

## **PRESSEINFORMATION**

Wien, 15. Dezember 2016



### **Geschenkumtausch: VKI-Tipps für Konsumenten**

**Utl.: Rücktritt, Gewährleistung und Garantie – die Regelungen im Überblick**

Nicht alles was am Weihnachtsabend auf dem Gabentisch landet ist wirklich erwünscht und willkommen. In der Zeit nach den Feiertagen stellt sich dann die Frage: was tun? Welche Möglichkeiten bestehen, wenn das Geschenk nicht gefällt? Was hilft, falls das Kleidungsstück nicht passt? Welche Ansprüche bestehen, wenn das neue Gadget innerhalb kürzester Zeit seinen Geist aufgibt? Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) gibt Tipps und steht Betroffenen mit Rat und Hilfe zur Seite.

#### **Umtausch bei Nichtgefallen**

„Was Verbraucherinnen und Verbrauchern oft nicht bewusst ist: Von einem im Geschäft gültig geschlossenen Kaufvertrag kann man nicht ohne weiteres wieder zurücktreten. Der Umtausch einer Ware ist kein gesetzlich verbrieftes Recht, sondern ein Zugeständnis des Unternehmens“, erklärt Maria Ecker, Leiterin des Bereichs Beratung im VKI. „Gerade im Weihnachtsgeschäft zeigen sich jedoch viele Händler kulant und räumen ihren Kunden ein Umtauschrecht ein. Wer sichergehen will, der sollte sich unbedingt schon beim Kauf des Geschenks erkundigen und den Umtausch schriftlich, am besten auf der Quittung, bestätigen lassen. Geld zurück gibt es kaum, meist kann das ungeliebte Produkt aber gegen eine andere Ware oder gegen einen Gutschein eingetauscht werden.“

#### **Rücktrittsrecht bei Kauf im Online-Shop**

Für Kaufverträge, die online zwischen Verbrauchern und Unternehmen abgeschlossen werden, besteht (mit wenigen Ausnahmen) sehr wohl ein gesetzliches Rücktrittsrecht. Der Grund dafür ist, dass man bei einem Online-Kauf die Ware nicht unmittelbar begutachten kann. Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage und beginnt in der Regel, sobald die bestellte Ware beim Käufer bzw. der Käuferin eintrifft. Um von einem online abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten, ist eine formlose Erklärung ausreichend. Ein kommentarloses Zurückschicken der Ware genügt nicht. In einigen Fällen gibt es außerdem kein Rücktrittsrecht – etwa bei Entfernung der Versiegelung bei DVDs oder bei einem nach persönlichen Vorstellungen angefertigten Produkt (z.B. gravierter Ring).

#### **Gewährleistung: Reparatur, Austausch, Preisminderung, Rückzahlung**

Nicht zu verwechseln ist der Umtausch einer Ware mit dem Recht auf Gewährleistung, das dem Käufer zusteht, wenn das Produkt einen Mangel aufweist. Ist zum Beispiel der neu gekaufte Fernseher nicht funktionsfähig, dann muss das Unternehmen den Fehler entweder innerhalb einer angemessenen Frist beheben oder das Produkt ersetzen. Ist das nicht möglich, kann alternativ eine Preisminderung oder die Rückerstattung des Kaufpreises verlangt werden. „Generell gilt: Unternehmen können das Recht auf Gewährleistung weder ausschließen noch einschränken“, so Maria Ecker.

**Garantie: freiwillig aber bindend**

Gesetzlich nicht geregelt ist dagegen die vertragliche Garantie. Sie ist eine freiwillige Zusage des Unternehmens oder Herstellers, dem Konsumenten im Fall einer Reklamation entgegenzukommen. Was das konkret beinhaltet, steht in den Garantiebedingungen – ist also von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Liegt eine Garantie-Zusage vor, dann ist diese auch verbindlich.

**SERVICE:** Weitere Informationen zum Thema Umtausch, Gewährleistung und Garantie gibt es online unter [www.vki.at/beratung](http://www.vki.at/beratung). Telefonische Hilfestellung bietet der VKI unter der Tel. 01-588 770 an Werktagen (Mo-Fr) von 9-15 Uhr. Bei Fragen zum Thema Online-Shopping hilft das Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) mit kostenloser rechtlicher Beratung: Tel. 01/588 77 81.

**Rückfragehinweis:** VKI-Öffentlichkeitsarbeit, Tel.: 01/588 77-256, E-Mail: [presse@vki.at](mailto:presse@vki.at)