Waren- und Geschenkgutscheine

Cornelia Holsten

Inhalt

1 Gutscheine sind rechtlich nicht immer unproblematisch 2

2 Der Geschenkgutschein 2

3 Der Warengutschein 2

4 Das gilt beim Einlösen eines Gutscheins 3

4.1 Wer darf den Gutschein einlösen? 3

4.2 Wie lange ist ein Gutschein überhaupt gültig? 3

4.3 Können Sie einen Gutschein auch nach Ablauf der Frist einlösen? 4

4.4 Können Sie einen Gutschein scheibchenweise einlösen? 4

4.5 Können Sie die Barauszahlung eines Geschenkgutscheines verlangen? 5

1 Gutscheine sind rechtlich nicht immer unproblematisch

Jeder kennt das: Weihnachten oder ein Geburtstag stehen vor der Tür, die passende Geschenkidee fehlt. Soll auf die Schnelle ein Geschenk besorgt werden, ist ein Gutschein häufig die erste Wahl. Vorteil: Gutscheine werden im Geschäftsverkehr wie **Bargeld** eingesetzt. Der Beschenkte kann dann selbst bestimmen, für was bzw. wann er den Geldbetrag ausgibt

Aber häufig gibt es **beim Einlösen eines Gutscheins Ärger,** streiten sich Gutscheininhaber und Aussteller beispielsweise darüber, wie lange der Gutschein gültig ist und ob er nach Fristablauf noch eingelöst werden kann. Rechtlich nicht immer ganz einfach.

Wappnen Sie sich deshalb für die Auseinandersetzung mit dem Verkäufer oder Dienstleister mit den **richtigen Argumenten,** wenn es Probleme beim Einlösen gibt. Nachfolgend finden Sie die Antworten auf die wichtigsten Fragen des Gutscheinrechts.

2 Der Geschenkgutschein

Wollen Sie statt eines bestimmten Artikels oder Ereignisses einen Gutschein verschenken, zahlen Sie dem Verkäufer oder Dienstleister den von Ihnen gewünschten oder erforderlichen **Geldbetrag** und bekommen dafür einen Geschenkgutschein ausgehändigt. Diesen kann der Beschenkte dann im jeweiligen Geschäft oder beim entsprechenden Anbieter einlösen.

Beispiele:

- **Einkaufsgutschein** für den Einkauf in einer Buchhandlung, einer Parfümerie, einem Kaufhaus oder einem Bekleidungsgeschäft.
- **Gutschein für eine Dienstleistung** wie etwa eine Kosmetikbehandlung, eine Massage, ein Kino-, Konzert- oder Theaterbesuch, ein Abendessen im Restaurant, eine Ballonfahrt oder Bungee-Jumping.

3 Der Warengutschein

Wollen Sie eine **einwandfreie Ware umtauschen** (z. B. gefällt Ihnen die neue Handtasche doch nicht), darf der Verkäufer selbst entscheiden, ob er Ihnen einen Umtausch überhaupt anbietet. Wenn ja, kann er weiter wählen, ob er Ihnen den Kaufpreis erstattet oder einen Warengutschein ausstellt. In der Praxis erhalten Sie häufig einen sogenannten »**Umtauschgutschein.**«

Aufgepasst bei der Reklamation mangelhafter Waren!

Reklamieren Sie hingegen eine mangelhafte Ware (z. B. ist das Futter der neuen Handtasche nicht ordentlich vernäht), haben Sie einen gesetzlichen Anspruch auf Nacherfüllung. Sie können Reparatur der mangelhaften Ware oder Lieferung einer neuen verlangen. Hier müssen Sie sich nicht mit einem Warengutschein zufriedengeben, den der Verkäufer Ihnen stattdessen anbietet.

Ist die Nacherfüllung fehlgeschlagen und treten Sie vom Vertrag zurück, können Sie den Kaufpreis zurückverlangen und müssen sich ebenfalls nicht mit einem Warengutschein abspeisen lassen: Sie bekommen Ihr **Geld zurück.**

Eine **Klausel** im Kleingedruckten, die Ihre Ansprüche beim Umtausch mangelhafter Ware auf die Ausstellung eines Gutscheins beschränkt, ist **unwirksam**. Akzeptieren Sie den Gutschein des Verkäufers trotzdem, müssen Sie sich daran festhalten lassen. Sie verzichten damit auf Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

4 Das gilt beim Einlösen eines Gutscheins

4.1 Wer darf den Gutschein einlösen?

Ist auf einem Gutschein ein **Name vermerkt** (z. B. der des Beschenkten), bedeutet das nicht, dass nur derjenige den Gutschein einlösen darf. Gutscheine dürfen weiterverschenkt oder -verkauft werden.

Der Aussteller muss den Gutschein grundsätzlich **demjenigen einlösen, der ihn vorlegt.** Ihm ist in der Regel auch nicht bekannt, wer letztendlich bei ihm einkauft. Der Eintrag des Namens auf dem Einkaufsgutschein dient nur dazu, das Geschenk persönlicher zu machen.

Etwas **anderes** kann gelten, wenn es sich um einen Gutschein für eine Dienstleistung handelt. Hier kann es aus Sicht des Ausstellers gerade darauf ankommen, die Leistung einer **namentlich bekannten Person** zu erbringen. Kann der Dienstleister ein **berechtigtes Interesse** nachweisen, dass kein Dritter die Leistung in Anspruch nimmt, darf er die Einlösung ablehnen. Es kommt dabei auf die Umstände des Einzelfalles an.

Beispiele:

- Der Gutschein beinhaltet die Ausrichtung einer Geburtstagsfeier für eine bestimmte Person.
- Der Gutscheininhaber muss bestimmte medizinische Voraussetzungen erfüllen, etwa bei einem Gutschein über einen Fallschirmsprung.

4.2 Wie lange ist ein Gutschein überhaupt gültig?

Sofern Sie mit dem Verkäufer oder Dienstleister **nichts anderes vereinbaren** (z. B. wird auf dem Gutschein keine Frist vermerkt), haben Sie **drei Jahre** Zeit, einen Gutschein einzulösen. Das entspricht der gesetzlichen Verjährungsfrist. Achten Sie deshalb stets darauf, ob für die Einlösung eines Geschenk- oder Warengutscheins eine bestimmte Frist gilt!

Die **gesetzliche Frist** beginnt aber erst ab Ende des Jahres, in dem der Gutschein gekauft wurde. Wer also beispielsweise im April 2009 einen »unbefristeten« Geschenkgutschein kauft, kann ihn bis Ende 2012 einlösen.

Der Aussteller darf die Gültigkeit eines Gutscheins jedoch **befristen**. Dabei kann eine Verfallsfrist **individuell** mit dem Käufer **ausgehandelt** werden. Sie bindet bei einem Geschenkgutschein auch den Beschenkten. Zudem ist eine Befristung auch als **vorformulierte Klausel** zulässig, die auf dem Gutschein aufgedruckt wird.

Der Aussteller darf aber die **Verfallsfrist nicht zu kurz bemessen,** sonst ist die Befristung insgesamt **unwirksam**. Hier ist zu unterscheiden:

- Bei **vorgedruckten Geschenkgutscheinen** darf die gesetzliche (Verjährungs-)Frist nach dem BGB von drei Jahren nicht unterschritten werden. Dies gilt insbesondere dann, wenn zugleich in einer anderen Klausel bestimmt wird, dass mit Ablauf der Frist ein etwaiges (Rest-)Guthaben verfällt (OLG München, Urteil vom 17. 1. 2008, 29 U 3193 / 07).
- Bei **von Hand ausgestellten Gutscheinen** (z. B. füllt eine Kosmetikerin einen Gutschein über eine Behandlung selbst aus) kommt es auf den Einzelfall an. Hier kann beispielsweise eine Frist von zehn Monaten zu kurz sein, wenn dem Kunden das Einlösen innerhalb dieser Frist unzumutbar ist (LG München I, Urteil vom 26. 10. 1995, 7 O 2109 / 95).

Feste Regeln für die Dauer der Befristungen **gibt es aber nicht.** Es gilt die »Daumenregel«: Eine Frist darf nicht so kurz sein, dass der Berechtigte praktisch keine Möglichkeit hat, den Gutschein einzulösen. Je kürzer die Frist, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Befristung unwirksam ist.

Bei Gutscheinen über **Dienstleistungen** kommt es zudem auf den Einzelfall an. So ist es zulässig, dass ein Theatergutschein für ein bestimmtes Stück nur eine Spielzeit lang seine Gültigkeit behält, während ein Kinogutschein länger gültig sein muss (z. B. zwei Jahre).

Ist die Gültigkeitsdauer befristet, muss der Gutschein ein **Ausstellungsdatum** tragen. Unzulässig ist deshalb die AGB-Klausel »Dieser Gutschein ist bei (Firmenname) bis zum (Datum) gültig«, wenn nur ein Verfalls- aber kein Ausstellungsdatum angegeben wird (OLG Hamburg, Urteil vom 21. 9. 2000, 10 U 11 / 00, VuR 2000 S. 451).

4.3 Können Sie einen Gutschein auch nach Ablauf der Frist einlösen?

Wer die Einlösung eines zeitlich befristeten Gutscheins versäumt, kann zwar den Gutschein nicht mehr einlösen. Er kann sich jedoch bis Ende der gesetzlichen 3-jährigen Verjährungsfrist den **Wert des Gutscheins auszahlen lassen.**

Der Aussteller des Gutscheins darf allerdings seinen **entgangenen Gewinn** vom Wert des Gutscheins **abziehen**, den er üblicherweise bei Einlösung des Gutscheins gegen die Ware gemacht hätte. Wie hoch der entgangene Gewinn ist, hängt auch hier vom Einzelfall ab. Gibt es Streit darüber, wenden Sie sich an die örtliche Verbraucherzentrale und erkundigen Sie sich nach den üblichen Margen.

4.4 Können Sie einen Gutschein scheibchenweise einlösen?

Sie erhalten einen Gutschein über € 100,00 in einer Parfümerie und wollen sich zunächst nur ein Parfüm kaufen, das € 59,00 kostet. Grundsätzlich ist gerade bei **Einkaufsgutscheinen,** die über einen bestimmten Geldbetrag lauten, eine Teileinlösung zulässig und dem Aussteller auch zumutbar. Er muss Ihnen dann eine Gutschrift über den Restbetrag ausstellen.

Hinsichtlich der Teileinlösung von **Gutscheinen über Dienstleistungen** ist zu unterscheiden. Wird die Leistung üblicherweise auf einmal erbracht, ist eine Teileinlösung unzulässig – etwa bei einem Theaterbesuch. Hier können Sie nicht zunächst nur den ersten Akt und bei einem zweiten Besuch den Rest des Stückes anschauen. Aber auch einen Gutschein für einen 3-tägigen Hotelaufenthalt dürfen Sie nur »am Stück« einlösen. Lautet hingegen ein Wellness-Gutschein auf fünf Massagen, ist eine Teileinlösung der Behandlungen jederzeit möglich.

4.5 Können Sie die Barauszahlung eines Geschenkgutscheines verlangen?

Haben Sie als Inhaber eines Geschenkgutscheines **kein Interesse oder keine Möglichkeit,** den Gutschein einzulösen, könnten Sie auf die Idee kommen, stattdessen Bares vom Aussteller zu verlangen. Das geht aber nur, wenn dies mit dem Händler ausdrücklich vereinbart wurde. Ansonsten haben Sie **keinen Anspruch auf Barauszahlung** des Gutscheinbetrages.

Das gilt auch, wenn Sie den Gutschein nur **teilweise einlösen.** Der Händler muss Ihnen aber entweder einen neuen Gutschein ausstellen oder auf andere Weise sicherstellen, dass Sie den Gutschein über den verbleibenden Betrag noch einlösen können.