

## PRESSE SERVICETHEMA

### Umtausch ausgeschlossen!

**„Zwischen den Jahren“ herrscht ein hektisches Treiben: Die Geschenke zum Fest der Liebe passen oder gefallen nicht. Ein Umtausch wäre praktisch. Doch was viele nicht wissen: Wenn die Ware einwandfrei ist, kann es dabei zu Problemen kommen. Der BGV erklärt, warum.**

An Weihnachten liegen viele Geschenke unter dem Weihnachtsbaum. Eltern, Großeltern und entfernt wohnende Verwandte haben sich bei der Auswahl viel Mühe gegeben. Trotzdem kommt es jedes Jahr zwischen Weihnachten und Neujahr zu einer großen Umtauschwelle. „Wenn die Ware einwandfrei und ohne Mangel ist, liegt es im Ermessen des Verkäufers, ob er die Ware zurücknimmt. Man spricht dann von Kulanz“, so Oliver Albrecht, Prokurist der Badischen Rechtsschutzversicherung AG. Denn: Rechtlich ist ein Vertrag zustande gekommen, den beide Parteien – Käufer und Verkäufer – übereinstimmend abgeschlossen haben. „Selbstverständlich liegt dem Verkäufer viel daran, den Kunden zufrieden zu stellen. Ein allgemeines Umtauschrecht besteht in Deutschland allerdings nicht.“

Käufer haben es in Deutschland dennoch gut. In der Regel wird falsch gekaufte Ware innerhalb von zwei Wochen zurückgenommen. Der Umtausch gelingt leichter, wenn die Ware originalverpackt ist und der Kassenzettel vorgelegt wird. Ist dies nicht der Fall, stehen die Chancen einer Rücknahme schlecht. Albrecht empfiehlt, sich vorher darüber zu erkundigen und sich das Umtauschrecht bereits beim Kauf auf dem Kassenbon vermerken zu lassen.

Anders ist die Lage, wenn das Geschenk tatsächlich nicht das hält, was der Verkäufer versprochen hat. „Ist die Ware kaputt oder es fehlt ihr eine zugesicherte Eigenschaft, zum Beispiel wenn eine angeblich

*BGV / Badische Versicherungen  
Unternehmenskommunikation  
Durlacher Allee 56  
76131 Karlsruhe  
E-Mail [presse@bgv.de](mailto:presse@bgv.de)  
[www.bgv.de](http://www.bgv.de)*

**Ansprechpartner:**  
*Hans-Christian Schmidt  
Telefon 0721 660-4614  
Fax 0721 660-194614  
E-Mail [schmidt.hans-christian@bgv.de](mailto:schmidt.hans-christian@bgv.de)*



wasserdichte Uhr eben nicht wasserdicht ist, dann ist der Verkäufer verpflichtet, die Ware zu reparieren oder zu ersetzen“, sagt Albrecht.

Auf der sicheren Seite sind Käufer im Internet. Sie können den Kauf innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen rückgängig machen. Allerdings fallen dort je nach Warenwert für den Verbraucher weitere Versandkosten an.

#### **Der BGV**

Die Versicherungsgruppe BGV / Badische Versicherungen mit Sitz in Karlsruhe bietet umfassenden Versicherungsschutz für Privat- und Firmenkunden aus ganz Deutschland. Der 1923 gegründete Badische Gemeinde-Versicherungs-Verband (BGV) ist als Spezialversicherer für Kommunen Marktführer in Baden. Für Privat- und Firmenkunden bietet die Gruppe Sach-, Unfall-, Haftpflicht-, Kfz- und Rechtsschutzversicherungen sowie in Zusammenarbeit mit starken Kooperationspartnern auch individuelle Lösungen für die Bereiche Altersvorsorge, Finanzdienstleistung und Krankenversicherung an.

Das Unternehmen beschäftigt rund 700 Mitarbeiter und etwa 30 Auszubildende. Mit einem Beitragsvolumen von rund 300 Mio. Euro und mehr als 1,6 Mio. Verträgen zählt der BGV zu den größten Versicherern in Baden. Die BGV-Kundencenter Heidelberg, Mosbach, Mannheim, Karlsruhe, Offenburg, Freiburg und Konstanz sind nach der internationalen Norm für Qualitätsmanagement ISO 9001 zertifiziert. Zur Unternehmensgruppe gehören die Tochterunternehmen BGV-Versicherung AG, Badische Allgemeine Versicherung AG und Badische Rechtsschutzversicherung AG. Seit Juni 2015 ist der BGV mit dem Qualitätssiegel „audit berufundfamilie“ ausgezeichnet und gehört damit zu einem von 294 Arbeitgebern in Deutschland, die für eine strategisch angelegte familienbewusste Personalpolitik stehen.