



ZIVILRECHT

AUGEN AUF BEIM GESCHENKEKAUF

Das Jahr neigt sich dem Ende zu, langsam macht sich Weihnachtsstimmung breit. Sie haben sich wohl auch schon überlegt, welche Weihnachtsgeschenke Sie für wen besorgen möchten. Auch im größten Einkaufsstress sind jedoch einige Dinge zu beachten, damit die Geschenke beiden Seiten Freude und keinen Ärger bereiten.

ONLINEBESTELLUNGEN

Weihnachtsgeschenke online zu bestellen und sich nach Hause liefern zu lassen ist eine bequeme Alternative zu den in der Vorweihnachtszeit oftmals mit unzähligen weiteren Geschenksuchenden überfüllten Einkaufsstraßen. Doch wer ist dafür verantwortlich, wenn das heiß ersehnte Paket während der Zustellung verloren geht oder beschädigt wird? Für Konsumenten gilt die Faustregel, dass die Gefahr für Verlust oder Beschädigung der bestellten Ware erst dann auf den Käufer übergeht, wenn das Paket an den Käufer selbst oder einen von diesem bestimmten, vom Zustelldienst verschiedenen Dritten (beispielsweise der freundliche Nachbar, der tagsüber gerne Zustellungen entgegen nimmt) ausgehändigt wird. Anderes gilt nur, wenn der Verbraucher selbst einen Beförderungsvertrag abgeschlossen hat, ohne eine der vom Onlineversandhändler vorgeschlagenen Auswahlmöglichkeiten zu nutzen, was jedoch in der Praxis selten vorkommt. In der Regel trägt daher der Versandhändler das Risiko für Verlust oder Beschädigung der Ware. Eine Beschwerde des Verbrauchers an den Zustelldienst mag in einem solchen Fall zwar als Feedback dienen, vertragliche Ansprüche des Verbrauchers gegen den Zustelldienst (dessen Vertragspartner der Verkäufer ist) bestehen jedoch keine.

UMTAUSCH

Stellt sich heraus, dass der Geschenkempfänger das so sorgsam ausgewählte Geschenk bereits lange im Regal stehen hat oder nichts damit anzufangen weiß, denkt so mancher Geschenkgeber vielleicht an einen Umtausch. Doch Achtung: Der österreichischen Rechtsordnung ist ein grundsätzlicher Anspruch auf Umtausch oder Rückgabe fremd. Eine Ausnahme hiervon stellt das 14-tägige Rücktrittsrecht bei Onlinebestellungen dar, welches Konsumenten ohne Angabe von Gründen zusteht; eine vergleichbare gesetzliche Regelung für in einem Geschäft erworbene Waren existiert jedoch nicht. Hier kann es sinnvoll sein, bereits beim Kauf mit dem Händler ein Umtauschrecht für den Beschenkten zu vereinbaren.

Viele Unternehmen bieten jedoch auch ohne explizite Vereinbarung Umtauschmöglichkeiten aus Kulanz und Kundenfreundlichkeit an, einige Onlinehändler auch über die gesetzlich vorgesehene 14-tägige Frist hinaus. Die Bereitschaft des Händlers zum Umtausch oder zur Erstattung des (vollen) Kaufpreises oder einer Gutschrift, weil die grundsätzlich mangelfreie Ware nicht den Vorstellungen entspricht, wird sich dabei vor allem nach der Warenart sowie nach dem Zustand des Artikels richten: Kaum ein Händler wird seine Freude damit haben, wenn beim umzutauschenden Buch bereits der Rücken gebrochen ist. Auch bei personalisierten Geschenken (beispielsweise eine Uhr mit einer persönlichen Gravur) wird die Umtauschbereitschaft nur sehr gering sein. Bei Medienartikeln auf Datenträgern sollte zudem die Schutzfolie unbeschädigt sein, um auszuschließen, dass von dem Datenträger bereits eine Kopie angefertigt wurde.

GEWÄHRLEISTUNG

Hiervon völlig unberührt sind selbstverständlich die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Käufers, wenn die Ware bereits bei der Übergabe mangelhaft oder defekt ist. Dann stehen dem Käufer entweder Austausch oder Verbesserung, oder – wenn dies nicht möglich ist – Preisminderung oder Wandlung

(also die Rückgabe des Artikels gegen Rückerstattung des vollen Kaufpreises) zu. Bei einer Wandlung aufgrund gewährleistungsrechtlicher Ansprüche ist darauf zu achten, dass die Rückerstattung des Kaufpreises in bar (oder gegebenenfalls als Rückbuchung auf das Konto) zu erfolgen hat – die Aushändigung von Warengutscheinen im Wert des Kaufpreises ist hingegen nicht ausreichend.

Um für den Fall der Fälle gerüstet zu sein, empfiehlt es sich, den Kassenbeleg für die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen aufzuheben und allenfalls auch eine Kopie hiervon anzufertigen, da das heutzutage häufig verwendete Thermopapier mit der Zeit verblasst und schon nach wenigen Monaten unter Umständen nur mehr schlecht oder gar nicht mehr lesbar ist. Bei Onlinebestellungen sollte die Rechnung selbstverständlich abgespeichert, aber auch ausgedruckt werden, um im Falle eines Datenverlustes allfällige Gewährleistungsansprüche trotzdem noch geltend machen zu können.

GUTSCHEINE

Wem das Risiko zu hoch ist, mit einem Geschenk nicht den Geschmack des Beschenkten zu treffen, greift gerne zu Geschenkgutscheinen, etwa in Form von (mit vorgegebenen oder frei wählbaren Beträgen) aufladbaren Geschenkkarten oder Gutscheinen für einen Hotel- oder Thermenaufenthalt. Hierbei ist darauf zu achten, dass die Gültigkeitsdauer solcher Gutscheine häufig recht kurz angesetzt wird. Wenn diese Befristung zu kurz angesetzt ist, ist sie ungültig und die Gutscheine sind auch nach dem angegebenen Verfallsdatum einlösbar. Die Frage, welche Gültigkeitsdauer (gerade noch) zulässig ist, ist zwar nach den Umständen des Einzelfalls zu beurteilen. Trotz überschrittenen Verfallsdatums sollte man dennoch keinesfalls davor zurückschrecken, die Annahme der Gutscheine oder zumindest die Rückerstattung des bezahlten Gutscheinwertes zu verlangen – andernfalls wäre das Unternehmen, für dessen Waren oder Dienstleistungen die Gutscheine gelten, bereichert. Um sich spätere Streitigkeiten zu ersparen, sollte nach Möglichkeit bereits beim Kauf der Gutscheine darauf geachtet werden, dass gar keine Gültigkeitsdauer angegeben ist. Somit sind die Gutscheine jedenfalls 30 Jahre ab Ausstellung gültig.

Aber selbst bei unbefristeten Gutscheinen sollte sich der Beschenkte mit dem Einlösen nicht zu lange Zeit lassen: Einerseits verlieren Gutscheine durch die Inflation stetig an Wert, sodass beispielsweise bei einem bereits vor mehreren Jahren bezahlten Thermenwochenende eine zwischenzeitige Verteuerung des Aufenthaltes vom Beschenkten aufgezehrt werden müsste. Andererseits besteht stets das Risiko, dass das ausstellende Unternehmen (etwa aufgrund ungünstiger wirtschaftlicher Entwicklungen) in Konkurs geht. In einem solchen Fall sind auch theoretisch noch gültige Gutscheine nicht mehr von großem Wert, da im Konkursverfahren die Quote oftmals nur sehr gering ist. Der Beschenkte hat dann letzten Endes möglicherweise keine Gelegenheit mehr, sich an seinem Geschenk zu erfreuen.

Wer sich bereits vor dem Besorgen der Geschenke oder zumindest während des Einkaufens kurze Gedanken zu diesen Fragen macht, erspart sich und seinen Lieben möglicherweise nach den Feiertagen die eine oder andere unangenehme Überraschung. In diesem Sinne: Viel Erfolg beim Geschenkekauf und frohe Festtage!