

Falsche Weihnachtsgeschenke: „Recht auf Umtausch“ gibt es nicht

R+V-Infocenter: Geschäfte können Rücknahme fehlerfreier Ware verweigern – Rückgaberecht schriftlich vereinbaren

Wiesbaden, 9. Dezember 2011. Der Pullover ist zu klein, das Buch bekannt und einen Toaster gibt es im Haushalt auch schon: Nicht jedes Weihnachtsgeschenk ist ein Volltreffer. Doch viele Verbraucher rechnen fest damit, dass sie falsche Geschenke notfalls einfach wieder zurückbringen können. „Doch Geschäfte müssen einwandfreie Ware nicht zurücknehmen, es gibt kein Recht auf Umtausch“, sagt Dr. Tobias Messer, Rechtsexperte beim Infocenter der R+V Versicherung.

Die gängige Meinung ist: Alle Einkäufe können problemlos innerhalb von zwei Wochen umgetauscht werden. Doch das ist ein Irrtum – ein generelles Umtausch- und Rückgaberecht gibt es zumindest für Ladengeschäfte nicht. „Viele Händler nehmen die Waren zwar inzwischen aus Kulanz zurück, weil sie ihren Kunden entgegenkommen möchten. Verpflichtet sind sie dazu jedoch normalerweise nicht“, so R+V-Experte Dr. Messer.

In einigen Fällen kann ein Einkauf allerdings rückgängig gemacht werden, beispielsweise wenn das Gesetz ein Widerrufsrecht einräumt wie bei Einkäufen im Internet. Zudem können Käufer ein Rückgabe- oder Umtauschrecht mit dem Händler auf freiwilliger Basis vereinbaren.

Dr. Messer rät, sich vor dem Kauf zu erkundigen, ob und unter welchen Bedingungen der Händler bereit ist, den Artikel zurück zu nehmen. Dabei steht es den Geschäften frei, ob sie die Ware nur gegen andere eintauschen oder dem Käufer das Geld erstatten. Wer sicherstellen möchte, dass er seine Einkäufe auf jeden Fall zurückbringen kann, muss dies ausdrücklich vereinbaren – am besten schriftlich, beispielsweise mit dem Hinweis „Rückgabe gegen Geld ist binnen 14 Tagen möglich“ auf dem Kassenbon.

Bei Mängeln: nach erfolgloser Reparatur Geld zurück

Anders sieht die Rechtslage aus, wenn der Pullover ein Loch hat oder der Toaster nicht funktioniert. Dann muss der Händler die Ware ausbessern, sie umtauschen oder das Geld zurückgeben. „Zunächst kann der Käufer entscheiden, ob der Verkäufer den Mangel beseitigen oder neue Ware ohne Mängel liefern soll“, erklärt Dr. Messer. „Erst, wenn dies nicht zum gewünschten Erfolg geführt hat, kann der Käufer entweder gegen Rückgabe der gekauften Sache den Kaufpreis zurückverlangen. Oder er behält die mangelhafte Sache und mindert den Kaufpreis.“

Gut zu wissen: Wer den Kassenbon verlegt hat, kann trotzdem Gewährleistung verlangen – sofern die Reklamation berechtigt ist. Entscheidend ist laut R+V-Infocenter, dass der Kauf in irgendeiner Form nachgewiesen werden kann, zum Beispiel durch die Vorlage eines Kontoauszugs, der die Abbuchung zeigt, oder die Aussage eines Zeugen.