

PRESSEINFORMATION

Wien, 17. Dezember 2024

VKI-Tipps – Was tun, wenn das Weihnachtsgeschenk nicht passt?

Rücktritt, Gewährleistung und Garantie – ein Überblick über die Rechtslage

Nicht jedes Weihnachtsgeschenk bringt Freude: Vielleicht passt ein Kleidungsstück nicht, ein technisches Gerät funktioniert nach dem Auspacken nicht, oder das Geschenk gefällt einfach nicht. Welche Rechte haben Konsument:innen in solchen Fällen? Manuela Robinson, Leiterin der nationalen Rechtsberatung des Vereins für Konsumentinformation (VKI), klärt auf.

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 Kund:innen eine Umtauschmöglichkeit ein. Um sicherzugehen, dass ein Umtausch möglich ist, empfiehlt es sich, bereits vor dem Kauf nach den Bedingungen zu fragen und diese schriftlich – beispielsweise auf der Quittung – festhalten zu lassen. Meistens erhalten Kund:innen keinen Geldersatz, sondern die Möglichkeit, die Ware umzutauschen oder einen Gutschein zu erhalten.

Rücktrittsrecht bei Online-Käufen

Beim Online-Shopping haben Verbraucher:innen ein gesetzlich verankertes Rücktrittsrecht, da die Ware vor dem Kauf nicht geprüft werden kann. Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage ab Erhalt der Lieferung. Manche Online-Händler bieten freiwillig auch längere Rückgabefristen an. Für einen Rücktritt genügt eine formlose Erklärung, schriftlich ist jedoch empfehlenswert. Ein kommentarloses Zurückschicken der Ware genügt hingegen nicht. Zu beachten ist, dass für bestimmte Produkte – etwa personalisierte Waren (graviertes Schmuckstück) oder entsiegelte Datenträger – kein Rücktrittsrecht besteht.

Gewährleistung: Die Rechtslage bei Mängeln

Die Gewährleistung ist ein gesetzlich garantiertes Recht, das unabhängig vom Kaufort (stationär, online) gilt. Stellt sich heraus, dass ein Produkt fehlerhaft ist, hat der Käufer Anspruch auf Reparatur, Austausch, Preisminderung oder Rückzahlung. Unternehmen sind verpflichtet, diese Ansprüche zu erfüllen und können die Gewährleistung weder ausschließen noch einschränken.

Garantie: Freiwillige Leistung mit Bindung

Die Garantie ist eine freiwillige Zusatzleistung, die vom Unternehmen oder Hersteller angeboten wird. Die genauen Bedingungen sind in den Garantiebedingungen festgelegt und variieren je nach Unternehmen. Wenn eine Garantie gegeben wurde, ist diese jedoch verbindlich und muss eingehalten werden.

SERVICE: Ausführliche Informationen zum Thema Garantie und Gewährleistung mit Bild- und Videomaterial gibt es unter www.vki.at/gewaehrleistung-garantie sowie auf www.europakonsument.at/online-shopping.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:

VKI-Pressestelle, Tel.: +43 676 852270 256, E-Mail: presse@vki.at