



VERBANDSZEITUNG DER DEUTSCHEN UHRMACHER

62. JAHRGANG

BERLIN W 35, 9. APRIL 1937

NUMMER 15

Der Umtausch!

Von A. Kling

Mancher Verkauf ist noch nicht abgeschlossen, wenn der Käufer den Laden verläßt. Das läßt sich auch kaum vermeiden, da in diesen Wochen weit mehr als sonst gekauft wird, und weil es sich bei diesen Einkäufen besonders um Geschenkartikel handelt, die eine Überraschung darstellen sollen. Daß diese nicht immer das Richtige treffen und aus dem einen oder andern Grunde nicht zusagen und passen, und daß der Beschenkte nunmehr lieber etwas anderes hätte, oder dasselbe aber in einer etwas anderen Qualität und Ausführung, läßt sich sehr wohl denken. Man möchte also gern umtauschen!

Die falsche Behandlung eines Umtausches führt allzuleicht zu Unannehmlichkeiten, entweder, weil der Kunde dabei unberechtigte Forderungen stellt, oder aber, weil der Geschäftsinhaber sich in seinen Pflichten zum Umtausch nicht recht auskennt.

Die Rechte und Pflichten beim Umtausch werden immer wieder durch die beim Kauf bereits getroffenen besonderen Vereinbarungen und Abmachungen und im übrigen auch durch die handelsübliche Verkaufspraxis und Handhabung bedingt und bestimmt. Der Geschäftsmann und Verkäufer muß den Kunden beim Verkauf auf diese Abmachungen und Gepflogenheiten aufmerksam machen und den Käufer darüber unterrichten, in welchem Umfange Reklamationen und Wünsche auf Umtausch angenommen werden. Klare Richtlinien durch besondere Aushängeplakate im Laden sind dringend notwendig und schaffen Klarheit, so daß der Kunde weiß, woran er ist. Auf diese Art und Weise kann man vielen Schwierigkeiten vorbeugen.

Der Grundsatz: Gekauft ist und bleibt gekauft! erfährt durch diese Möglichkeiten zum Umtausch also gewisse Einschränkungen, die durch die Umtauschbedingungen näher gekennzeichnet werden.

„Geschenkartikel können grundsätzlich und auf Wunsch umgetauscht werden, doch nur in den Vormittagsstunden. Der Umtausch muß innerhalb 14 Tagen, spätestens drei Wochen, vorgenommen werden. Nach dieser Frist ist ein Umtausch unmöglich. Die gekauften Waren oder Geschenkartikel müssen selbstverständlich frisch und sauber, einwandfrei und fabrikneu sein und

dürfen in der Zwischenzeit nicht benützt werden. Auf eingezahlte Gelder werden lediglich Gutscheine ausgegeben.“

Es steht jedem Geschäftsinhaber frei, die Umtauschbedingungen seinem Geschäft anzupassen. Der soeben angeführte Wortlaut soll nur ein Beispiel für Aushängeplakate dieser Art sein, damit jeder selbst auf die Tragweite solcher Abmachungen aufmerksam wird.

Der Geschäftsmann hat wie der Kunde seine Rechte und Pflichten und muß diese gegenüber unbegründeten Forderungen der Kundschaft zu wahren wissen, doch so, daß die Kundschaft zeitig aufgeklärt wird und nachträglich keinen Schaden leidet. Der Geschäftsmann hat es jedenfalls in der Hand, die Bedingungen des Kaufes und Umtausches festzusetzen und zu beschränken. Jedoch muß er sich dabei auch danach richten, was in der Branche beim Einkauf von Geschenkartikeln allgemein handelsüblich ist. Die Rechtslage ist also im Grunde genommen klar: Der Umtausch ist an sich möglich und zulässig. Die Kundschaft hat ein Recht darauf, besonders beim Einkauf von Geschenkartikeln, die für andere bestimmt sind, deren Wünsche vielleicht nicht genau bekannt sind. Der Geschäftsmann ist zum Umtausch verpflichtet, doch nur unter gewissen Voraussetzungen und Bedingungen, innerhalb einer beschränkten Frist, und wenn die gekaufte Ware frisch und ungebraucht ist, so daß sie weiterverkauft werden kann. Auch muß an sich der Umtausch innerhalb der Kaufsumme erfolgen, weil Rückzahlungen oder Auszahlungen von Teilbeträgen nicht gemacht werden oder aber höchstens Gutscheine auf die Differenzbeträge ausgestellt werden. Im übrigen hat jede Regel auch ihre Ausnahmen.

1. Reklamationen und Umtauschwünsche der Kundschaft müssen vom Geschäftsmann stets in Ruhe entgegengenommen werden. Es geht nicht an, daß man die Kunden, wenn sie reklamieren und neue Wünsche haben, unbotmäßig und unfreundlich empfängt, weil einem die Reklamation und der Wunsch des Kunden nicht gefällt. Die Kunden sollen doch — auch wenn sie reklamieren und Umtauschwünsche haben — unsere Kunden bleiben. Ruhe und Freundlichkeit sind die besten Voraussetzungen für einen guten Verlauf der Verkaufs- und Umtauschverhandlungen. Aufregung und Unfreundlich-