

VKI-Tipps: Was tun, wenn es nicht passt mit dem Weihnachtsgeschenk?

Rücktritt, Gewährleistung und Garantie – die Regelungen im Überblick

Nicht alle Weihnachtsgeschenke lösen bei den Beschenkten große Freude aus: Sei es nun ein Kleidungsstück in der falschen Größe, ein technisches Gerät, das kurz nach dem Auspacken seinen Geist aufgibt oder eben ein Geschenk, das einfach nicht gefällt. Welche Möglichkeiten haben Konsumentinnen und Konsumenten, wenn mit den Geschenken etwas schief gegangen ist? Darüber informiert Manuela Robinson, Leiterin des Bereichs Beratung im Verein für Konsumenteninformation (VKI).

Umtausch bei Nichtgefallen

Von einem im Geschäft gültig geschlossenen Kaufvertrag kann man nicht ohne Weiteres zurücktreten. Der Umtausch einer Ware ist kein gesetzlich verankertes Recht, sondern ein Zugeständnis des Händlers. Viele Unternehmen zeigen sich jedoch gerade im Weihnachtsgeschäft kulant und räumen ihren Kunden eine Umtauschmöglichkeit ein. Wer auf Nummer sicher gehen möchte, sollte schon vor dem Kauf des Geschenks danach fragen und sich gegebenenfalls die Umtauschoption schriftlich auf der Quittung bestätigen lassen. Geld zurück gibt es kaum, meist kann das ungeliebte Produkt aber gegen eine andere Ware oder gegen einen Gutschein eingetauscht werden.

Rücktrittsrecht bei Käufen in Online-Shops

Bei Kaufverträgen, die online zwischen Verbrauchern und Unternehmen abgeschlossen werden, gibt es (mit wenigen Ausnahmen) tatsächlich ein gesetzliches Rücktrittsrecht, da man bei einem Online-Kauf die Ware nicht unmittelbar begutachten kann. Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage und beginnt in der Regel, sobald die bestellte Ware beim Käufer bzw. der Käuferin eintrifft. Um von einem online abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten, ist eine formlose Erklärung ausreichend. Ratsam ist jedoch eine schriftliche Rücktrittserklärung. Ein kommentarloses Zurückschicken der Ware genügt hingegen nicht. In einigen Fällen gibt es allerdings kein Rücktrittsrecht – beispielsweise bei Entfernung der Versiegelung bei einer Blu-Ray oder bei einem nach persönlichen Vorgaben angefertigten Produkt (Beispiel: ein graviertes Schmuckstück). Einige Onlinehändler gewähren darüber hinaus ein freiwilliges verlängertes Rückgaberecht.

Gewährleistung: Reparatur, Austausch, Preisminderung, Rückzahlung

Der Anspruch auf Gewährleistung ist ein Recht, das dem Käufer in jedem Fall zusteht, sofern das Produkt einen Mangel aufweist. Ist zum Beispiel der neu gekaufte Fernseher nicht funktionsfähig, dann muss das Unternehmen den Fehler entweder innerhalb einer angemessenen Frist beheben oder das Produkt ersetzen. Ist das nicht möglich, kann alternativ eine Preisminderung oder die Rückerstattung des Kaufpreises verlangt werden. Generell gilt: Unternehmen können das Recht auf Gewährleistung weder ausschließen noch einschränken, unabhängig davon, ob direkt im Geschäft oder via Internet eingekauft wurde.

Garantie: freiwillig, aber bindend

Die vertragliche Garantie ist eine freiwillige Zusage des Unternehmens oder Herstellers, dem Konsumenten im Fall einer Reklamation entgegenzukommen. Was das konkret beinhaltet, steht in den Garantiebedingungen – ist also von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Liegt eine Garantie-Zusage vor, dann ist diese aber auch verbindlich.

SERVICE: Ausführliche Informationen zum Thema Garantie und Gewährleistung mit Bild- und Videomaterial gibt es unter www.konsument.at/gewaehrleistung.