

Wenn das Geschenk kein Volltreffer war

Umtausch und Reklamation unerwünschter Gaben

Das begehrte Smartphone versagt von vornherein seinen multimedialen Dienst, der kabellose Bluetooth-Kopfhörer wird gleich doppelt ausgepackt, der Super-High-Tech-Hometrainer war exakt das falsche Fitness-Ankurbelungsexemplar! SOS-Päckchen mit Schlips, Oberhemd und Socken erfreuen manches Männerherz ebenfalls nicht immer. „Was ausgepackt auf dem Gabentisch nicht gefällt, kann jedoch nicht immer umgetauscht werden. Zumindest im Laden kommt es darauf an, ob der Händler gnädig gestimmt ist“, erklärt die Verbraucherzentrale NRW: „Da Geschäfte aufgrund des Corona-Lockdowns nach Weihnachten geschlossen sein werden, müssen sich Kunden darauf einstellen, dass sie Warengeschenke bei Nichtgefallen im nächsten Jahr, wenn die Läden wieder offen sind, nicht immer problemlos umtauschen können.“ Rund um Reklamation und Umtausch unliebsamer Gaben nach dem Weihnachtsfest hat die Verbraucherzentrale NRW zur Orientierung folgende Tipps:

- **Umtausch:** Trifft das Geschenk partout nicht den Geschmack oder lag es gleich zweimal unter dem Weihnachtsbaum, haben Käufer keineswegs automatisch ein Recht, das Präsent umzutauschen. Vielmehr sind sie auf die Kulanz des Händlers angewiesen. Wer sich nicht schon beim Kauf schriftlich hat zusichern lassen, dass das Geschenk umgetauscht werden kann, der hat schlechte Karten, wenn der Händler die Ware nicht zurücknehmen will, bloß, weil sie nicht gefällt.
- **Reklamation:** Wenn die gekaufte Ware nicht in Ordnung ist, also die Spielekonsole streikt oder der Reißverschluss an der Ski-Jacke klemmt, haben Käufer klare Rechte gegenüber dem Verkäufer. Denn beim Kauf besteht zwei Jahre lang die Möglichkeit, Ansprüche wegen eines Mangels beim Händler geltend zu machen.
- **Rechte des Händlers:** Bevor der Kunde jedoch den Kaufpreis der fehlerhaften Ware zurückerhält oder mindern kann, muss er dem Händler die Möglichkeit geben, zu reparieren oder mangelfreien Ersatz zu liefern.
- **Vorteile für Kunden:** Kommt es wegen des Mangels zum Streit, muss der Händler innerhalb der ersten sechs Monate nach dem Kauf nachweisen, dass die Ware einwandfrei war, als sie über die Ladentheke ging. Auch das ist Musik für

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Kundenohren: Bei schlecht verständlichen oder fehlerhaften Montage- oder Bedienungsanleitungen haftet der Verkäufer!

- **Gutschein:** Wer mit einem Gutschein beschenkt wurde, muss darauf achten, wann die Einlösefrist endet. Wenn nichts anderes vereinbart wurde, gilt die gesetzliche Verjährungsfrist von drei Jahren.
- **Kauf im Internet:** Wurde das Präsent im Internet gekauft, ist die Rückgabe einfacher. Fast jeder im Internet geschlossene Vertrag kann innerhalb von 14 Tagen widerrufen werden. Widerrufen und die Ware zurückschicken kann man auch, wenn einem der Artikel nicht gefällt. Wichtig ist aber, dass die Widerrufsfrist an den Weihnachtsfeiertagen **noch nicht** abgelaufen ist.

Weitere Informationen zum Kaufrecht im Handel – stationär und online – bieten die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW telefonisch oder per E-Mail an. Details zu Kontaktdaten der Beratungsstellen vor Ort finden Ratsuchende im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort. Wissenswertes rund um Weihnachten im Verbraucheralltag gibt's ebenfalls online unter www.verbraucherzentrale.nrw/weihnachten.

Stand der Information: 18. Dezember 2020

tipp tipp tipp tipp tipp

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw