

Wichtig zu wissen beim Umtausch

Das wichtigste vorab: auf jeden Fall muss man den **Kaufbeleg sowie die Originalverpackung aufheben**, wenn es ans Umtauschen geht. Ohne diese wird sich kein Händler bereit erklären, die Ware zurückzunehmen und gegen etwas anderes auszutauschen oder gar das Geld zu erstatten. Ausserdem sollten die Ware auf keinen Fall benutzt werden und keine Gebrauchsspuren aufweisen, denn dann wird der Umtausch ebenfalls schwierig bzw. unmöglich.

Also bei Nichtgefallen das Geschenk sofort wieder in die Originalverpackung - und dann gilt es zu **unterscheiden, ob die Ware im Laden oder Geschäft gekauft** worden ist **oder online**, also via Internet, einem Versandhandel oder über eine Bestellhotline. Denn der Gesetzgeber räumt uns Verbrauchern hier sehr unterschiedliche Rechte ein.

Im Laden gekauft

Jede Ware, die im normalen Handel erworben wird, **kann - muss aber nicht - umgetauscht werden**. Neben den allgemeinen Geschäftsbedingungen, die bei jedem Laden immer in der Nähe der Kasse zu finden sind, kann ein Händler spezielle Zusatzvereinbarungen bezüglich eines Umtauschs treffen. Im negativen Sinne kann er beispielsweise preislich reduzierte Ware vom Umtausch explizit ausschliessen, und es reicht, wenn er dies im Rahmen seiner Ladendekoration erwähnt. **Im positiven Sinne kann es sein, dass er für bestimmte Waren ein erweitertes Umtauschrecht einräumt**, wie es beispielsweise manche grossen Elektronikketten machen: mit "Umtausch ohne wenn und aber" versprechen diese Händler, dass auch ohne Angaben von Gründen ein Produkt innerhalb 14 Tage nach dem Kauf zurückgeben werden kann. Der Käufer erhält dann ein anderes Produkt oder einen Gutschein in Höhe des Kaufpreises.

Geld zurück gibt es allerdings in den wenigsten Fällen, denn für den klassischen Handel gibt es leider keine Vorschriften, wonach der Kunde sein Geld zurückerstattet bekommen "muss". In diesem Falle ist man als Konsument auf die Kulanz des Händlers angewiesen - und je höflicher man darum bittet, umso grösser sind die Chancen, dass man das Geld für die Ware ausbezahlt bekommt.

Wenn ein Gerät einen Defekt aufweist, dann ist man ebenfalls auf die Kulanz des Händlers angewiesen. Denn verpflichtet ist der Händler nur, das Gerät in einen funktionsfähigen Zustand versetzen zu lassen, und das heisst schlimmstenfalls die Reparatur und nicht Austausch des Geräts. Zumal der Händler drei Nachbesserungsversuche hat, ein defektes Gerät reparieren zu lassen - erst dann kann der Käufer vom Kauf zurücktreten. Auch hier gilt: höflich um einen Austausch bitten, denn die Verbraucherrechte sind hier eher sehr dünn.

Wichtig zu wissen beim Umtausch

Online im Internet gekauft

Deutlich **mehr Verbraucherrechte** hat man, wenn man ein Produkt **über das Internet, einen Versandhandel oder eine Hotline** bestellt hat. Denn dann gilt das **Fernabsatzgesetz, welches im Jahr 2000 verabschiedet wurde** und dem Verbraucher deutlich mehr Rechte bei Umtausch und Reklamation einräumt als beim klassischen Kauf im Einzelhandel. Grundsätzlich gilt: Durch das Fernabsatzgesetz wird dem Verbraucher die Möglichkeit eingeräumt, jeden Vertragsabschluss im Fernabsatz innerhalb einer Frist von 2 Wochen zu widerrufen. Zur Fristwahrung ist eine rechtzeitige Absendung des Widerrufs ausreichend. Dabei ist keine bestimmte Form, in welcher der Widerruf verfasst werden muss, vorgesehen. Somit ist eine E-Mail als Widerspruch ausreichend, wobei die Beweisbarkeit der Absendung zu beachten ist. Empfehlenswert ist allerdings ein klassischer Widerruf in Form eines Briefs (Einschreiben) oder der versicherten Rücksendung der Ware.

Prinzipiell kann man so jedes Geschäft, welches online abgeschlossen wurde, ohne Angabe von Gründen wieder rückgängig machen. **Allerdings gibt es ein paar Ausnahmen:**

- kein Widerrufsrecht bei auf **Kundenbedürfnisse zugeschnittenen** (z.B. Computer, die nicht in Standardkonfiguration geliefert werden) oder **schnell verderblichen Waren** (z.B. frische Lebensmittel oder Blumen)
- kein Widerrufsrecht bei **Software- und Multimediaanwendungen** (ganz wichtig: diese Waren können auch nicht im Detailhandel umgetauscht werden - es sei denn, sie werden versiegelt und das Siegel ist bei Rückgabe unverletzt)
- bei der Lieferungen von **Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten** - Widerrufsrecht nur nach dem Verbraucherkreditgesetz bei Ratenzahlungen möglich
- kein Widerrufsrecht bei der **Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen sowie Versteigerungen** (eine Ausnahme bildet eBay - allerdings streiten die Gerichte noch, wie dabei genau zu verfahren ist. Empfehlung: lieber nicht über eBay kaufen, wenn man sich nicht ganz sicher ist, ob man eventuell den Artikel umtauschen möchte)

Der Verbraucher ist beim Widerruf verpflichtet, die Ware auf Kosten und Gefahr des Unternehmers zurückzusenden. Der Unternehmer kann dem Verbraucher jedoch die **Rücksendekosten auferlegen.** Für die Überlassung bzw. Benutzung der Ware bis zur Rücksendung kann der Unternehmer dem Verbraucher zudem eine angemessene Vergütung in Rechnung stellen. Der Verbraucher muss dem Unternehmer nur dann Schadensersatz leisten, wenn eine Verschlechterung, der Untergang oder die Unmöglichkeit der Herausgabe der Ware eingetreten ist, die durch den Verbraucher im Umgang mit der empfangenen Ware vorsätzlich oder fahrlässig verursacht wurde. Fehlt eine Belehrung über das Widerrufsrecht, muss der

Wichtig zu wissen beim Umtausch

Verbraucher nur für solche Verschlechterungen Schadenersatz leisten, die er vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Es besteht allerdings die Möglichkeit, dass ein **Onlinehändler sich das Recht vorbehält, einen gewissen Wertverlust geltend zu machen** (wie oben erwähnt - die "angemessene Vergütung") - z.B. bei Geräten, die durch die Nutzung Gebrauchsspuren aufweisen (z.B. eine Saftpresse) oder die durch die Inbetriebnahme nur mit zeitlichem Aufwand in den Ursprungszustand zu versetzen sind (z.B. Computer). Von daher bei Nichtgefallen besser nichts damit machen, sondern gleich zurückschicken.

Bei einem Widerruf von Geschäften des Verbrauchers, bei denen der Kaufpreis von einem Dritten finanziert wird und sich der Fernabsatzvertrag und der Kreditvertrag als Einheit darstellen, bewirkt ein Widerruf des Fernabsatzvertrages durch den Verbraucher zugleich auch eine **Befreiung von den Verpflichtungen aus dem Kreditvertrag**. Dies gilt übrigens **nicht für Handyverträge** - denn dort wird mehrfach darauf hingewiesen, dass der Erwerb des Handys und der Abschluss des Mobilfunkvertrages zwei getrennte Geschäfte sind - und der Handyvertrag gilt als abgeschlossen, sobald die SIM-Karte erstmals benutzt wird, d.h. im Gerät eingesetzt wird und damit aktiviert wird.

Die **Modalitäten bei einem Defekt sind ähnlich wie die im "Detailhandel"** - wenn die Ware defekt ist, hat der Online-Händler dreimal die Möglichkeit, einen Reparaturversuch zu unternehmen. Erst dann ist er gezwungen, das Geld zu erstatten. Stört man sich also an einem Defekt eines Geräts, klassisch sind z.B. kaputte Bildpunkte bei Flachbildschirmen oder Flachbildfernsehgeräten, dann sollte man gleich vom Kauf zurücktreten, was bei Online-Geschäften ohne Probleme geht.

Quelle: <http://www.imagetele.com/Verbrauchertipps>

Wir haben nachgefragt. Gemäss Stiftung für Konsumentenschutz Schweiz, gibt es in der Schweiz kein generelles Umtauschrecht wie in anderen EU-Ländern. Wir haben für Sie diese Tipps von der Stiftung für Konsumentenschutz Schweiz gefunden <http://www.familienleben.ch/62-weihnachten/1325-weihnachtsgeschenke-umtausch>