



Was tun nach Geschenke-Fail an Weihnachten?

ARAG Expertin Jennifer Kallweit mit Tipps zum Umtausch

Weihnachten ist nicht mehr lange hin und die Geschenke müssen auch noch eingekauft werden. Egal, ob nun ganz traditionell im Geschäft, Kaufhaus, auf dem Weihnachtsmarkt oder online. Aber was ist, wenn man dabei voll danebengreift und die Geschenke dann umtauschen oder zurückgeben möchte? Die ARAG Expertin Jennifer Kallweit mit einem Überblick.

Kann man Weihnachtsgeschenke eigentlich jederzeit umtauschen, wenn man mit denen absolut gar nichts anfangen kann?

Jennifer Kallweit: Leider nein. Auch wenn sich der Mythos hartnäckig hält. Es gibt kein Recht auf Umtausch. Einwandfreie Ware oder solche, die wegen eines Fehlers schon ein bisschen günstiger war, muss der Händler nämlich nicht zurücknehmen. Die meisten Anbieter machen das allerdings oft aus Kulanz, wenn man den Kassenbon noch hat oder auch mit einem Kontoauszug nachweisen kann, dass man das Produkt tatsächlich in dem Laden gekauft hat.

Hat man denn nicht grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht?

Jennifer Kallweit: Nein, das hat man nicht, denn im stationären Handel gilt: Gekauft ist gekauft. Allerdings ist das anders, wenn man in Online-Shops kauft oder bei Versandhändlern. Hier haben Kunden ein 14-tägiges Widerrufsrecht und können die Ware ohne Angabe von Gründen zurückschicken. Die Kosten dieser Rücksendung muss laut Gesetz allerdings der Käufer tragen, wenn er vorher in der Widerrufsbelehrung darauf hingewiesen wurde. Aber viele Online-Shops sind auch da kulant und übernehmen das Retouren-Porto freiwillig. Es gibt aber auch Produkte, die vom Widerrufsrecht ausgenommen sind, auch wenn sie online gekauft wurden. Zum Beispiel schnell verderbliche Lebensmittel, Medikamente oder bereits geöffnete Hygiene- oder Kosmetikartikel.

Was ist, wenn das Weihnachtsgeschenk irgendwelche Mängel hat?

Jennifer Kallweit: Mangelhafte Ware kann man immer reklamieren, ganz egal, ob man sie online oder im Laden gekauft hat. Allerdings muss dem Händler die Möglichkeit gegeben werden, den Mangel zu beseitigen. Geht auch das nicht, dann muss der Verkäufer seinem Kunden ein neues Produkt aushändigen oder das Geld für den Kauf zurückerstatten. Alternativ kann auch ein Gutschein oder ein neues gleichwertiges Produkt gegeben werden. Auch können sich Verkäufer und Käufer darauf einigen, dass die mangelhafte Ware zu einem günstigeren Kaufpreis trotzdem behalten wird.

Wie sieht es denn mit dem Umtauschen von Verschenk-Gutscheinen aus?

Jennifer Kallweit: Gutscheine können generell nicht umgetauscht werden. Wer also einen Gutschein verschenken möchte und den vielleicht schon weit vor Weihnachten kauft, sollte sich vorher gut überlegen, für wen dieser bestimmt ist und ob er auch den Wünschen des Beschenkten entspricht. Für online gekaufte Gutscheine gilt übrigens das gleiche wie bei Waren; nämlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht, ohne Angabe von Gründen. Wichtig ist außerdem zu wissen, dass Gutscheine ohne



eine Einlöse-Frist nicht unbegrenzt lange gültig sind. Stattdessen gilt dann in diesem Fall die allgemeine gesetzliche Verjährungsfrist von drei Jahren.

Und ab wann genau gilt diese Frist?

Jennifer Kallweit: Für diese Frist ist immer das Ende des Jahres maßgeblich, indem man den Gutschein erworben hat. Der Händler kann aber auch eine kürzere Einlöse-Frist festlegen und auf dem Gutschein vermerken. Das fällt dann unter die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkäufers und der Kunde muss sich an diese Frist auch halten. Laut mehreren Gerichtsurteilen darf so eine Einlöse-Frist aber nicht kürzer als ein Jahr sein.

Kann man eigentlich einen Gutschein weiterverschenken, wenn man damit nichts anfangen kann?

Jennifer Kallweit: Ein Gutschein ist grundsätzlich übertragbar: Jeder kann ihn einlösen, selbst wenn er auf eine andere Person ausgestellt ist. Sogar ein Weiterverkauf ist möglich, wenn man den Gutschein zu Geld machen will und sich damit was Schöneres kaufen möchte. Einen Anspruch auf eine Auszahlung des Betrages, der auf dem Gutschein steht, hat man aber nicht. Und noch etwas, das man beim Gutschein wissen sollte: Wenn die Dienstleistung oder die Ware, für die der Gutschein ausgestellt wurde, zum Zeitpunkt des Einlösens teurer geworden ist, muss der Mehrpreis gezahlt werden. Heißt zum Beispiel: Wer einen Gutschein über eine Massage im Wert von 70 Euro bekommen hat, muss 15 Euro zuzahlen, wenn die Massage inzwischen 85 Euro kostet.

Was kann man beim Weihnachtsgeschenke-Shopping noch tun, um später Stress beim Umtauschen oder Zurückgeben zu vermeiden?

Jennifer Kallweit: Wer vielleicht schon ahnt, dass das Geschenk eventuell nicht den Geschmack des Beschenkten trifft und umgetauscht werden muss, empfehle ich schon beim Kauf, mit dem Händler ein Rückgaberecht zu vereinbaren. Am besten schriftlich oder vor Zeugen. Geklärt werden sollte dabei, ob es das Geld zurückgibt, man die Ware umtauschen kann oder ein Ersatz durch eine andere Ware oder ein Gutschein erfolgt. Wichtig ist dabei auch zu bestimmen, in welchem Zeitraum das Ganze über die Bühne gehen soll und ob die Originalverpackung dabei sein muss.

Sie wollen mehr von den ARAG Experten lesen? Schauen Sie im [ARAG Newsroom](#).

Sie wollen mehr von den ARAG Experten hören? Bei „[ARAG OnAir](#)“ gibt es die ARAG Experten auch auf die Ohren.



Ihre Ansprechpartnerin

Jennifer Kallweit

Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE

Pressereferentin

Telefon: 0211 963-3115 Fax: 0211 963-2220

E-Mail: jennifer.kallweit@arag.de www.arag.de

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Sie ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Aktiv in insgesamt 19 Ländern – inklusive den USA, Kanada und Australien – nimmt die ARAG über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Produkte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit mehr als 5.000 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,4 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Vorstand Dr. Renko Dirksen (Sprecher) · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Dr. Shiva Meyer · Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995