Online-Weihnachtseinkäufe: Rückgabe, Gewährleistung oder Umtausch?

Welche Rechte haben Verbraucher nach einem Einkauf im Online-Shop? Was kann der Käufer tun, wenn das im Internet gekaufte Weihnachtsgeschenk beim Beschenkten nicht gut ankam? Oder wenn es defekt war? Was darf der Verbraucher – und was nicht? Zur Klarstellung der aktuellen gesetzlichen Lage, hier eine Übersicht.

1. Widerrufsrecht

Für Interneteinkäufe haben Verbraucher nach dem Gesetz ein 14-tägiges Widerrufsrecht, das frühestens ab Erhalt der Ware und einer korrekten Widerrufsbelehrung in „Textform“ (z. B. per Brief, Fax oder E-Mail) zu laufen beginnt. Der Händler muss also den Käufer darüber informieren, dass er den Vertrag widerrufen kann. Nur in wenigen Fällen, wie bei speziellen Maßanfertigungen oder entsiegelten CDs, ist das Widerrufsrecht ausgeschlossen, worauf der Händler dann hinweisen muss.

Der Käufer kann sein Recht ausüben, indem er die Ware zurücksendet oder den Händler per Brief, Fax oder E-Mail informiert. Um einen Nachweis zu haben, ist ein Widerruf per Einschreiben bzw. eine Warenrücksendung im versicherten Paket ratsam. Der Händler muss dann den Kaufpreis vollständig zurückerstatten, Gutscheine braucht der Käufer nicht akzeptieren.

Nur wenn die Ware schon benutzt wurde, unvollständig oder defekt zurückgeschickt wird, sind Abzüge möglich. Die Ware muss nicht originalverpackt sein, und in den meisten Fällen muss der Händler die Rücksendekosten tragen. Der Käufer zahlt die Rücksendung nur bei Produkten unter 40 Euro oder noch nicht bezahlten Artikeln, sofern dies in den AGB des Onlineshops so festgehalten ist.

2. Gewährleistung

Ist eine falsche oder eine defekte Ware geliefert worden, hat der Kunde über das Widerrufsrecht hinaus gesetzlichen Anspruch auf Gewährleistung. Das bedeutet: Der Händler kann die Ware reparieren oder noch einmal neu liefern. Das Recht besteht auch, wenn die Ware auf dem Transportweg beschädigt wurde.

Aber Vorsicht: Entscheidet sich der Kunde für die Gewährleistung, bleibt er an den Kaufvertrag gebunden. Der Kaufpreis wird nur dann zurückerstattet, wenn die Reparatur fehlschlägt oder die Ware nicht mehr lieferbar ist. Wer also die sofortige Rückerstattung des Kaufpreises wünscht, sollte immer ausdrücklich sein Widerrufsrecht einfordern, auch wenn die Ware defekt ist.

3. Umtausch

Entgegen einer weit verbreiteten Meinung gibt es kein gesetzliches Umtauschrecht, auch nicht beim Internetkauf. Die meisten Händler räumen dieses Recht jedoch aus Kulanz ein, allerdings zu eigenen Spielregeln. So kann es sein, dass der Kunde draufzahlt, wenn er noch im alten Jahr ein Produkt kauft und dieses im neuen Jahr umtauscht. Denn dann gilt bereits der neue Mehrwertsteuersatz. Ist die Ware defekt, ist die Gewährleistung für den Kunden günstiger als der Umtausch, denn dann muss der Händler reparieren oder ohne Zusatzkosten noch einmal die gleiche Ware liefern.

Zu diesem Thema:

Interessant ist eine Umfrage unter Online-Shoppern zu Verbraucherrechten. 99,5 Prozent aller Befragten haben mindestens in einem Fall falsch gelegen. Nur ganze fünf Personen zeigten sich vollständig informiert.