AUS DEM IUSTORIA-BLOG

# „Das kann ich binnen vierzehn Tagen zurückgeben.“ Wann das stimmt und wann nicht

> *Ohne Angabe von Gründen zurückgeben lässt sich online (14 Tage) und nach ungebetenem Haustürbesuch oder Verkaufsfahrt (30 Tage), nicht im Laden. Was gilt bei Reklamation und Geschenken?*

TEAM IUSTORIA

5. 11. 2026 · 8 min Lesezeit

Ein Kunde kauft im Laden einen Mantel, stellt zu Hause fest, dass er ihm nicht gefällt, und bringt ihn am nächsten Tag zurück. Die Verkäuferin lehnt ab. Der Kunde besteht darauf, er habe von Gesetzes wegen vierzehn Tage. Hat er nicht. Anderswo ist es umgekehrt: Ein Onlineshop weigert sich, einen ausgepackten Mixer zurückzunehmen, weil „Ausgepacktes nicht zurückgenommen wird“, obwohl das Gesetz die Rückgabe zulässt.

Beide Situationen kennen wir aus der Praxis, und vor Weihnachten häufen sich solche Fälle. Sie haben eine gemeinsame Wurzel: Das Recht, Ware ohne Angabe von Gründen zurückzugeben, die Reklamation eines Mangels und die freiwillige Rücknahme nach den Bedingungen des Geschäfts verschwimmen in der Alltagssprache zu einem einzigen „Das kann ich zurückgeben“. Dabei gilt jedes davon anderswo und unter anderen Voraussetzungen.

Wir gehen durch, wann das Gesetz eine Rückgabe ohne Angabe von Gründen tatsächlich erlaubt, was im Ladengeschäft gilt, worin sich die Reklamation von der Rückgabe unterscheidet und worauf Sie bei Geschenken und Geschenkgutscheinen achten sollten.

## Wo das Gesetz die Rückgabe ohne Grund tatsächlich erlaubt

Das tschechische Bürgerliche Gesetzbuch gibt Verbrauchern das Recht, einen Vertrag ohne Angabe von Gründen zu widerrufen (*odstoupení od smlouvy*), nur bei zwei Arten von Verträgen: beim Fernabsatzvertrag und beim außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag (§ 1829 Abs. 1 und § 1818). Die Frist beträgt vierzehn Tage, in manchen Fällen dreißig.

Ein Fernabsatzvertrag liegt vor, wenn der Unternehmer ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet, also solche, die einen Vertragsschluss ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Parteien ermöglichen (§ 1820 Abs. 1). Typisch sind ein Onlineshop oder eine Bestellung per Telefon oder E-Mail. Außerhalb von Geschäftsräumen wird ein Vertrag etwa zu Hause mit einem Haustürverkäufer geschlossen. Das Gesetz zählt dazu auch einen Vertrag, der während eines Ausflugs geschlossen wird, den der Unternehmer zu Werbe- und Verkaufszwecken veranstaltet, und einen Vertrag, den Sie im Geschäft schließen, unmittelbar nachdem der Verkäufer Sie außerhalb des Geschäfts angesprochen hat (§ 1828 Abs. 2). Wenn Sie jemand auf der Straße „zu einer Präsentation einlädt“ und Ihnen gleich im Laden einen Vertrag zur Unterschrift vorlegt, haben Sie vierzehn Tage. Kam der Verkäufer ungebeten zu Ihnen nach Hause oder haben Sie den Vertrag auf einer Fahrt unterschrieben, die der Unternehmer zum Verkauf veranstaltet hat, haben Sie sogar dreißig Tage (§ 1829a). Das gilt seit dem 6. Januar 2023.

Von Gesetzes wegen gilt das aber nur für Verbraucher, also Menschen, die nicht im Rahmen ihrer unternehmerischen Tätigkeit kaufen, und nur gegenüber einem Unternehmer (§ 419, § 420 und § 1810). Kaufen Sie auf Rechnung für Ihre Firma oder über eine Kleinanzeige von einer Privatperson, haben Sie dieses Recht nicht.

Bei Waren läuft die Frist ab dem Tag, an dem Sie oder eine von Ihnen bestimmte Person sie übernehmen; die Übernahme durch den Beförderer zählt nicht (§ 1829 Abs. 2). Der Tag der Übernahme wird nicht mitgezählt (§ 605 Abs. 1), und fällt das Fristende auf einen Samstag, Sonntag oder Feiertag, verschiebt es sich auf den nächsten Werktag (§ 607). Die Frist ist gewahrt, wenn Sie den Widerruf am letzten Tag absenden; beim Unternehmer muss

er bis dahin nicht eingehen (§ 1818). Die Ware müssen Sie dann binnen vierzehn Tagen nach dem Widerruf zurückschicken (§ 1831 Abs. 1). Hat der Unternehmer Sie nicht über das Widerrufsrecht belehrt, verlängert sich die Frist um ein Jahr (§ 1829 Abs. 4).

Sie haben im Onlineshop bestellt und die Ware nur im Laden oder an einer Abholstation abgeholt? Dann haben Sie den Vertrag im Fernabsatz geschlossen und die vierzehn Tage stehen Ihnen zu; sie zählen ab der Abholung. Anders bei einer bloßen Reservierung: Haben Sie die Ware im Internet nur reserviert und erst im Laden gekauft und bezahlt, haben Sie im Laden gekauft. Wie man den Widerruf formuliert, wann der Unternehmer das Geld zurückzahlen muss und wer das Porto trägt, beschreibt unser Ratgeber zum Widerruf von Fernabsatzverträgen (auf Tschechisch) samt einer Vorlage, die die Frist berechnet.

## Im Laden gilt nur, was das Geschäft versprochen hat

Für den Kauf im Ladengeschäft gibt es kein gesetzliches Recht, mangelfreie Ware zurückzugeben. Die Logik ist einfach: Sie hatten die Sache in der Hand und konnten sie ansehen und ausprobieren. Beim Kauf aus der Ferne haben Sie diese Möglichkeit nicht, und deshalb ersetzt das Gesetz sie durch eine Bedenkzeit.

Viele Geschäfte bieten die Rückgabe trotzdem an, oft für dreißig Tage oder länger. Das ist ihr guter Wille, aber sobald das Geschäft sie in seinen Geschäftsbedingungen, auf dem Kassenbon oder an einer anderen Stelle anbietet, die Teil des Kaufs ist, wird sie Vertragsbestandteil, und das Geschäft muss sich daran halten (§ 1751 und § 1759). Gebunden ist es aber nur in dem Umfang, in dem es die Rückgabe angeboten hat, einschließlich ihrer Einschränkungen. Übliche Bedingungen sind unbenutzte Ware mit Etikett, ein Kaufbeleg, eine feste Frist und manchmal eine Rückgabe nur gegen Gutschein oder im Umtausch statt gegen Geld.

In der Praxis lohnt es sich deshalb, vor dem Bezahlen zu fragen, nicht erst bei der Rückgabe. Sie kaufen ein Geschenk oder etwas, bei dem Sie sich mit der Größe nicht sicher sind? Bitten Sie den Verkäufer, die Rückgabemöglichkeit auf dem Kassenbon zu vermerken, oder fotografieren Sie die an der Kasse ausgehängten Bedingungen. Lehnt das Geschäft die Rücknahme mangelfreier Ware ab und hat es nichts anderes versprochen, ist es im Recht.

## Reklamation ist etwas anderes

Bei der Reklamation geht es nicht um einen Sinneswandel, sondern um einen Mangel. Sie gilt im Laden genauso wie im Onlineshop, wenn Sie als Verbraucher eine bewegliche Sache von einem Unternehmer kaufen (§ 2158 Abs. 1). Der Verkäufer haftet dafür, dass die Sache bei der Übernahme keine Mängel hat (§ 2161 Abs. 1), und Sie können einen Mangel rügen, der sich innerhalb von zwei Jahren nach der Übernahme zeigt (§ 2165 Abs. 1). Bei gebrauchten Sachen können die Parteien diese Frist auf bis zu ein Jahr verkürzen (§ 2168).

Seit dem 6. Januar 2023 gilt ein stärkerer Schutz. Zeigt sich ein Mangel innerhalb eines Jahres nach der Übernahme, wird vermutet, dass die Sache schon bei der Übernahme mangelhaft war, es sei denn, die Art der Sache oder des Mangels schließt das aus (§ 2161 Abs. 5). Früher waren es sechs Monate; verlängert hat die Frist das Gesetz Nr. 374/2022 Slg. Im ersten Jahr müssen Sie also nicht beweisen, dass der Mangel schon beim Kauf bestand.

Die Reklamation richten Sie an den Verkäufer, nicht an den Hersteller (§ 2172). Der Verkäufer muss sie binnen 30 Tagen erledigen; schafft er das nicht, können Sie vom Vertrag zurücktreten oder eine Preisminderung verlangen (§ 19 Abs. 3 und 4 des tschechischen Verbraucherschutzgesetzes). Eine längere Frist gilt nur, wenn Sie ihr zustimmen.

Kein Mangel ist dagegen die Abnutzung durch gewöhnlichen Gebrauch, und einen Mangel, den Sie selbst verursacht haben, können Sie nicht reklamieren (§ 2167). Fragen Sie bei reduzierter Ware, warum sie billiger ist. Eine Eigenschaft, in der die Sache vom Üblichen abweicht, können Sie nur dann nicht reklamieren, wenn der Verkäufer Sie vor dem Kauf eigens darauf hingewiesen hat und Sie ihr ausdrücklich zugestimmt haben (§ 2161 Abs. 4). Ein Schild „Ausverkauf“ allein nimmt Ihnen die Mängelrechte nicht.

Sie haben online gekauft, und die Sache zeigt noch innerhalb der vierzehn Tage einen Mangel? Dann können Sie wählen. Der Widerruf ist schneller, weil Sie nichts beweisen müssen. Die Reklamation lässt Ihnen Zeit bis zu zwei Jahren. Wann Sie eine Reparatur, eine neue Sache, eine Preisminderung oder Ihr Geld zurück verlangen können, und dazu eine Briefvorlage finden Sie in unserem Ratgeber zur Reklamation von Waren (auf Tschechisch).

## Geschenke und Geschenkgutscheine

Die Frist für die Rückgabe von Ware aus dem Onlineshop läuft ab der Übernahme des Pakets, nicht ab dem Auspacken des Geschenks. Nehmen Sie die Sendung am Montag, 30. November 2026, entgegen, endet die Frist am Montag, 14. Dezember 2026, also zehn Tage vor Heiligabend. Will der Beschenkte das Geschenk nicht, ist die gesetzliche Frist dann schon vorbei, und es bleibt nur, was das Geschäft freiwillig anbietet. Viele Onlineshops verlängern die Rückgabefrist vor den Feiertagen; prüfen Sie das vor der Bestellung in den Geschäftsbedingungen und speichern Sie die Bedingungen ab.
Den Vertrag hat der Käufer geschlossen, nicht der Beschenkte. Am sichersten ist es deshalb, wenn den Widerruf oder die Reklamation derjenige erklärt, der das Geschenk gekauft hat, oder der Beschenkte in seinem Namen mit dem Kaufbeleg. Legen Sie den Beleg dem Geschenk bei oder halten Sie ihn zumindest bereit. Ohne ihn lässt sich nur schwer nachweisen, wann und wo die Sache gekauft wurde.

Bei einem im Laden gekauften Geschenkgutschein haben Sie kein gesetzliches Rückgaberecht; maßgeblich sind die Bedingungen, zu denen das Geschäft ihn verkauft. Ein im Onlineshop gekaufter Gutschein ist ein Fernabsatzvertrag, und die Ausnahmen in § 1837 nennen ihn nicht ausdrücklich. Geht es aber um einen Gutschein für ein Erlebnis, eine Unterkunft oder eine andere Leistung zu einem festen Termin, kann die Ausnahme für Freizeitleistungen greifen, die zu einem bestimmten Termin oder in einem bestimmten Zeitraum erbracht werden (§ 1837 Buchst. j). Wollen Sie einen Gutschein zurückgeben, rechnen Sie die Frist sicherheitshalber schon ab der Bestellung und widerrufen Sie so schnell wie möglich. Lesen Sie vor dem Kauf eines Gutscheins immer nach, wie lange er gilt und unter welchen Bedingungen er eingelöst werden kann.

Mit einem Gutschein darf Sie der Händler dagegen nicht abspeisen, wo Ihnen das Gesetz Geld zuspricht. Widerrufen Sie einen Fernabsatzvertrag, muss er Ihnen binnen vierzehn Tagen das gesamte Geld einschließlich der Lieferkosten zurückzahlen, und zwar auf demselben Weg, auf dem Sie bezahlt haben; anders nur mit Ihrer Zustim-

mung (§ 1832 Abs. 1). Dasselbe gilt nach einem Rücktritt wegen eines Mangels: Der Verkäufer erstattet den Kaufpreis (§ 2171 Abs. 4). Ein Gutschein statt Geld ist nur bei der freiwilligen Rückgabe akzeptabel, bei der das Geschäft die Bedingungen festlegt.

## Wann auch ein Onlineshop die Ware nicht zurücknehmen muss

Das Widerrufsrecht hat Ausnahmen, die § 1837 aufzählt. Am häufigsten geht es um Ware, die nach Ihren Vorgaben angefertigt oder auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten wurde, um Ware, die schnell verdirbt, um versiegelte Ware, die aus Hygienegründen nach dem Öffnen der Verpackung nicht zurückgegeben werden kann, und um Unterkunft, Beförderung, Verpflegung oder Freizeitleistungen zu einem bestimmten Termin.

Die Ausrede „Ausgepacktes nehmen wir nicht zurück“ trägt für sich allein aber nicht. Sie dürfen die Ware auspacken und so weit ausprobieren, wie es nötig ist, um sich mit ihrer Beschaffenheit, ihren Eigenschaften und ihrer Funktionsweise vertraut zu machen. Für einen Wertverlust haften Sie nur, wenn Sie anders mit der Ware umgegangen sind (§ 1833). Der Händler kann Ihnen also einen Betrag für draußen getragene Kleidung oder für ein Gerät abziehen, das Sie eine Woche benutzt haben, darf die Rücknahme aber nicht allein deshalb verweigern, weil Sie den Karton geöffnet haben.

Wer das Porto für die Rücksendung trägt, wann das Geld kommt und wie ab dem 1. Januar 2027 die verpflichtende Schaltfläche „Vertrag widerrufen“ (*Odstoupit od smlouvy*) in Onlineshops funktionieren wird (§ 1830a, eingefügt durch das Gesetz Nr. 159/2026 Slg.), beschreibt unser Ratgeber zum Widerruf von Fernabsatzverträgen (auf Tschechisch).

Einigen Sie sich mit dem Händler nicht, können Sie als Verbraucher eine außergerichtliche Streitbeilegung beantragen, bei gewöhnlicher Ware bei der Tschechischen Handelsinspektion (*Česká obchodní inspekce*; § 20d und § 20e Buchst. d des Verbraucherschutzgesetzes). Sonst bleiben eine Zahlungsaufforderung und die Klage.

Fragen Sie im Laden vor dem Bezahlen nach der Rückgabe und lassen Sie sich die Bedingungen auf dem Kassenbon vermerken. Ohne Zusage des Geschäfts haben Sie keinen Anspruch darauf, eine einwandfreie Sache zurückzugeben.
Notieren Sie sich beim Onlinekauf den Tag der Übernahme und zählen Sie vierzehn Tage ab dem folgenden Tag. Es genügt, den Widerruf am letzten Tag der Frist abzusenden; schicken Sie ihn per E-Mail oder per Einschreiben, damit Sie die Absendung belegen können.
Hat die Sache einen Mangel, reklamieren Sie beim Verkäufer und verlangen Sie eine schriftliche Bestätigung mit Datum. Ab diesem Tag laufen dreißig Tage für die Erledigung; eine längere Frist müssen Sie auf dem Reklamationsprotokoll nicht unterschreiben.

## Überblick

| Frage | Antwort | Vorschrift |
|---|---|---|
| Kann ich Ware aus dem Laden ohne Grund zurückgeben? | Nur wenn das Geschäft es selbst anbietet, und zu seinen Bedingungen | § 1751, § 1759 des Bürgerlichen Gesetzbuchs |
| Wann ist eine Rückgabe ohne Angabe von Gründen möglich? | Fernabsatzvertrag oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag, Verbraucher gegenüber Unternehmer, 14 Tage; ungebetener Haustürbesuch und Verkaufsfahrt 30 Tage | § 1829 Abs. 1, § 1829a, § 1820, § 1828 des Bürgerlichen Gesetzbuchs |
| Ab wann läuft die Frist bei Waren? | Ab der Übernahme durch Sie oder eine bestimmte Person, nicht durch den Beförderer | § 1829 Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs |
| Bis wann kann ich reklamieren? | Einen Mangel, der sich innerhalb von zwei Jahren nach der Übernahme zeigt; zeigt er sich innerhalb eines Jahres, wird vermutet, dass er schon bei der Übernahme bestand | § 2165, § 2161 Abs. 5 des Bürgerlichen Gesetzbuchs |
| Wie lange hat der Verkäufer Zeit, die Reklamation zu erledigen? | 30 Tage, danach können Sie zurücktreten oder eine Preisminderung verlangen | § 19 Abs. 3 und 4 des Verbraucherschutzgesetzes |
| Darf der Onlineshop einen Gutschein statt Geld geben? | Nur mit Ihrer Zustimmung | § 1832 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs |
| Was lässt sich auch beim Onlineshop nicht zurückgeben? | Maßanfertigungen, schnell verderbliche Ware, aus Hygienegründen versiegelte Ware nach dem Öffnen, Leistungen zu einem bestimmten Termin | § 1837 des Bürgerlichen Gesetzbuchs |

**Der Händler will die Ware nicht zurücknehmen oder zahlt das Geld nicht zurück?** Schicken Sie uns die Bestellung oder den Kassenbon, die Geschäftsbedingungen und die bisherige Korrespondenz. Wir prüfen, ob Sie rechtzeitig widerrufen oder reklamiert haben, und treiben das Geld beim Händler ein. Verbraucherstreitigkeiten betreuen wir im Rahmen unserer Beratung im Zivilrecht. Schreiben Sie uns.

## Fazit

Die Rückgabe ohne Angabe von Gründen schützt Sie bei einem Kauf, bei dem Sie die Sache nicht gesehen haben oder bei dem Sie ein Verkäufer zu Hause überrumpelt hat. Im Laden gilt nur, was das Geschäft selbst versprochen hat, und ein Mangel ist Sache der Reklamation, für die der Verbraucher gegenüber einem Unternehmer im

Laden wie online zwei Jahre Zeit hat.

## Quellen

- Gesetz Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, § 419, § 420, § 605, § 607, § 1751, § 1759, § 1810, § 1818, § 1820, § 1828, § 1829, § 1829a, §§ 1831 bis 1833, § 1837, § 2158, § 2161, § 2165, § 2167, § 2168, § 2171 und § 2172 (Fassung ab 1. Januar 2026).
- Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz, § 19, § 20d und § 20e (Fassung ab 20. August 2025).
- Gesetz Nr. 374/2022 Slg. zur Änderung des Verbraucherschutzgesetzes und des Bürgerlichen Gesetzbuchs (in Kraft seit dem 6. Januar 2023).
- Gesetz Nr. 159/2026 Slg. zur Änderung einiger Gesetze im Zusammenhang mit Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen, Art. V (neuer § 1830a des Bürgerlichen Gesetzbuchs, in Kraft ab dem 1. Januar 2027).

---

Dieser Artikel dient der allgemeinen Information und ist keine Rechtsberatung. Er gibt die Rechtslage zum Tag der Veröffentlichung wieder; die Bedingungen für eine freiwillige Rückgabe unterscheiden sich von Geschäft zu Geschäft, maßgeblich ist daher immer, was das Geschäft beim Kauf angeboten hat.

---

*„Das kann ich binnen vierzehn Tagen zurückgeben." Wann das stimmt und wann nicht*

Team IUSTORIA · Veröffentlicht 5. 11. 2026

https://www.iustoria.cz/de/blog/rueckgabe-von-waren-innerhalb-von-14-tagen-im-laden/

Der Text ist urheberrechtlich geschützt. Die unveränderte Weitergabe des gesamten Dokuments ist willkommen; die Übernahme von Teilen in andere Texte nur mit Quellenangabe. © IUSTORIA, advokátní kancelář, s.r.o.