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

Gutscheine

Stand
12/2023

1) Geschenkgutscheine

Geschenkgutscheine werden als Geschenkideen immer beliebter. Damit die Freude am Geschenk jedoch ungetrübt bleibt, gilt es, einige Hinweise zu beachten.

Wie lange ist so ein Gutschein gültig?
Wenn der Gutschein ein bestimmtes Fälligkeitsdatum anzeigt, wurde dieses beidseitig vereinbart und ist somit gültig. Wurde kein Fälligkeitsdatum angegeben, so kann man grundsätzlich von einer zehnjährigen "Verjährungsfrist" ausgehen. Problematisch an der Sache ist jedoch die Rechtsdurchsetzung, denn wenn der Händler die Gültigkeit nicht anerkennt, müsste man die Sache vor den Richter bringen und dies zahlt sich kaum aus.
Daher ist es wichtig, mit dem Händler, bei dem man den Gutschein ersteht, ein Verfallsdatum auszuhandeln und dies klar und verständlich auf dem Gutschein anmerken zu lassen: das kann sich auf Tage, Monate oder auch auf unbefristete Zeit beziehen.

Wer darf den Gutschein einlösen?
Wird der Begünstigte nicht ausdrücklich mit Namen und Adresse angeführt, kann der Gutschein von jeder Person eingelöst werden. Will man mit dem Gutschein ausdrücklich eine bestimmte Person begünstigen, sollte man deren Namen und Adresse auf dem Gutschein vermerken lassen, und auch den Händler darüber informieren, dass der Gutschein nur von dieser Person eingelöst werden kann.

Welche Ware kann man mit dem Gutschein erstehen?
Nachdem der Gutschein praktisch nur ein anderes Zahlungsmittel ist, kann damit jede Ware bzw. jede Dienstleistung „erworben“ werden, die im Geschäft oder im Betrieb angeboten wird.

Hat man das Recht, den Gutschein wieder gegen Bargeld „umzutauschen“?
Dies ist normalerweise ausgeschlossen. Sollte der Händler auf eine solche Anfrage eingehen, geschieht

dies aus Kulanzgründen. Berücksichtigen Sie dies, wenn Sie einen Gutschein verschenken.

Hat man Anrecht auf das Restgeld, wenn die Ware weniger kostet, als der Wert des Gutscheins ausmacht?
Normalerweise nicht. Man kann aber den Händler darum bitten, für den Rest einen weiteren Gutschein auszustellen, den man zu einem späteren Zeitpunkt einlösen kann. Achtung: auch auf diesem Gutschein ein Verfallsdatum angeben lassen!

Garantie- und Umtauschansprüche
Hinsichtlich der Garantie gilt auch bei mit Gutscheinen gekauften Gütern: die KonsumentInnen können mangelhafte Ware innerhalb von zwei Jahren ab Kauf und innerhalb von zwei Monaten beanstanden. Verlangt werden kann die kostenlose Reparatur, der Umtausch der Ware, ein Preisnachlass, oder - wenn dies alles nicht möglich ist – die Rückerstattung des Kaufpreises. Weiter Informationen zur Garantie finden Sie hier.
Auch beim Umtausch gelten die selben Regeln wie bei bar gezahlten Gütern: ein mangelfreies Produkt muss nicht umgetauscht werden, dies ist eine zusätzliche Leistung, die der Händler aus Kulanz anbietet. Anders liegen nur jene Fälle, in denen der Gesetzgeber explizit ein Rücktrittsrecht vorsieht.

Einige Nützliche Tipps
Am besten immer bei der Ausstellung des Gutscheines alles so genau wie möglich schriftlich festlegen: wer darf was in welchem Geschäft für wie lange Zeit mit diesem Gutschein kaufen? Je genauer die Informationen sind, um so weniger Probleme ergeben sich später.
Und: lassen Sie sich Gutscheine ausstellen, die auch in die Geldtasche passen, sonst läuft die Gefahr, in irgendeiner Schublade vergessen zu werden.
Achten sie darauf, dass die Dauer bis zur Fälligkeit des Gutscheins nicht zu kurz angesetzt ist!

2) Andere Gutscheine

Manchmal bietet ein Händler anstelle einer Leistung auch Gutscheine an: z.B. wenn eine Hose in der falschen Größe gekauft wurde oder ein zuvor gekauftes Produkt plötzlich nicht mehr funktioniert. Hier stellen sich VerbraucherInnen dann oft die Frage: muss ich den Gutschein akzeptieren, oder kann ich auf die Rückzahlung des Kaufpreises in bar pochen? Die Antwort lautet: das kommt darauf an.
Ist der Händler per Gesetz verpflichtet, diese Leistung zu geben (z.B. beim Garantierecht) dann kann man darauf bestehen, den Betrag in bar erstattet zu halten. Sollten Sie sich entscheiden, den Gutschein zu akzeptieren, achten Sie darauf, dass dieser Ihre Rechte nicht einschränkt (Dauer, Auswahl, ...).
Handelt es sich hingegen um eine Kulanzleistung (z.B. ein freiwilliger Warenumtausch), bei welcher der Händler ohnehin schon entgegenkommender ist, als er es sein müsste, so „muss“ der Gutschein angenommen werden (man kann ihn natürlich auch ablehnen, erhält dann halt jedoch keine Leistung).