

Pressemitteilung vom 23. Februar 2021

Umtausch-Check: Wie und wann Ware zurückgegeben werden kann

Verbraucherzentralen bieten neuen Online-Service

Im weiter andauernden Lockdown boomt der Online-Handel. Viele Geschäfte des stationären Handels hingegen sind weiter geschlossen. Möchten Verbraucherinnen und Verbraucher erworbene Produkte umtauschen, zurückgeben oder reparieren lassen, stehen sie vor zahlreichen rechtlichen Fragen. Mit ihrem neuen »Umtausch-Check« schaffen die Verbraucherzentralen nun Abhilfe. Das Online-Tool gibt Ratsuchenden eine rechtliche Ersteinschätzung rund um Rückgabe, Gewährleistung und Garantie.

Was kann ich tun, wenn ein Produkt beschädigt bei mir ankommt? Darf ich eine vor drei Wochen online bestellte Jogginghose noch zurückschicken? Was mache ich mit einem im Ladengeschäft erworbenen Haushaltsgerät, das während des Lockdowns kaputtgeht? Fragen wie diese lassen sich mit dem »Umtausch-Check« auf www.vzhh.de/umtausch-check zügig beantworten. „Oft kennen Betroffene ihre Rechte und Pflichten nicht“, berichtet Julia Rehberg von der Verbraucherzentrale Hamburg. „Nach Eingabe einiger Informationen erhalten Ratsuchende nun jederzeit eine kostenlose Ersteinschätzung zur Rechtslage in ihrem Fall.“ Bei Bedarf würden auch Vorlagen für einen Brief, mit dem Käufer ihre Rechte geltend machen können, kostenlos zur Verfügung gestellt.

„Bleiben nach der Nutzung des Checks noch Fragen offen, helfen die Juristinnen und Juristen der Verbraucherzentrale weiter“, so Rehberg. Beratungen sind derzeit telefonisch unter (0900) 1 775 441 (2,00 Euro pro Minute aus dem deutschen Festnetz, mobil mehr) sowie nach Terminvereinbarung unter (040) 24832-107 oder schriftlich möglich.

Weitere Infos zum Thema sind zu finden auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg:

- www.vzhh.de/umtausch-check
- www.vzhh.de/umtausch
- www.vzhh.de/garantie-gewaehrleistung

Der Umtausch-Check wurde im bundesweiten Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ der Verbraucherzentralen erstellt, gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/presse/umtausch-check-wie-wann-ware-zurueckgegeben-werden-kann>