

18.12.2023

## Geschenke umtauschen?

Welche Käuferrechte gelten

Nach Weihnachten ist oft die Zeit des großen Umtauschs: passt nicht, gefällt nicht, bereits vorhanden – Gründe für einen Umtausch gibt es viele. Worauf es hier ankommt, ist jedoch nicht das Warum, sondern wann und wo die Geschenke gekauft wurden. „Ein häufiger Irrglaube besteht darin zu denken, dass man alles im Geschäft umtauschen kann“, sagt Iwona Husemann, Juristin bei der Verbraucherzentrale NRW. „So ein pauschales Recht auf Umtausch gibt es aber schlichtweg nicht. Bei Bestellungen in Online-Shops verhält es sich hingegen anders.“ Das sollten Verbraucher:innen über ihre Rechte rund um die Rückgabe von gekaufter Ware wissen:

- **Umtausch im lokalen Handel**

Trifft ein Geschenk nicht den Geschmack, passt nicht oder ist doppelt vorhanden, haben Verbraucher:innen nicht automatisch ein Recht darauf, es umzutauschen. Vielmehr sind sie auf das freiwillige Entgegenkommen der Verkäufer:innen angewiesen. Der Umtausch kann komplett abgelehnt oder statt der Auszahlung des Kaufbetrages nur ein Gutschein ausgestellt werden. Wer sich unsicher ist, ob ein Geschenk Gefallen finden wird, sollte sich daher bereits beim Kauf über die Umtauschbedingungen informieren und sich eine Umtauschmöglichkeit gegebenenfalls schriftlich, zum Beispiel auf dem Kassensbon, bestätigen lassen.

- **Widerrufsrecht in Online-Shops**

Wurde das Geschenk im Internet gekauft, ist die Rückgabe einfacher. Dort können viele geschlossene Kaufverträge innerhalb von 14 Tagen ohne Grund widerrufen werden. Dabei ist es egal, ob Farbe, Größe oder andere Eigenschaften der Ware nicht gefallen. Wichtig ist, dass die Widerrufsfrist an den Weihnachtsfeiertagen noch nicht abgelaufen ist. Ausnahmen gelten zum Beispiel für bestimmte versiegelte Waren wie Video-/Tonträger oder Kosmetik, wenn das Siegel gebrochen wurde oder für Produkte, die nach Kundenwünschen angefertigt wurden wie beispielsweise selbst gestaltete Fotokalender.

- **Reklamation bei Mängeln**

Wenn nach dem Kauf auffällt, dass etwas an dem Geschenk nicht in Ordnung ist, haben Verbraucher:innen klare Rechte gegenüber dem Händler. Nach dem Kauf können ab Erhalt der Ware zwei Jahre lang Ansprüche wegen eines Mangels geltend gemacht werden. Als Mangel gilt übrigens auch eine schlecht verständliche oder fehlerhafte Monta-

tipp tipp tipp tipp tipp

Pressestelle

Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 91380-1101

presse@verbraucherzentrale.nrw  
www.verbraucherzentrale.nrw

ge- oder Bedienungsanleitung. Bevor Betroffene jedoch den Kaufpreis zurückerhalten oder mindern können, hat der Händler die Möglichkeit, die fehlerhafte Ware zu reparieren oder mangelfreien Ersatz zu liefern. Wichtig zu wissen: Zeigt sich an der Ware innerhalb der ersten zwölf Monate ein Fehler, wird angenommen, dass dieser schon von Anfang an bestand. Erst danach müssen Käufer:innen nachweisen, dass die Sache bereits beim Kauf defekt oder der Fehler vorhanden war.

- **Gutscheine**

Wer mit einem Geschenkgutschein nichts anzufangen weiß, kann sich den Geldbetrag in der Regel nicht auszahlen lassen. Dies ergibt sich häufig auch aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die bestimmen, dass Barauszahlungen nicht möglich sind. In der Regel ist ein Gutschein jedoch übertragbar, so dass er auch von einer anderen Person eingelöst werden kann. Wichtig zu wissen: Gutscheine haben – wenn nicht anders in den AGB geregelt – eine Verjährungsfrist von drei Jahren. Die Frist beginnt am Ende des Jahres, in dem der Gutschein erworben wurde.

#### Weiterführende Infos und Links:

- ❖ Zum Umtausch-Check der Verbraucherzentrale:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/umtauschcheck-54413](http://www.verbraucherzentrale.nrw/umtauschcheck-54413)
- ❖ Mehr zu Geschenkgutscheinen:  
[www.verbraucherzentrale.nrw/node/13861](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/13861)

#### Für weitere Informationen

Pressestelle Verbraucherzentrale NRW  
Tel. (0211) 91380-1101  
[presse@verbraucherzentrale.nrw](mailto:presse@verbraucherzentrale.nrw)