



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Onlinekauf von Weihnachtsgeschenken

Mon, 12/09/2019 - 14:49

Wie gut kennen Sie Ihre Rechte?

Möchten auch Sie Ihre Weihnachtsgeschenke online bestellen? Dann gehören Sie zu den immer zahlreicher werdenden VerbraucherInnen, die das Christkind die Geschenke im Internet suchen lassen. Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen fasst für Sie die wichtigsten Rechte bei der Geschenkesuche im Internet zusammen.

Eines der wichtigsten Rechte beim Internetkauf ist das **Rücktrittsrecht**, also das Recht, ohne Angabe von Gründen vom Kauf zurückzutreten.

- **Wann muss bzw. kann das Rücktrittsrecht ausgeübt werden?** Ein Rücktritt ist innerhalb von **14 Tagen ab dem Tag der Lieferung** möglich. Da diese Frist auch für Weihnachtsgeschenke gilt, ist die Rücktrittsfrist an Weihnachten möglicherweise bereits abgelaufen. Erkundigen Sie sich deshalb bereits vor der Bestellung bei Ihren Lieben nach deren Geschenkwünschen. Fristverlängerung: Informiert der Verkäufer den VerbraucherIn nicht korrekt über sein Rücktrittsrecht, **verlängert** sich die Frist für die Ausübung des Rücktrittsrechts um **12 Monate** und endet somit erst nach 12 Monaten und 14 Tagen.

Gut zu wissen: Inzwischen gewähren besonders große Onlineshops und Plattformen längere Rücktrittsfristen.

Beachten Sie besonders beim Kauf von Kleidung und Schuhen, dass es in den einzelnen Ländern unterschiedliche Größenangaben gibt; so können unnötige Retouren zu Lasten der Umwelt aufgrund falsch gewählter Größen vermieden werden.

- **Wie muss das Rücktrittsrecht ausgeübt werden? Schriftlich.** Es reicht eine einfache ausdrückliche Mitteilung in beliebiger Form (z. B. E-Mail, Fax, Einschreiben mit Rückantwort). Am besten verwenden Sie das Musterformular, das der Händler Ihnen auf der Webseite zur Verfügung stellen muss; alternativ dazu können Sie unseren Musterbrief zum Rücktrittsrechts kostenlos herunterladen: <http://www.euroconsumatori.org/83047d83176.html>. Häufig liegt der

Waren ein Rücksendeschein bei, den Sie für das Zurücksenden der Ware verwenden müssen. Beachten Sie stets die Anweisungen des Verkäufers zur Ausübung des Rücktrittsrechts, um Probleme zu vermeiden.

Gut zu wissen: Die Rücksendung der Ware ohne eine entsprechende Rücktrittserklärung, stellt keinen gültigen Rücktritt vom Vertrag dar.

- **Kann ich immer vom Kauf zurücktreten? Nein**, es gibt einige Ausnahmen. So ist zum Beispiel bei maßgefertigten Waren kein Rücktritt möglich, ebenso bei allen Freizeitverträgen, bei denen die Leistung zu einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum erfolgen soll, wie beispielsweise bei Konzertkarten, Pauschalreisen, Flügen. Kein Rücktrittsrecht besteht außerdem bei Hygieneartikeln (z. B. Unterwäsche) und wenn eine versiegelte Ware (z. B. CD, DVD, Computerspiel) geöffnet wurde.

Weitere Informationen zum Rücktrittsrechts finden Sie in unserer E-Commerce-Broschüre: <http://www.euroconsumatori.org/81914d83022.html>.

Ein weiteres wichtiges und unverzichtbares Recht ist die **Gewährleistung**, also die gesetzliche Garantie. Die Gewährleistungsfrist beträgt EU-weit bei Neuwaren mindestens **2 Jahre**. Die Frist für die Geltendmachung des Mangels beträgt **zwei Monate ab** seiner **Entdeckung**. Nach dem Erhalt sollten Sie die Ware sofort auf ihre Vollständigkeit, Richtigkeit und Funktionsfähigkeit überprüfen. Wurde nicht alles, ein falsches oder mangelhaftes Produkt geliefert, so reklamieren Sie unverzüglich **schriftlich beim Verkäufer**. Weitere Informationen zur Gewährleistung finden Sie unter: <https://bit.ly/2LhAswR>.

Gut zu wissen: Beim **Kauf** auf Internetshops aus **Nicht-EU-Ländern** sollten Sie sich stets vor Augen halten, dass Sie in diesem Fall nicht dieselben Rechte haben wie beim Kauf innerhalb der EU.

Tipps für einen möglichst sicheren Online-Weihnachtseinkauf finden Sie unter: <https://bit.ly/2Lk3R9D>.

Wenn trotzdem etwas schief gelaufen ist, können Sie sich bei grenzüberschreitenden Käufen in der EU, Norwegen und Island **kostenlos** an das **Europäische Verbraucherzentrum (EVZ)** wenden (Telefon 0471-980939, info@euroconsumatori.org). Weiters informiert das EVZ über die außergerichtliche Streitbeilegung mit Hilfe der **europäischen ODR-Plattform**.

Zudem besteht die Möglichkeit eines **Schlichtungsverfahrens** mit dem von der **Verbraucherzentrale Südtirol (VZS)** eingerichteten **Schlichtungsorgan Onlineschlichter.it**. Verbinden Sie sich einfach mit dem Portal Onlineschlichter.it, um das **kostenlose** Schlichtungsverfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten aus dem Online-Kauf von Waren und Dienstleistungen zu nutzen (das Verfahren wird zur Gänze online durchgeführt).