

Station 6

Name: _____

Umtausch und Reklamation

Jeder kennt sie, und die meisten haben dabei ein ungutes Gefühl: die nachweihnachtlichen Umtauschaktionen. Meist tauscht man um, weil einem das Geschenk nicht gefällt. Das ungute Gefühl ist tatsächlich berechtigt, denn der Ladenverkäufer ist nicht dazu verpflichtet, die Geschenke umzutauschen. Ein Umtauschrecht wegen Nichtgefallens besteht nur dann, wenn eine Vereinbarung (schriftlich/mündlich) getroffen wurde. Jedoch gehen die meisten Händler aus Kulanzgründen trotzdem auf die Umtauschwünsche ihrer Kunden ein. Der Händler darf dann den Kassenbon und die unbenutzte Ware in der Originalverpackung verlangen und ist berechtigt, unterschiedliche Kulanzleistungen anzubieten. Dies können Gutscheine, Rückgabe des Kaufpreises oder der Umtausch gegen eine andere Ware sein. Die Situation ändert sich natürlich vollständig, wenn sich die Ware bei Übergabe oder im Gebrauch (bis zwei Jahre) als mangelhaft erweist. Dann hat der Käufer ein sogenanntes Gewährleistungsrecht (§ 437 BGB), auch Reklamation genannt. Der Verkäufer hat die Möglichkeit, durch Reparatur oder durch Lieferung einer mangelfreien Ware seine Pflicht auf Nachbesserung (§ 439 BGB) zu erfüllen. Dafür stehen ihm zwei Versuche zu Verfügung. Scheitern auch diese, hat der Käufer das Recht auf Minderung (§ 441 BGB): Er kann einen Teil des Kaufpreises zurückverlangen. Ein Rücktritt vom Kaufvertrag (§ 349–354 BGB) ist allerdings auch möglich.

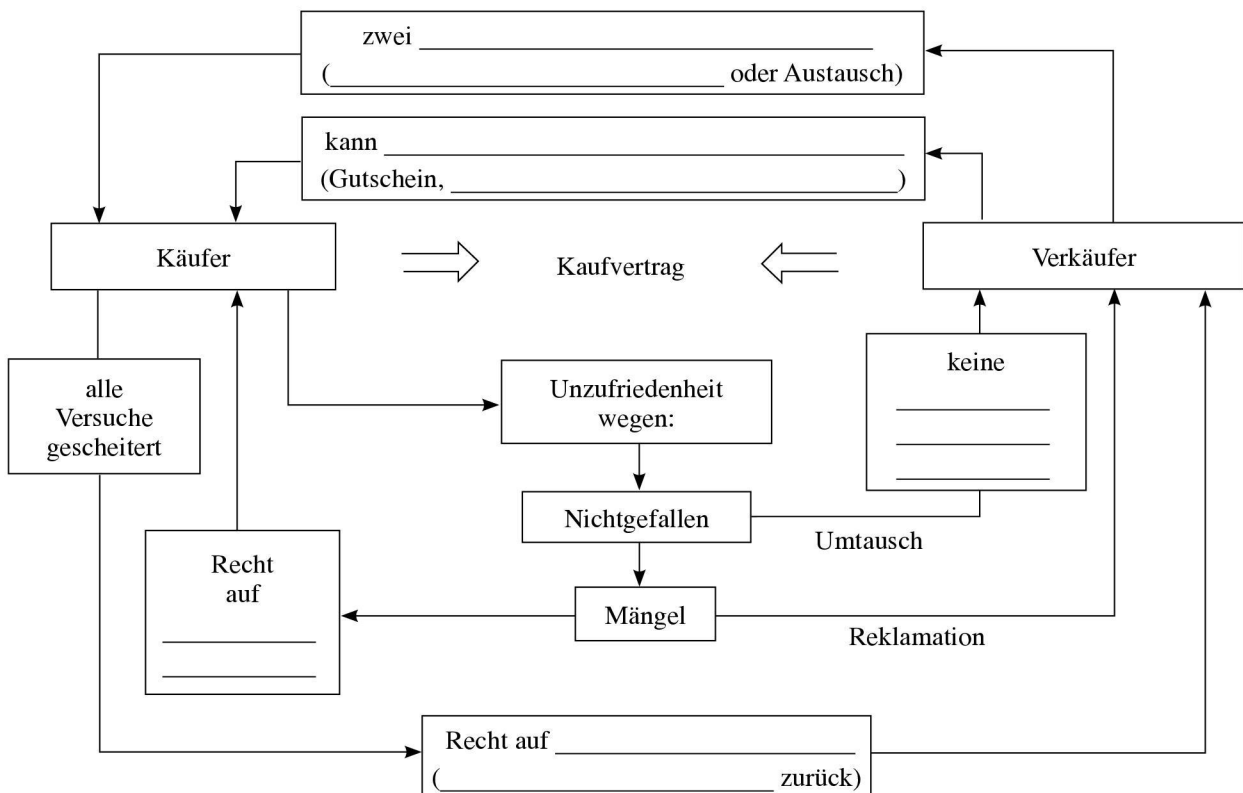


© ori-artiste, fotolia.com

Aufgabe 1

Vervollständige mithilfe des obigen Textes die schematische Darstellung von Umtausch/Reklamation. (kein Versandhandel)

Wirtschaften und haushalten



Station 6

Name: _____

Umtausch und Reklamation**Aufgabe 2** 

Zum Geburtstag bekommst du ein extra für dich bedrucktes T-Shirt geschenkt, mit einem Bild der zurzeit angesagtesten Band. Schade, denn diese ist vor Kurzem bei dir dauerhaft in Ungnade gefallen. „Kein Problem, tausch es einfach um, der Kassensbon ist ja noch da“, sagen deine Freunde. Sammle Argumente, die für oder gegen einen Umtausch sprechen könnten, um auf das Gespräch mit dem T-Shirt-Verkäufer vorbereitet zu sein.

Pro Umtausch	Contra Umtausch

Zu welchem Fazit kommst du?

Aufgabe 3 

In einem Forum ist folgender Beitrag zu lesen:

Hey Leute, ich hab mir neulich in Frankfurt eine Apple Watch gekauft. Diese funktioniert leider nicht so richtig und ich möchte sie umtauschen. Blöderweise ist die Verpackung gleich nach dem Auspacken im Müll gelandet. Kann ich sie trotzdem umtauschen? Erschwerend kommt noch hinzu, dass ich in einer anderen Stadt wohne, kann ich dort auch umtauschen? Es gibt dort eine Filiale derselben Kette. Danke schon mal!

Du bist ja jetzt fit im Thema Umtausch/Reklamation. Beantworte die Frage auf einem Extrablatt. Achte dabei auf einen freundlichen Ton.

Aufgabe 4 

Du hast dir nach langem Sparen endlich tolle Sneaker geleistet. Bei näherer Betrachtung zu Hause gefallen sie dir aber jetzt doch nicht so gut wie im Laden.

Mit Kassensbon und im Originalschuhkarton machst du dich auf den Rückweg in das Kaufhaus. Die Verkäuferin akzeptiert zwar deinen Umtauschwunsch, bietet dir aber statt anderer Sneaker einen Gutschein in Höhe des Kaufpreises an.

Beantworte die folgenden Fragen auf einem Extrablatt:

1. Ist das Ausstellen von Warengutscheinen in der beschriebenen Situation zulässig?
2. Bestehen noch andere Umtauschmöglichkeiten?
3. Hättest du auch einen Gutschein für die Elektronikabteilung akzeptieren müssen?