



Baden-Württemberg.de

📅 27.12.2023

VERBRAUCHERSCHUTZ

Tipps zu Warenumtausch und Geschenkgutscheinen



© picture alliance/dpa | Tobias Hase

Verbraucherinnen und Verbraucher haben nach Weihnachten eine Vielzahl an Möglichkeiten, Waren umzutauschen oder zurückzugeben.

„Trifft das Geschenk partout nicht den Geschmack des Beschenkten oder lag es gleich zweimal unter dem Weihnachtsbaum, kann die Freude über die Bescherung auch mal schnell getrübt sein. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher fragen sich nach 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. Viele Fehler und Irrtümer lassen sich dabei einfach vermeiden“, sagte der Minister für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, **Peter Hauk**.

Umtausch beim Kauf im Laden

„Da die Einzelhändler um die Problematik wissen, gewähren sie häufig aus Kulanz die Möglichkeit eines Umtausches gegen Vorlage des Kassenbons. Käufer haben aber keineswegs automatisch ein Recht, das vor Ort erworbene Geschenk umzutauschen. Haben sich Verbraucher beim Kauf nicht schriftlich zusichern lassen, dass das Geschenk bei Nichtgefallen umgetauscht werden kann, muss es das Geschäft nicht zurücknehmen. Verbraucherinnen und Verbrauchern sollten daher einen möglichen Umtausch im Voraus mit dem Händler abklären“, betonte Minister Hauk.

Rechte bei Käufen im Internet

Ein Vorteil des Online-Shoppings ist das gesetzliche Widerrufsrecht, das Verbrauchern in der Regel zusteht. Dabei sollten sie jedoch die 14-tägige Widerrufsfrist nicht aus den Augen verlieren, damit diese – falls es einer Rücksendung bedarf – nicht nach den Feiertagen bereits abgelaufen ist. „Viele Online-Händler bieten zur Weihnachtszeit eine verlängerte Widerrufsmöglichkeit an, sodass Einkäufe teilweise noch im neuen Jahr zurückgegeben werden können“, erläuterte Minister Peter Hauk. Verbraucher sollten außerdem bedenken, dass das Widerrufsrecht nicht für alle Waren gelte. Ausgeschlossen ist das gesetzliche Widerrufsrecht grundsätzlich bei der Lieferung von Lebensmitteln, auf Kundenwunsch angefertigten Produkten, Reisen, Hotelaufenthalten oder bei Eintrittskarten für Veranstaltungen. „Das Widerrufsrecht gilt ebenfalls nicht, wenn Verbraucher im Internet etwas von Privatpersonen kaufen“, erläuterte Minister Hauk.

Ware defekt – was nun?

Stellen Verbraucher nach der Bescherung fest, dass der verschenkte Artikel einen Defekt oder einen sonstigen Mangel aufweist, können sie diesen selbstverständlich reklamieren. „In solchen Fällen haben die Beschenkten klare Rechte. Bei Neukäufen gibt es die Möglichkeit, über zwei Jahre die Gewährleistungsrechte beim Handel geltend zu machen“, erklärte Minister Hauk. Ob die Ware aus dem Internet oder einem Ladengeschäft stammt, spielt dabei keine Rolle.

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. „Verbraucher sollten sich für diesen Fall ein Retourenlabel zukommen lassen“, empfahl Minister Hauk.

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

Regeln bei Geschenkgutscheinen

Gutscheine zählten auch in diesem Jahr zu den beliebtesten Weihnachtsgeschenken. Selbst wenn es kreativere Geschenke geben mag, praktisch sind Geschenkgutscheine allemal. Insbesondere wenn kein Ablaufdatum genannt wird, haben Verbraucher viel Zeit, sich ein Geschenk auszusuchen. „Wer zu diesem Weihnachtsfest mit einem unbefristeten Gutschein beschenkt wurde, kann ihn bis spätestens 31. Dezember 2026 einlösen. Ein unbefristeter Gutschein ist grundsätzlich drei Jahre gültig. Gerechnet wird ab dem Ende des Jahres, in dem der Gutschein ausgestellt wurde. Vorsicht ist angebracht bei befristeten Gutscheinen“, so Hauk. Nach Ablauf eines befristeten Gutscheins können Verbraucher diesen zwar nicht mehr einlösen, haben aber im Rahmen der dreijährigen Verjährungsfrist noch einen Rechtsanspruch auf Auszahlung des Geldwertes abzüglich des Betrags, der dem Aussteller durch die Nichteinlösung als Gewinn entgangen ist.

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes

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

Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz: Verbraucherschutz

Verbraucherportal Baden-Württemberg

Universalschlichtungsstelle des Bundes

#Verbraucherschutz

Link dieser Seite:

<https://www.baden-wuerttemberg.de/de/service/presse/pressemitteilung/pid/tipps-zu-warenumtausch-und-geschenkgutscheinen-1>