



Rechte beim Einkaufen: Diese Regeln gelten im Supermarkt

ARAG Experte Tobias Klingelhöfer informiert, was Supermärkte (nicht) dürfen

Einkaufen gehört für die meisten Menschen zum Alltag. Doch was passiert, wenn an der Kasse plötzlich ein anderer Preis gilt als am Regal? Muss man kaputte Ware ersetzen, die einem versehentlich herunterfällt? Gibt es ein Recht auf Umtausch? Und darf das Personal im Supermarkt einfach in die Tasche schauen? ARAG Experte Tobias Klingelhöfer gibt einen Überblick über die wichtigsten Regeln beim Einkaufen.

Manchmal gibt es ein regelrechtes Preiswirrwar durch Rabatt-Aktionen oder weil am Regal andere Preise stehen, als an der Kasse angezeigt werden. Welcher Preis gilt dann?

Tobias Klingelhöfer: Maßgeblich ist der Preis, der an der Kasse angezeigt wird. Juristisch gesehen kommt der Kaufvertrag erst beim Bezahlen zustande – und zwar zu den Konditionen, die dort gelten.

Das bedeutet aber nicht, dass falsch ausgezeichnete Preise folgenlos bleiben. Eine absichtlich irreführende Preisauszeichnung kann als Ordnungswidrigkeit geahndet werden. Auch unlautere Rabattversprechen müssen nicht hingenommen werden. Wenn es beispielsweise heißt „20 Prozent Rabatt auf alle Ostersüßwaren“, dürfen in einer Fußnote nicht bestimmte Markenprodukte von der Aktion ausgeschlossen werden (Oberlandesgericht Nürnberg, Az.: 3 U 392/24).

Ebenso fragwürdig ist der schwammige Hinweis auf „haushaltsübliche Mengen“. Damit will der Händler verhindern, dass einzelne Kunden zu große Mengen kaufen. Was noch als „haushaltsüblich“ gilt, ist jedoch Auslegungssache. 10 Packungen Nudeln dürften unproblematisch sein, 50 hingegen nicht.

Ähnlich schwierig kann es bei Aktionsware aus Prospekten sein. Gesetzlich vorgeschrieben ist, dass Produkte des täglichen Bedarfs für einen angemessenen Zeitraum vorrätig sein müssen. Mindestens zwei Tage sind dabei üblich. Der Zusatz „Solange der Vorrat reicht“ entbindet Händler nicht von dieser Pflicht. Ist ein Produkt außergewöhnlich schnell ausverkauft, muss der Händler nachweisen, dass dies nicht vorhersehbar war.

Ein anderer Klassiker ist ja auch falsch herausgegebenes Wechselgeld. Was können betroffene Kunden da machen?

Tobias Klingelhöfer: Ich rate dazu, nicht nur den Kassenbon nach dem Einkauf zu kontrollieren, sondern schon beim Scannen der Waren genau auf die Kassenanzeige zu achten und Unstimmigkeiten sofort anzusprechen. Eine mögliche Lösung, wenn der Betrag falsch zu sein scheint, ist ein Kassensurz, bei dem das Bargeld im Kassenfach überprüft wird. Doch das geht nur mit Zustimmung des Marktes. Wenn erst zu Hause auffällt, dass das Wechselgeld nicht gestimmt hat, ist es nahezu unmöglich, den Fehler zu beweisen.

Man kauft ja nicht gerne die Katze im Sack. Darf man daher Lebensmittel anfassen oder gar schon verzehren, bevor man sie bezahlt?



Tobias Klingelhöfer: Solange es sich um abwaschbare Lebensmittel wie Obst oder Gemüse handelt, ist das Anfassen erlaubt. Natürlich mit der nötigen Vorsicht, um keine Schäden zu verursachen. Bei Backwaren gilt hingegen eine strikte Hygienevorschrift – hier ist Anfassen tabu. Auch der schnelle Snack im Supermarkt kann problematisch sein. Die Ware gehört bis zum Bezahlvorgang weiterhin dem Geschäft. Wer sich beispielsweise ein Getränk aus dem Regal nimmt und es vor lauter Durst schon im Laden austrinkt, begeht theoretisch Diebstahl. In der Praxis sind viele Supermärkte jedoch kulant – solange die leere Verpackung an der Kasse vorgelegt und bezahlt wird.

Wer haftet eigentlich für Schäden, die aus Unachtsamkeit der Kunden passieren – also z. B. die zerbrochene Flasche Saft, die sich schön klebrig im Gang ausbreitet?

Tobias Klingelhöfer: Grundsätzlich haftet der Kunde, auch wenn die meisten Händler kulant sind und den Schaden übernehmen. Andernfalls muss der Kunde aber nur den Einkaufspreis der Ware bezahlen, nicht den Verkaufspreis. Hat der Händler die Ware jedoch riskant gestapelt oder unsicher platziert, trifft ihn möglicherweise eine Mitschuld.

Etwas komplizierter wird es, wenn Kinder involviert sind. Eltern haften nur dann für Schäden ihrer Kinder, wenn sie ihre [Aufsichtspflicht](#) verletzt haben. Die Frage, ob dies der Fall war, hängt vom Alter des Kindes und den Umständen ab. Ab einem Alter von sieben Jahren kann ein Kind selbst haftbar gemacht werden – allerdings nur, wenn es die nötige Einsichtsfähigkeit besitzt. In solchen Fällen ist es immer gut, eine private Haftpflichtversicherung zu haben.

Wie sieht es mit Rückgabe und Reklamation aus? Was geht, was geht nicht?

Tobias Klingelhöfer: Wer im stationären Handel einkauft, hat grundsätzlich kein Recht auf eine Rückgabe, wenn ihm die Ware nicht gefällt. Anders als beim Online-Kauf gibt es hier kein gesetzliches Widerrufsrecht. Auch hier kommt es auf die Kulanz des Händlers an, unbenutzte Ware innerhalb einer bestimmten Frist umzutauschen.

Anders sieht es aus, wenn ein Produkt fehlerhaft oder ein Lebensmittel verdorben ist. In diesem Fall haben Kunden ein Recht auf Ersatz oder Erstattung. Allerdings kann es schwierig sein, den Kauf nachzuweisen, wenn der Kassenbon fehlt. Deshalb rate ich, Belege von größeren Einkäufen gut aufzubewahren.

Sind Taschenkontrollen im Supermarkt erlaubt?

Tobias Klingelhöfer: Der Blick in die Tasche eines Kunden ist ein Eingriff in das Persönlichkeitsrecht – und daher ohne begründeten Verdacht nicht erlaubt. Auch ein Hinweisschild an der Ladentür ändert daran nichts. Wer an der Kasse oder am Ausgang aufgefordert wird, seine Tasche zu öffnen, kann dies verweigern. Weist das Personal trotzdem darauf hin, dass eine Kontrolle nötig sei, rate ich, ruhig zu bleiben und auf die Rechtslage hinzuweisen. Um eine Konfrontation zu vermeiden, kann die Kontrolle im Zweifel zugelassen werden, dann würde ich mir aber eine Beschwerde bei der Geschäftsleitung oder sogar eine rechtliche Prüfung vorbehalten.



Eine Ausnahme gilt aber bei einem konkreten Verdacht auf Diebstahl. Hat das Personal oder ein Ladendetektiv eindeutig beobachtet, wie ein Kunde Ware einsteckt, dürfen sie ihn festhalten und seine Personalien aufnehmen. Die Durchsuchung selbst bleibt allerdings allein der Polizei vorbehalten.

Weitere interessante Informationen unter:

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

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

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

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.

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 5.000 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,4 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