

# Was es beim Geschenke-Umtausch zu beachten gibt

Ein Anrecht gibt es nicht – der Handel setzt aber auf **Kundenfreundlichkeit** und ist kulant

VON CHRISTIAN OPEL

**Peine.** Nach der Weihnachtszeit strömen noch einmal viele Menschen in die Innenstädte. Grund ist für einige auch der Warenumtausch: Ein Pullover, der nicht passt, das Küchengerät, das nicht gefällt, oder ein Buch, das gleich zweimal geschenkt wurde. Was viele jedoch nicht wissen: Ein generelles Recht auf Umtausch gibt es nicht. „Händler müssen im Laden gekaufte, fehlerfreie Ware nicht zurücknehmen“, informiert die Verbraucherzentrale Niedersachsen. Doch keine Panik, wer jetzt zu kleine Socken unter dem Weihnachtsbaum liegen hatte: Viele Händler kommen ihrer Kundschaft entgegen, wie Beispiele aus Peine, Gifhorn und Wolfsburg zeigen.

„Ein Umtausch hat nichts mit Gerechtigkeit zu tun, sondern mit Kundenzufriedenheit“, sagt beispielsweise Matthias Lange, Geschäftsführer vom Kaufhaus WKS in Wolfsburg. An den Tagen nach Weihnachten habe sein Personal zu zehn Prozent mit Umtauschen zu tun. „Manchmal ist die Größe falsch, manchmal die Farbe – Gründe für einen Umtausch kann es viele geben.“ Das Kaufhaus ermögliche diesen in der Regel auch. Die Ware müsse dafür unbeschädigt sein. Und: „Wir brauchen den Kassenzettel, damit wir wissen, dass die Ware von uns ist“, sagt Lange. Auf den Bons im Kaufhaus werde auf eine Umtauschmöglichkeit innerhalb von sieben Tagen hingewiesen.

## Kunden kaufen gezielter Geschenke ein

Nehmen Geschäfte Waren zurück oder tauschen diese um, geschieht dies aus reiner Kulanz. Einen rechtlichen Anspruch gibt es nicht. Für die freiwillige Rücknahme dürfen die Läden die Regeln selbst bestimmen. Ein Umtausch bedeutet allerdings nicht automatisch Geld zurück, wie die Verbraucherzentrale erklärt. Der Händler kann stattdessen auch einen Gutschein ausstellen oder den Artikel gegen neue Ware tauschen.

Umgetauscht wird generell weniger als früher, weiß auch Jan Philip Colberg, Gildemeister der Peiner Kaufmannsgilde und Geschäftsführer des Bekleidungs geschäfts Schichtwechsel. „Die Kunden kaufen gezielter ein.“ Udo von Ey vom Gifhorer Kaufhaus Schütte bestätigt das: „Heute bekommt man in der Regel, was man sich wünscht“, weiß er. „Die meisten haben sich vor-



Jan Philip Colberg setzt beim Thema Umtausch auf Kulanz.

FOTO: RALF BÜCHLER

her informiert, was auf dem Wunschzettel steht“, bekräftigt Colberg. „So können wir sehr gezielt beraten.“ Und auch Last-Minute-Einkäufe seien mittlerweile eher selten. „Die meisten kaufen die Weihnachtsgeschenke schon vor dem ersten Adventswochenende“, sagt er.

## Viele Läden sind sehr kulant beim Umtausch

Gab es ein Geschenk dann trotzdem doppelt, bieten die meisten Läden einen Umtausch aus Kulanz an. Im Kaufhaus Schütte sei man nachsichtig, wenn der Bon fehle und die Ware nachvollziehbar aus dem Kaufhaus stamme. „Wer etwas verschenkt, legt ja nicht den Bon mit hinein“, erläutert von Ey. „Wir suchen immer nach Lösungen.“ Ein Spiel gegen ein anderes zu tauschen, sei in der Regel kein Problem. Geld zu-

rück gebe es allerdings nur mit Kassenzettel.

Um von vornherein Ärger mit falschen oder nicht passenden Weihnachtsgeschenken zu vermeiden, kauften immer mehr Menschen Gutscheine, sagt der Geschäftsführer. Im Kaufhaus Schütte besonders bei Kindern beliebt seien die Gutscheine in Form goldener Taler. In diesem Jahr habe das Haus Gutscheine im Wert von 250.000 Euro ausgegeben. Auch gebe es an Weihnachten viele Geldgeschenke, was den Handel freue. „Viele gehen dann nach Weihnachten noch einmal in die Stadt“, weiß Udo von Ey.

## Gutscheine sind das beliebteste Geschenk

Gutscheine blieben auch im Jahr 2024 das beliebteste Weihnachtsgeschenk der Verbraucherinnen

und Verbraucher, gefolgt von Spielwaren sowie Kosmetik- und Körperpflegeprodukten, wie aus einer Umfrage des Handelsverbandes Deutschland (HDE) hervorgeht. Wer einen nicht ausdrücklich befristeten Gutschein unter dem Weihnachtsbaum liegen hatte, kann ihn im Geltungszeitraum von drei Jahren ab Ende des Kaufjahres einlösen. In diesem Jahr gekaufte, unbefristete Gutscheine können also bis zum 31. Dezember 2027 eingelöst werden.

Wer mit einem Gutschein in die Stadt geht, bummelt oft durch mehrere Geschäfte. „Das gibt dem Handel immer wieder Schwung“, freut sich Colberg. Lag trotz aller Vorbereitung das falsche Geschenk unter dem Weihnachtsbaum, zeigt man auch im Geschäft Schichtwechsel „maximale Kulanz“. Nur eine Bitte hat Col-

berg an die Kundschaft: „Bitte nicht bis zur zweiten Januarwoche warten, damit wir nach dem Lagerverkauf keine Einzelstücke übrig haben.“

## Wenn das Geschenk defekt ist

Im Unterschied zum freiwilligen Umtausch gilt bei beschädigten oder mangelhaften Geschenken die gesetzliche Gewährleistung, informiert die Verbraucherzentrale Niedersachsen: „Ein Mangel ist beispielsweise die abgeplatzte Spielzeugfarbe oder ein defektes Smartphone-Display.“ Die Verbraucherschützer raten, vom Händler zunächst eine Nachbesserung zu verlangen – also Reparatur oder Ersatz. Wenn diese fehlschlägt, könnten Kunden den Kaufpreis reduzieren oder vom Vertrag zurücktreten. Eine angemessene Pflicht für die Nacherfüllung sei etwa zwei Wochen.