

Weihnachtseinkäufe in Frankreich: Richtig reklamieren und umtauschen

Sie kaufen Ihre Weihnachtsgeschenke in Frankreich, etwa Parfum oder Modeartikel. Doch was, wenn das Produkt fehlerhaft oder kaputt ist? Die Tipps des [Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. \(ZEV\)](#) wappnen Sie für die Reklamation und den Umtausch im Nachbarland.

Kann ich defekte Geschenke reklamieren?

Sie kaufen z. B. eine Tasche in Frankreich und bemerken erst zu Hause, dass etwas nicht stimmt. Der Reißverschluss ist kaputt, es fehlt ein Gurt oder Sie haben die falsche Tasche bekommen. Dann haben Sie die Wahl und können **die Reparatur oder den Austausch** fordern.

Wenn der Artikel weder ausgetauscht noch repariert werden kann, haben Sie zwei Möglichkeiten: Sie können ihn zurückgeben und die **Rückzahlung des vollen Kaufpreises** verlangen. Oder Sie behalten ihn und lassen sich einen **Teil des Kaufpreises erstatten**.

Wie lange habe ich Zeit, um zu reklamieren?

Zwei Jahre lang können Sie nach dem Kauf reklamieren, ohne dass Sie beweisen müssen, dass der Mangel bereits bei der Übergabe der Ware vorhanden war. In Deutschland sind das nur sechs Monate. Das ZEV rät, so früh wie möglich zu reklamieren.

Wie in Deutschland räumen einige Verkäufer weitere Optionen wie Garantien, Rückgaberechte oder Geld-zurück-Versprechen ein. Lesen Sie dafür die Garantiekunde oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen (*conditions générales de ventes, CGV*), die Sie auf den Internetseiten der Unternehmen finden. Achtung: Manchmal sind diese Garantien kürzer als die gesetzliche Gewährleistung von zwei Jahren. Lassen Sie sich vom Verkäufer nicht beirren. Die gesetzlichen zwei Jahre haben Sie unabhängig von einer Garantie.

Wie kontaktiere ich den Verkäufer, wenn ich reklamieren möchte?

Wenden Sie sich **schriftlich** an den Verkäufer, z. B. per E-Mail, und legen Sie eine Kopie des **Zahlungsbelegs** bei. Der Verkäufer muss innerhalb eines Monats Abhilfe schaffen. Sollte er nicht reagieren oder die Reklamation verweigern, [wenden Sie sich an die Juristen des ZEV](#). Diese helfen Ihnen kostenlos, Ihre Rechte wahrzunehmen. Weitere Informationen zur Reklamation in Frankreich stellt das ZEV [online](#) zur Verfügung.

Nutzen Sie außerdem die [kostenlose App Mit Erfolg reklamieren](#), wenn Sie in Frankreich oder einem anderen EU-Land einkaufen.

Habe ich auch ein Umtauschrecht?

Sie sind sich nicht mehr sicher, ob das in Frankreich erworbene Parfum ein geeignetes Geschenk ist. Wie in Deutschland haben Sie in den Läden **kein generelles Recht auf Umtausch**. Eine Ausnahme besteht, wenn das Umtauschrecht vertraglich vereinbart wurde, wie es z. B. bei Kleidung üblich ist. Die meisten Verkäufer fragen nach dem Kassenzettel und nehmen das Produkt nur in der Originalverpackung zurück.

Was gilt bei Gutscheinen?

In Frankreich ist auf Gutscheinen meist ein **Gültigkeitsdatum** vermerkt. Kurze Fristen kommen vor und sind legal. Wenn ein französischer Gutschein auf einen bestimmten Namen ausgestellt ist und in den *conditions générales* nichts Gegenteiliges festgehalten wird, kann er nicht übertragen werden.

Ihr Pressekontakt:

Nina Zeindlmeier, zeindlmeier@cec-zev.eu, 0 (049) 7851 991 48 31