
---	---

Wissenswertes zum Umtausch von Waren

Der Kauf einer Ware ist nach deutschem Recht bindend und es gibt kein gesetzlich festgeschriebenes Umtauschrecht in irgendeiner Form. Ein Kunde kann beispielsweise einen Fehler nicht einfach zurückgeben, weil er doch nicht passt oder den Partner nicht gefällt. Dennoch werden immer mehr der Waren in großer Umfang onlineverkauft, meist nach dem Weltanschaulich. Dies ist möglich, weil vor dem Kauf die Bedingungen für einen Umtausch festzulegen, etwa durch Werbebotsungen, eine Note auf dem Kassabon oder weil sie eigene zwischen Händler und Kunde festgelegt werden. Der Umtausch einer mangelhaften Ware ist von der Kultur des Händlers abhängig. Als Ersatz kann er eine andere Ware anbieten, den Kaufpreis erstatten oder einen Gutschein ausstellen. Er darf auf die Vorgehensweise des Kassabons und auf die Rückgabe in der Originalverpackung bestehen oder bei besonderen Waren auf die Artikelnummer und -bezeichnung, die beim Kauf angegeben waren.

Zeigt eine Ware allerdings Mängel auf, besteht eine **Gewährleistungspflicht** vorseiten des Händlers und nicht nur des Herstellers (§ 437 BGB). Hier gibt die Kauf eine mehrstufige Pflicht, innerhalb derer der Käufer Folgendes verlangen kann:

- Die defekte Ware wird gegen eine funktionelle und neue umgetauscht (Umtausch)
- Die defekte Ware wird gegen eine funktionelle und neue umgetauscht (Umtausch)
- Die defekte Ware wird gegen eine funktionelle und neue umgetauscht (Umtausch)

Sollte der Verkäufer die Möglichkeit, den Fehler zu beheben, wenn bei elektronischen oder technischen Produkten, muss er eine Nachbesserung anbieten (§ 439 BGB). Hierzu hat er zwei **Nachbesserungsoptionen**. Bei einer Ware muss dieser bis zu dem Kauf. Gelingt die Reparatur nicht zur Zufriedenheit des Käufers, kann der Preis gemindert werden oder der Kauf wird rückgängig gemacht.

Von Vorteil ist es, innerhalb der zwei Geschäftstagen den Kassabon verlangen zu können. Bestätigt der Käufer über diesen nicht mehr, kann er seine Ansprüche nur durchsetzen, wenn er beispielsweise einen Zettel besorgen kann, der beim Kauf mit dabei war, oder wenn er den Kauf durch die Abbildung des Kaufpreises von seinem Konto nachweisen kann.

Während der Verkäufer beim Umtausch von Gütern die Originalverpackung verlangen kann, darf er dies bei berechtigten Rückstellungen nicht. Es muss Waren benötigt die gesetzliche Gewährleistung beträgt zwei Jahre. In gebrauchte Waren ein Jahr.

Bestimmte Waren sind allerdings vom Umtausch oder der Rückgabe ausgeschlossen. Dazu muss sich etwa Holz geschnitten zuordnen oder einen Bürostuhl nach eigenen Vorlieben bilden, läßt sich bei DVD die Spindel der Folie auf oder öffnet man die Verpackung, wird sich der Verkäufer nicht leisten zeigen.

Für den Entkauf in gewerblichen Online-Shops gilt laut Fernabschlagsgesetz ein Umtauschrecht innerhalb von zwei Wochen (§ 312d – 312f BGB). Dabei brauchen für den Umtausch keine Gründe genannt werden. Das Gleiche gilt auch für den Entkauf per Telefon oder bei Haustürgeschäften.

© 2011 Deutsche Schäffer