

Gutschein oder Geld?

Immer nach den Festtagen stellt sich für viele Konsumenten die Frage, wie mit nicht passenden Geschenken umgegangen wird. Der Pullover für die Nichte hat die falsche Farbe oder die Freundin besitzt die geschenkte CD bereits. Frau X fragt an, wie sie sich wehren kann, wenn sie den Pullover der Nichte in der Boutique zurückgeben möchte und man ihr einen Gutschein «aufschwätzen» will und die Rückerstattung in Bargeld verweigert. Herr Y kann die Quittung für die CD, die er seiner Freundin geschenkt hat, nicht mehr finden und wird im Geschäft abgewiesen – kann das möglich sein?

Solange die wirtschaftliche Lage hervorragend war und alle Geschäfte bestens liefen, haben sehr viele Firmen ihren Kunden gegenüber eine Grosszügigkeit angeboten, die weit über die gesetzlichen Regelungen hinausgingen. Waren in einwandfreien Zustand wurden zurückgenommen und gegen das Vorweisen der Quittung der Wert in Bargeld anstandslos zurückerstattet.

Somit entstand bei vielen Konsumenten der Eindruck, kaufe ein und bringe nicht Passendes zurück – der Warenwert wird rückerstattet. Man hat dies als normal erachtet und ging davon aus, dass dies rechtlich so verankert wäre, wenn man innerhalb einer bestimm-

ten Zeit entscheidet, ob man vom Kauf zurücktreten will. Aber dies ist nicht so. Diese freiwilligen Dienstleistungen von Firmen basieren nicht auf einer gesetzlichen Grundlage, sondern sind Dienst am Kunden. Grundsätzlich kann nur Ware zurückgebracht werden, welche einen Mangel aufweist – also mit einem Anspruch auf Garantieleistung. Und selbst hier ist dem Anbieter die Möglichkeit zu gewähren, eine Nachbesserung zu machen oder den Artikel auszutauschen, wenn die Nachbesserung keinen Erfolg bringt. Erst dann steht die Möglichkeit der Rückgabe mit Ausbezahlung des Kaufpreises in bar zur Debatte. Ein Anrecht, einen gekauften Artikel gegen Rückerstattung des Kaufpreises in bar ist gesetzlich nicht vorgesehen. Es sei denn, es wird vor dem Kauf eine Vereinbarung darüber getroffen und schriftlich auf dem Kaufbeleg vermerkt – und selbst hier muss dann vereinbart werden, ob die Rückvergütung in bar oder als Gutschein erfolgt.

Detaillierte Informationen bietet das Merkblatt «Der Kaufvertrag», das über die Beratungsstelle erhältlich ist: Konsumenten-Vereinigung Nordwestschweiz, Postfach, 4418 Reigoldswil, Tel.: 061 281 93 00 oder im Internet: www.konsumenten.ch