

# Ihr Recht beim Weihnachtseinkauf



Von Anzahlung bis Umtausch: Was Verkäufer gerne behaupten – und was Kunden tatsächlich zusteht

Zum Fest wollen wir vor allem eins: Freude schenken. Doch das ist nicht immer leicht. Gerade in der Hektik des Weihnachtseinkaufs, wenn die Geschäfte voll sind und die Zeit knapp ist, kann das gute Recht der Kunden in Vergessenheit geraten. Alexander Birmili aus Reutlingen, Anwalt und Experte für Verbraucherrecht, klärt häufige Irrtümer auf – und sagt, was Ihnen zusteht.

## 1. „Sie müssen leider eine Anzahlung leisten“

**Wird zwar gerne behauptet, ist aber keine Pflicht. „Selbst wenn es im Vertrag steht, hat der Kunde das Recht, die Anzahlung zu verweigern“, sagt Bettina Dittrich von der Verbraucherzentrale Sachsen.**

## 2. Was ist, wenn der Internet-Händler nur gegen Vorkasse liefert?

**Kann nur durch vorherige Überweisung oder Kreditkarte gezahlt werden, sollten Sie darauf achten, dass der Shop eine Geld-zurück-Garantie anbietet, die über einen externen Anbieter (z.B. Trusted Shops) abgesichert ist. Denn bleibt die Lieferung aus, erstattet dieser – wie**

eine Versicherung – die vorab geleistete Summe. Vor allem kleine Shops werben mit Geld-zurück-Garantien um das Vertrauen von Kunden.

## 3. Ist das okay, wenn ich nur über eine teure Hotline reklamieren kann?

**Nein, während der zweijährigen Gewährleistungsfrist muss die Hotline kostenfrei sein. Tipp: Oft hat ein und dieselbe Firma mehrere Service-Nummern, die alle zum gleichen Ziel führen, aber unterschiedlich kosten.**

## 4. „Schade, Ihr Geschenkgutschein war nur ein Jahr gültig“

**Ebenfalls eine Schutzbehauptung, denn wie das Landgericht München entschieden hat, ist allenfalls eine Beschränkung auf drei Jahre statthaft (Az.: 12 O 22084/06). Übrigens: Verjährte Gutscheine sind keinesfalls wertlos:**



**Festlicher Einkauf**  
Wer weiß, was ihm zusteht, bleibt entspannter

Sie können sich den Nennwert, von dem der Händler einen angemessenen Gewinnanteil abziehen darf (üblich: 20%), noch auszahlen lassen.

## 5. „Tut mir leid, da müssen Sie sich beim Hersteller beschweren ...“

**Ebenfalls so ein Märchen ...** Es gilt: Bis zwei Jahre nach der Übergabe ist immer der Händler Ihr Ansprechpartner. Lassen Sie sich also nicht wegschicken und bestehen Sie auf Ihrem Recht.

## 6. Was tue ich, wenn die Bedienungsanleitung unverständlich ist?

**Sie haben Anspruch auf eine verständliche Anleitung in deutscher Sprache. Maßstab dafür ist nicht das Wissen von Profis, sondern das von normalen Verbrauchern. Sonst wird die Ware juristisch so behandelt, als habe sie einen Mangel. Dann muss der Händler entweder eine verständliche Anleitung nachreichen oder – falls das nicht geht – das Geld zurückzahlen.**

## 7. Kann ich Geschenke auch ohne Kassenbonn umtauschen?

**Dies ist tatsächlich kein Problem, obwohl viele Händler gerade hier steif und fest das Gegenteil behaupten. Als Kaufnachweis akzeptiert werden müssen auch Zahlungsbelege von EC- oder Kreditkarten bzw. zugehörige Kontoauszüge. Sogar Zeugenaussagen sind zulässig.**

## 8. Kann ich bei Nichtgefallen umtauschen?

**Kommt drauf an, in welcher Art von Geschäft das Geschenk gekauft wurde. Stammt es aus einem nor-**

malen Laden, besteht rechtlich kein Umtauschanspruch, obwohl sich in der Praxis viele Händler kulant zeigen. Eindeutig geregelt ist die Sache dagegen bei Waren vom Versandhandel oder von gewerblichen Internethändlern: Hier haben Sie 14 Tage Zeit, um vom Kaufvertrag zurückzutreten. Zu laufen beginnt die Frist aber schon, sobald die Ware beim Schenkenden eintrifft – und nicht erst, wenn er Ihnen das Geschenk überreicht.

## 9. „Bedaure, reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen“

**Rechtlich ist es gar nicht statthaft, diese anders zu behandeln als reguläre. Das heißt: Sind Mängel vorhanden, gilt – wie sonst auch, dass der Händler wählen kann, ob er die Ware lieber repariert (maximal zwei Versuche) oder gegen Ersatzgerät/-ware umtauscht. Ist beides nicht möglich oder scheitert die Reparatur, muss er das Geld zurückzahlen. Wichtig: Vom Umtausch ausgeschlossen werden können nur B-Waren, die als solche von vornherein gekennzeichnet sind.**

## 10. Was tun, wenn der Händler mir die Schuld an einem Defekt zuschiebt?

**Damit kommt er auf keinen Fall durch. Liegt das Kaufdatum nicht länger als sechs Monate zurück, ist es der Händler, der beweisen muss, dass er dem Kunden ein einwandfreies Produkt übergeben hat. Da dieser Nachweis nur schwer zu führen ist, behält im Zweifel immer der Kunde recht.**

Stefan Vogt

TV-TIPP

**MEX – Gefährliche Gaben:  
Giftiges Spielzeug**  
SA • 8.12. • 22.20 Uhr • EinsExtra

geld-tipp

## Achtung, Versicherungslücke!

Wer eine Versicherung gegen Berufsunfähigkeit (BU-Police) besitzt, sollte den Vertrag unbedingt an das neue Rentenalter (je nach Geburtsjahrgang bis 67 Jahre) anpassen. Sonst entstehen im Zweifel Lücken von bis zu zwei Jahren, denn die meisten alten Verträge zahlen nur bis zum bisherigen Rentenalter mit 65. In neuen Policen ist der erweiterte Schutz bis 67 dagegen schon enthalten.

FOTO: SAURER/IMAGO