

Wenn das Geschenk kein Volltreffer war Umtausch und Reklamation unerwünschter Gaben

Der Action-Camcorder tritt erst gar nicht in multimediale Aktion, der begehrte Bluetooth-Kopfhörer wird gleich doppelt ausgepackt, SOS-Päckchen mit Schlips, Oberhemd und Socken erfreuen manches Männerherz nur scheinbar. „Was ausgepackt auf dem Gabentisch nicht gefällt, kann nicht immer umgetauscht werden. Vielfach kommt es darauf an, ob der Verkäufer im Laden gnädig gestimmt ist“, erklärt die Verbraucherzentrale NRW. Rund um Reklamation und Umtausch unliebsamer Gaben nach dem Weihnachtsfest hat die Verbraucherzentrale NRW 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!

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101

Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

- **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.
- **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.

Was bei Kauf und Reklamation zu beachten ist, zeigt der Ratgeber „Meine Rechte bei Kauf und Reklamation – Basiswissen für König Kunde“ der Verbraucherzentrale NRW. Der Ratgeber kostet 9,90 Euro und ist in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW erhältlich. Für zusätzlich 2,50 Euro (Porto und Versand) kommt er auch ins Haus. Bestellungen per E-Mail unter ratgeber@verbraucherzentrale.nrw.

50b/2017

tipp tipp tipp tipp tipp

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw