

## PRESSEMITTEILUNG

22. Dezember 2016

### **Wenn das Geschenk kein Volltreffer war Umtausch und Reklamation unerwünschter Gaben**

Das Smartphone tritt seinen multimedialen Dienst erst gar nicht an, das heiß begehrte Tablet liegt doppelt unterm Tannenbaum, SOS-Päckchen mit Schlips, Oberhemd und Socken erfreuen nur scheinbar: Die Verbraucherzentrale NRW gibt rund um Reklamation und Umtausch unliebsamer Gaben nach dem Weihnachtsfest 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 bei Neukäufen besteht zwei Jahre lang die Möglichkeit, Ansprüche 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 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 eine Frist von drei Jahren.

Was bei Kauf und Reklamation zu beachten ist, zeigt der Ratgeber „Meine Rechte bei Kauf und Reklamation – Basiswissen für König Kunde“. Der Ratgeber kostet 9,90 Euro und kann in der Beratungsstelle Dülmen, Overbergplatz 3 zu den Öffnungszeiten, montags und dienstags 09:00 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr, donnerstags 10:00 bis 13:00 Uhr und 14:00 bis 18:00 Uhr sowie freitags von 09:00 bis 13:00 Uhr erworben werden. Telefonisch ist die Beratungsstelle unter der Telefonnummer 0 25 94 / 84 06 80 1.