



Baden-Württemberg.de

📅 27.12.2022

VERBRAUCHERSCHUTZ

Tipps zu Warenumtausch und Geschenkgutscheinen



© picture alliance/dpa | Tobias Hase

Verbraucherinnen und Verbraucher haben eine Vielzahl an Möglichkeiten, Waren umzutauschen oder zurückzugeben. Verbraucherschutzminister Peter Hauk gibt hierzu Tipps.

„Wer kennt es nicht - der geschenkte Pullover ist zu klein oder der Gutschein für ein abendliches Konzert lässt sich vom Beschenkten aus zeitlich nicht einlösen. Leider immer trifft nicht jedes gutgemeinte Weihnachtsgeschenk immer ins Schwarze. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher fragen sich nach der Bescherung und dem weihnachtlichen Trubel, wie sie mit Geschenken verfahren sollen, die die falsche Größe, einen Defekt oder ein sonstiges Manko haben. Die gute Nachricht: Verbraucherinnen und Verbraucher haben eine Vielzahl an Möglichkeiten, Waren umzutauschen oder zurückzugeben“, sagte der Minister für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, **Peter Hauk**, und erläuterte, welche Rechte Verbraucher gegenüber Online-Shops und Läden vor Ort haben.

Widerrufsrecht bei Käufen im Internet

„Wer seine Weihnachtseinkäufe im Internet erledigt, profitiert vom gesetzlichen Widerrufsrecht, das EU-weit gilt. Danach haben Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich 14 Tage Zeit, den Kauf rückgängig zu machen“, sagte Minister Hauk. Den Widerruf müssten Verbraucherinnen und Verbraucher ausdrücklich gegenüber dem Händler erklären. Hierzu reiche eine formlose Mitteilung, aus der klar wird, dass man den Kauf rückgängig machen und die Ware zurückschicken möchte. „Alternativ können Verbraucherinnen und Verbraucher das gesetzliche Muster-Widerrufsformular verwenden, das Online-Händler auf ihrer Internetseite, per E-Mail oder als Vordruck im Paket zur Verfügung stellen müssen. Ein Reklamationsgrund oder eine sonstige Begründung, warum die Rücksendung erfolgt, ist nicht erforderlich. Um im Streitfall den Widerruf beweisen zu können, empfiehlt es sich, diesen schriftlich, am besten als Einschreiben mit Rückschein, per Fax mit Sendebericht oder zumindest per E-Mail zu erklären. Zum Nachweis einer fristgerechten Rücksendung der Ware sollten Verbraucherinnen und Verbraucher den Einlieferungsbeleg in jedem Fall aufbewahren“, erklärte Hauk.

Bestimmte Produkte könnten jedoch nicht zurückgegeben werden. „Vor allem bei Lebensmitteln, auf Kundenwunsch angefertigten Produkten, Reisen, Hotelaufenthalten oder bei Eintrittskarten für Veranstaltungen ist das gesetzliche Widerrufsrecht grundsätzlich ausgeschlossen. Das Widerrufsrecht gilt ebenfalls nicht, wenn Verbraucher im Internet etwas von Privatpersonen kaufen“, betonte Minister Hauk.

Umtausch beim Kauf im Laden

Anders als beim Einkauf im Internet sieht die Rechtslage beim Einkauf im Ladengeschäft aus. „Händler sind grundsätzlich nicht verpflichtet, intakte Ware zurückzunehmen, nur, weil sie beispielsweise die falsche Farbe hat oder nicht passt. Ein gesetzliches Umtausch- oder Rückgaberecht für im Laden gekaufte Produkte gibt es nicht. Zwar bieten die meisten großen Geschäfte und Handelsketten solche Möglichkeiten an, jedoch handelt es sich stets um einen freiwilligen Service. Damit sind Verbraucherinnen und Verbraucher auf die Kulanz und die jeweiligen Bedingungen der Händler angewiesen“, sagte Minister Hauk. Verbraucherinnen und Verbrauchern werde deshalb empfohlen, einen möglichen Umtausch im Voraus mit dem Händler abzuklären.

Ware defekt – was nun?

Stellen Verbraucherinnen und Verbraucher fest, dass der gekaufte Artikel einen Defekt oder einen sonstigen Mangel aufweist, können sie diesen selbstverständlich reklamieren. Käufern stehen dann die sogenannten Gewährleistungsrechte zu. In diesem Fall können Käufer vom Händler die Reparatur des Defektes oder den Austausch gegen einwandfreie Ware innerhalb einer angemessenen Frist verlangen. Ist dies dem Händler nicht möglich, können Käuferinnen und Käufer einen angemessenen Preisnachlass verlangen oder die Ware gegen Erstattung des vollen Kaufpreises zurückgeben. Im Reklamationsfall sollten Verbraucherinnen und Verbraucher den Kauf anhand des Kassenzettels nachweisen können. Ist dieser abhandengekommen, könne der Kauf auch durch einen Kontoauszug oder durch Augenzeugen bestätigt werden.

Verbraucherinnen und Verbraucher haben grundsätzlich zwei Jahre Zeit, einen Mangel der Kaufsache zu reklamieren. Beim Kauf gebrauchter Sachen verkürzt sich die Frist meistens auf ein Jahr. Diese Frist gilt gleichermaßen für Online-Shops wie für den stationären Handel. Zeigt sich der Defekt in den ersten zwölf Monaten, unterstellt der Gesetzgeber, dass die Ware bereits beim Kauf mangelhaft war und der Händler dafür einstehen muss. Tritt das Problem erst später zutage, müssen Verbraucherinnen und Verbraucher im Streitfall beweisen, dass es nicht durch natürlichen Verschleiß oder eine unsachgemäße Benutzung entstanden ist.

Rechte bei Paketlieferungen

Auch bei Paketlieferungen stellen sich Fragen. Wenn ein Paket beschädigt ankommt oder verloren geht haftet der Händler. Er trägt das Versandrisiko und muss für Schäden aufkommen, falls die bestellte Ware beschädigt ankommt oder verloren geht.

Für die Rücksendekosten müssen Kunden aufkommen, wenn der Online-Händler in den Widerrufsbelehrungen darüber informiert hat. Sehr häufig übernimmt der Online-Händler jedoch diese Kosten. „Verbraucherinnen und Verbraucher sollten sich für diesen Fall ein Retourenlabel zukommen lassen“, empfahl Minister Hauk.

Ebenso trägt der Online-Händler das Transportrisiko. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen jedoch nachweisen können, dass sie das Paket ordentlich verpackt und adressiert abgeschickt haben, was sie beispielsweise über die Aufbewahrung des Einlieferungsbelegs belegen können.

Regeln bei Geschenkgutscheinen

„Gutscheine sind ein beliebtes Weihnachtsgeschenk. Beim Einlösen gelte es, ein paar Grundregeln zu beachten. Selbst, wenn der Beschenkte kein Interesse daran hat, den Gutschein für eine Ware oder Dienstleistung einzulösen, kann er vom Aussteller grundsätzlich keine Barauszahlung verlangen“, erklärte Minister Hauk. Hingegen sei eine Einlösung in Teilbeträgen meist zulässig, sofern diese Vorgehensweise dem Händler keine unzumutbaren Probleme bereite. Selbst wenn der Gutschein auf einen bestimmten Namen ausgestellt worden sei, könne dieser in der Regel von beliebigen Personen eingelöst werden. Ausnahmen könne es bei Leistungen geben, die speziell auf den Beschenkten zugeschnitten sind oder für die man bestimmte persönliche Voraussetzungen erfüllen muss.

Ist auf dem Gutschein kein Gültigkeitsdatum angegeben, haben Verbraucherinnen und Verbraucher drei Jahre lang das Recht, den Gutschein einzulösen. Diese sogenannte Verjährungsfrist beginnt dabei erst mit Ende des Jahres, in dem der Gutschein erworben wurde. Somit kann ein unbefristeter Geschenkgutschein der beispielsweise im November 2022 gekauft wurde, bis spätestens 31. Dezember 2025 eingelöst werden. Ausnahmen gelten bei Gutscheinen für ein bestimmtes Ereignis, wie beispielsweise eine Veranstaltung. Ein solcher Gutschein kann nur so lange eingelöst werden, wie die Veranstaltung besucht werden kann.

Nach Ablauf eines befristeten Gutscheins können Verbraucherinnen und Verbraucher diesen zwar nicht mehr einlösen, haben aber zunächst noch einen Rechtsanspruch auf Auszahlung des Geldwertes. Der Aussteller darf lediglich den Betrag einbehalten, der ihm durch die Nichteinlösung als Gewinn

entgangen ist. Nach Ablauf der dreijährigen Verjährungsfrist verfallen auch unbefristete Gutscheine endgültig ohne Recht auf Auszahlung.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes

„Sollte es bei der Abwicklung doch zu Streitigkeiten kommen, können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an eine passende Schlichtungsstelle wenden. Die Universalschlichtungsstelle beispielsweise hilft als neutraler Ansprechpartner dabei, Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen außergerichtlich und kostenlos beizulegen. Sofern es Branchenschlichtungsstellen gibt, leitet die Universalschlichtungsstelle an diese weiter“, sagte Minister Hauk.

Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz: Verbraucherschutz

Verbraucherportal Baden-Württemberg

#Verbraucherschutz

Link dieser Seite:

<https://www.baden-wuerttemberg.de/de/service/presse/pressemitteilung/pid/tipps-zu-warenumtausch-und-geschenkgutscheinen>