



Pressemitteilung

29. Dezember 2022

Geschenke – einfach umtauschen?

Schlichtungsverfahren helfen im Falle eines Konflikts

Nicht nur die Enttäuschung über ein doppeltes oder ein unpassendes Geschenk, sondern auch Streit über den Umtausch sind nach Weihnachten ein Ärgernis. Das gilt sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher auf der einen als auch für Unternehmen auf der anderen Seite. Und in solchen Fällen vermittelt die Universalschlichtungsstelle des Bundes neutral zwischen den Parteien.

1

Im Weihnachtsgeschäft herrscht große Hektik. Da kann es passieren, dass es bei der Bestellung oder dem Kauf zu Missverständnissen kommt. Das Resultat zeigt sich dann erst unter dem Weihnachtsbaum. Auch zur Rechtslage kursieren unterschiedliche Vorstellungen, zum Beispiel bezogen auf die Rückgabe des Geschenks. Das aus dem Online-Handel bekannte 14-tägige Widerrufsrecht gilt nicht automatisch beim Kauf im Laden, sondern nur, wenn hier ein Umtauschrecht vereinbart wurde.

Ein anschauliches Beispiel aus dem Arbeitsalltag der Universalschlichtungsstelle des Bundes: Eine Verbraucherin fand im Internet ein Angebot für einen Trainingsvertrag mit einem Fitnessstudio, auf welches sie kurzerhand einging – kein neues Jahr ohne gute Vorsätze. Zu Weihnachten dann aber die Überraschung: Ihr Partner, der ihren Wunsch kannte, schenkte ihr die Mitgliedschaft bei einem näheren und besser ausgestatteten Fitnessclub. Weil sie lieber dort trainieren wollte, widerrief sie den Vertrag, den sie zuvor selbst online abgeschlossen hatte. Das Unternehmen wollte das nicht akzeptieren.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein



Ein Schlichtungsverfahren schafft bei solchen Problemen Abhilfe. Als neutrale Dritte prüft die Schlichtungsstelle nach gegenseitiger Stellungnahme die objektive Rechtslage und zeigt mit einem Schlichtungsvorschlag eine Lösung auf. So werden alle Beteiligten auf Augenhöhe gebracht. Das stärkt die Zufriedenheit bei auf allen Seiten – gut so, denn das Weihnachtsgeschäft kommt alle Jahre wieder.

Kontakt zur Universalschlichtungsstelle des Bundes:

Straßburger Straße 8 | 77694 Kehl am Rhein

Tel.: 07851 / 795 79 40 | E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Website: <https://www.universalschlichtungsstelle.de>

2

Ansprechpartnerin für die Medien: (nicht zur Veröffentlichung)

Svenja Roth

Tel.: 07851 7957925, aktuell empfiehlt sich für telefonische Anfragen eine vorherige Terminabsprache per E-Mail: presse@verbraucher-schlichter.de

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein