

RATGEBER / NEUERSCHEINUNG**09.10.2012****Kundenrechte im Laden, Versandhandel und Internet
Basiswissen über Kauf und Reklamation**

Erscheint die in der Boutique gekaufte Bluse zuhause plötzlich in einem anderen Licht, sind Kunden auf die Kulanz des Verkäufers angewiesen, um das doch nicht passende Stück umzutauschen. Denn rein rechtlich gesehen sind Händler dazu nicht verpflichtet. Anders sieht es aus, wenn das Kleidungsstück bestellt wurde und per Paket ins Haus kommt. Dann profitieren Kunden vom Widerrufsrecht oder einem uneingeschränkten Rückgaberecht und dürfen geordnete Ware innerhalb von 14 Tagen zurücksenden und auf Erstattung des Kaufpreises pochen.

Was zu beachten ist, damit Kauf oder Rückgabe sowohl im Geschäft als auch im Versandhandel oder bei Internetbestellungen problemlos funktionieren, zeigt der Ratgeber „Meine Rechte bei Kauf und Reklamation – Basiswissen für König Kunde“ der Verbraucherzentrale NRW. Das Buch aus der neuen handlichen Pocketreihe informiert, an welche Spielregeln sich Verkäufer bei Vertragsabschluss, Kleingedrucktem, Widerruf und Umtausch halten müssen und welche Garantie- und Gewährleistungsansprüche Kunden geltend machen können, wenn die Ware Mängel aufweist. Auch rund um den Einkauf gibt es nützliche Tipps und Informationen für alle, die beispielsweise wissen wollen, ob Kundenkarten und Bonusprogramme wirklich geldwerte Vorteile bieten oder wann im Supermarkt eine Taschenkontrolle erlaubt ist.

Der Ratgeber kostet 8,90 Euro und ist in der örtlichen Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW am Westwall 4 erhältlich.