



stärkt die Konsumenten

Merkblatt

Bern, Januar 2017

Ist ein Rücktritt vom Kaufvertrag möglich?

Manchmal möchte man ein Geschenk am liebsten gleich wieder umtauschen: Der geschenkte Pullover ist eine Nummer zu klein oder das neue Smartphone funktioniert nicht. Dieses Merkblatt zeigt auf, welche Rechte Sie haben und gibt Ihnen Tipps für den Umtausch von Geschenken.

Kein Recht auf Umtausch mangelfreier Ware

Grundsätzlich gilt, dass Kaufverträge einzuhalten sind. **Gesetzlich besteht kein Recht** auf Umtausch, Ausstellung eines Gutscheins oder Rückgabe des Geldes. Nur bei ganz bestimmten Verträgen (Haustürgeschäfte und ähnliche Verträge) besteht ein 14-tägiges [Widerrufsrecht](#).

Wenn Sie Geschenke zurückgeben oder umtauschen wollen, sind Sie daher auf die **Kulanz** der Verkaufsstelle angewiesen.

Situation bei mangelhafter Ware

Anders sieht es bei Garantiefällen aus. Weist die gekaufte Sache einen Mangel auf, so gelten die **Regeln der Gewährleistung**.

Wichtig: Sie müssen **sofort reklamieren** und den Mangel rügen. Das Geschäft wird Ihnen die mangelhafte Ware normalerweise gegen ein fehlerfreies Exemplar umtauschen oder die defekte Sache reparieren. Die Ware zurückgeben und den

Kaufpreis zurückverlangen können Sie in der Regel nur bei schwerwiegenden Mängeln. Massgebend sind in erster Linie die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**.

Weitere Informationen finden Sie im [Merkblatt Garantie](#).

Darauf sollten Sie achten, wenn Sie ein Geschenk umtauschen wollen

Bewahren Sie unbedingt die **Quittung** auf. Am besten nehmen Sie den Kassenbeleg gleich mit zum Weihnachtsfest. So kann der Beschenkte die Ware zurückbringen, falls diese nicht passen sollte.

Falls Sie sich beim Kauf eines Geschenks nicht sicher sind, ob es dem Beschenkten auch passen wird, ist es ratsam, im Vorfeld **abzuklären, ob ein Umtausch möglich ist**. Wenn ja, sollten Sie die entsprechende Bestimmung in den AGB herausuchen oder sich das Umtauschrecht schriftlich bestätigen lassen.

Die Ware sollte wenn möglich in der **Originalverpackung** zurückgegeben werden. Bewahren Sie diese daher auf. Sie erhöhen damit die Chancen auf einen Umtausch.

Bei Kleidung ist es sinnvoll, die **Etiketten** erst nach dem Anprobieren abzuschneiden. Bedenken Sie, dass ein Geschäft die Ware nur weiterverkaufen kann, wenn ihr Zustand einwandfrei ist.

Hat Ihnen dieses Merkblatt geholfen?

Um unser Angebot ausbauen und unterhalten zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen.

[Gönnerschaft](#) / [Förderschaft](#) / [SMS-Sofortspende](#) / Postkonto: 30-24251-3.

Gönner und Förderer beraten wir kostenlos. Herzlichen Dank!

Beratungshotline: 0900 900 440 (Fr. 2.90/Min), Gratis-Beratung für Gönner und Förderer: 031 370 24 25

Jetzt Gönner oder Förderer werden: info@konsumentenschutz.ch | www.konsumentenschutz.ch
Stiftung für Konsumentenschutz | Monbijoustrasse 61 | Postfach, 3000 Bern 23 | Tel. 031 370 24 24