

Ratgeber

König Kunde muss mehr auf Kulanz achten Ratgeber informiert über neue Rechte beim Online-Kauf

Entpuppt sich der neue Fernseher oder die gekaufte Hose zu Hause als Fehlkauf, gibt's im Laden nur auf Kulanzbasis Geld zurück oder einen Gutschein. Online-Kunden hingegen brauchten bislang bestellte Artikel bei Nichtgefallen nur innerhalb von 14 Tagen original verpackt wieder zurückzuschicken – bei einem Warenwert über 40 Euro sogar ohne Rücksendekosten. Seit 13. Juni 2014 können Waren jedoch nicht kommentarlos an einen Versandhändler zurückgesendet werden. Käufer müssen vielmehr ihren Rücktritt vom Kaufvertrag per E-Mail oder Brief ausdrücklich erklären. Und nun geben Online-Shops vor, ob sie oder die Kunden das Rücksendeporto hierfür zahlen müssen.

Welche Spielregeln rund um Vertragsabschluss, Umtausch und Widerruf beim Einkauf im Geschäft, Versandhandel oder Internet gelten und was Kunden beachten sollten, wenn gekaufte Ware Mängel aufweist, darüber informiert der druckfrische Ratgeber „Meine Rechte bei Kauf und Reklamation – Basiswissen für König Kunde“ der Verbraucherzentrale NRW. Das Buch mit Basiswissen auch zur aktuellen Rechtsprechung hilft Kunden, ihre Rechte durchzusetzen. Es zeigt, wie ein Kaufvertrag rückgängig gemacht und eine Ware reklamiert wird, wenn sie nicht fristgerecht eintrifft oder nicht einwandfrei funktioniert.

Der Ratgeber kostet 9,90 Euro und ist in den örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW erhältlich. Für 2,50 Euro mehr (Porto und Versand) wird er auch nach Hause geliefert. Als E-Book gibt's die Lektüre unter www.vz-ratgeber.de für 7,99 Euro zum Download.

Bestellmöglichkeiten:

Im Online-Shop unter www.ratgeber-verbraucherzentrale.de oder unter 0211 / 38 09-555. Der Ratgeber ist auch in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen und im Buchhandel erhältlich.

Hinweis an die Redaktionen:

Rezensionsexemplare/Anfragen unter Tel. (02 11) 38 09-363 oder

Fax (02 11) 38 09-235, oder E-Mail publikationen@vz-nrw.de

Druckfähiges Titelbild unter

www.ratgeber-verbraucherzentrale.de/DE-NW/media1153617A.jpg