Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 17. Dezember 2021

Kauf von Weihnachtsgeschenken

Welche Rechte gelten bei Lieferung, Umtausch und Reklamation?

Geschenke zu Weihnachten sollen Freude bereiten. Manchmal ist es aber nicht die passende Überraschung, die Lieferung aus dem Online-Shop kommt nicht an oder die Ware ist beschädigt. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten hier ihre Rechte geltend machen. Die Behörde für Justiz und Verbraucherschutz und die Verbraucherzentrale Hamburg informieren über die wichtigen Punkte.

Umtausch, weil die Ware nicht gefällt

Einen grundsätzlichen Anspruch auf Umtausch haben Kundinnen und Kunden bei einem Kauf im Ladengeschäft nicht. Der Handel zeigt sich aber kulant und tauscht Gekauftes freiwillig um, im Gegenzug gibt es das Geld zurück oder aber einen Gutschein. Käuferinnen und Käufer sollten schon beim Kauf darauf achten, ob Ware getauscht werden kann, und den Kassenzettel gut aufbewahren. Der Umtausch-Check der Verbraucherzentrale Hamburg gibt eine Ersteinschätzung, wenn man ein Produkt zurückgeben will: www.vzhh.de/umtausch-check

Umtausch von im Internet gekauften Produkten

Für Geschenke, die online bestellt wurden, gilt ein Widerrufsrecht. Kundinnen und Kunden können den Kaufvertrag innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware widerrufen – und die bestellten Dinge zurückschicken. Das gilt auch, wenn die Ware frei von Mängeln ist. Aber hier gibt es Ausnahmen: zum Beispiel bei personalisierten Produkten, schnell verderblicher Ware oder Veranstaltungstickets. Wie das Verfahren des Widerrufs konkret aussieht, darüber muss der Shop-Betreibende im Rahmen des Kaufs informieren. Privatpersonen, die zum Beispiel per Kleinanzeige etwas verkaufen, sind hingegen nicht zur Rücknahme der Ware nach einem Widerruf verpflichtet.

Gewährleistung vs. Garantie

Gekaufte Ware darf keine Mängel aufweisen. Ist das doch der Fall, können Kundinnen und Kunden zwei Jahre lang das Produkt reklamieren – im Rahmen der Gewährleistung. Sie haben die Möglichkeit, die Ware umzutauschen oder reparieren zu lassen. In den ersten sechs Monaten nach Übergabe der Ware vermutet der Gesetzgeber, dass ein aufgetretener Mangel schon beim Kauf vorhanden war (für Käufe ab dem 1. Januar 2022 gilt das sogar für 12 Monate). Etwas anderes als die gesetzliche Gewährleistung ist die freiwillige Garantie: Diese geben in der Regel die Hersteller des gekauften Produktes, bestimmt werden auch Umfang und Bedingungen. Oft werden Garantieverlängerungen gegen Aufpreis angeboten. Diese lohnen sich allerdings in der Regel nicht. Wer vor Vertragsschluss in die Bedingungen schaut, weiß welche Leistungen eine Garantieverlängerung tatsächlich umfasst.

Gültigkeit von Gutscheinen

Wer einen Gutschein geschenkt bekommen hat, kann sich seine Ware selbst aussuchen. Damit kann Ärger bei einem möglichen Nichtgefallen und ein Umtausch vermieden werden. Doch Gutscheine gelten nicht unbegrenzt. Deshalb sollte unbedingt die Gültigkeitsdauer des Gutscheins geprüft und zusammen mit dem Geschenk mitgeteilt werden. Ein Gutschein über einen bestimmten Geldbetrag gilt grundsätzlich drei Jahre lang – und zwar gerechnet vom Ende des Jahres, in dem er erworben wurde. Dennoch sollten Gutscheine zeitnah eingelöst werden. Denn geht ein Anbietender pleite, ist dessen Gutschein wertlos.

Ware kommt nach dem Versand nicht an

Wurde die Ware bei einem Unternehmen gekauft und geht sie auf dem Versandweg verloren, müssen Käuferinnen und Käufer den Kaufpreis nicht zahlen. Ebenso können sie eine Reparatur oder Neulieferung verlangen, sollte die Ware beim Versand beschädigt worden sein. Auch wenn der Paketdienst eine Sendung ohne Abstellgenehmigung einfach vor der Haustür deponiert oder sie an einen nicht zustellberechtigten Nachbarn übergibt und sie dann verloren geht, muss der Kaufpreis nicht gezahlt werden. Anders sieht es aus, wenn bei Privatpersonen gekauft wurde. Dann tragen die Käuferinnen und Käufer das Versandrisiko.

Erste Hilfe bei Fake-Shops

Im Internet gibt es in sogenannten Fake-Shops vermeintlich Waren zum Kauf, die nach dem Bezahlen jedoch nicht versendet werden. Die betrügerischen Shops sind oft nicht erreichbar, wenn man mehr über den Verbleib seiner Sendung wissen möchte. Ist das Geld für die angeblich gekaufte Ware aber erst einmal per Vorkasse überwiesen, sehen die Betroffenen es meist nie wieder. Chancen bestehen nur, wenn mit Kreditkarte gezahlt wurde. Beim Kreditkartenanbieter können Verbraucherinnen und Verbraucher die Rückerstattung des gezahlten Betrags wegen Betrugsverdachts beantragen. Bei Verdacht eines Datenmissbrauchs sollte darüber hinaus die Kreditkarte gesperrt und im Falle eines Betrugs zusätzlich Strafanzeige bei der Polizei gestellt werden. Auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg gibt es Tipps für Bestellungen im Internet und eine Liste aktueller Fake-Shops: www.vzhh.de/fake-shops

Ärgernisse im Verbraucheralltag melden

Probleme bei Kauf, Umtausch und Reklamationen gehören zu den Ärgernissen, die die Hamburgerinnen und Hamburger in den vergangenen Jahren im Verbraucherschutz-Pegel angegeben haben. Noch bis Ende Januar können Hamburgs Verbraucherinnen und Verbraucher an der Online-Umfrage zum aktuellen Verbraucherschutz-Pegel teilnehmen und ihrem Ärger Luft machen: www.vzhh.de/verbraucherschutz-pegel

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/kauf-von-weihnachtsgeschenken