

Gutscheine - Was ist beim Ausstellen und Einlösen von Gutscheinen zu beachten?

Gratisgutscheine, Wertgutscheine, "Umtausch"-Gutscheine, Sach- und Leistungsgutscheine

Gutscheine in den unterschiedlichsten Formen sind beim Kunden immer beliebter. Um den Einlösungszeitraum überschaubar zu halten, sollten die ausgestellten Gutscheine vom Unternehmer im Regelfall befristet werden.

Ohne Befristung gelten Gutscheine 30 Jahre (allgemeine gesetzliche Verjährungsfrist).

In welchem Umfang jedoch eine Befristung zulässig ist, hängt von der Art des Gutscheines und den Umständen des Einzelfalls ab.

1. Gratisgutscheine

Gutscheine, die vom Unternehmer unentgeltlich, also ohne direkte finanzielle Gegenleistung ausgegeben werden, dürfen auch mit kurzen Zeiträumen befristet werden (freie Gestaltungsmöglichkeit des Unternehmers).

Beispiele:

- Rabattgutscheine, die beim Kauf einer bestimmten Ware zu einem Preisnachlass von XY Prozent berechtigen
- Gratisgutscheine, die auf einen bestimmten Eurobetrag lauten, der bei einem folgenden Einkauf vom Kaufpreis abgezogen wird
- Gutscheine für einen Gratiskaffee im Restaurant eines Möbelhauses
- Gutschein für eine Pflegebehandlung bei einem Friseur
- Gutschein für das erste Service eines Fahrrades (der gratis beim Fahrradkauf ausgegeben wird)
- Gutscheine im Rahmen von Kundenkartensystemen (zB Gutschrift eines Prozentsatzes der Vorjahresumsätze).

Achtung:

Wie sonst auch, darf weder die Gestaltung noch die Praktik bei derartigen Gratisgutscheinen irreführend sein, sonst könnte das Folgen nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb haben.

2. Entgeltliche Gutscheine

Auch entgeltliche Gutscheine dürfen befristet werden. Anders als bei den Gratisgutscheinen darf die Gültigkeitsdauer jedoch ein gewisses Maß nicht unterschreiten.

2.1 Befristung entgeltlicher Wertgutscheine

Wertgutscheine sind solche, die auf einen bestimmten Eurobetrag lauten (zB 100 Euro-Gutschein).

Unter einer vertraglichen Befristung ist eine Verkürzung der gesetzlichen Verjährungsfrist von 30 Jahren auf einen kürzeren Zeitraum zu verstehen. Die

Frage, welche Befristung rechtlich zulässig vereinbart werden kann, lässt sich nicht einfach und pauschal beantworten. Es gibt nämlich keine ausdrückliche gesetzliche Bestimmung, welche diese Frage beantwortet. Einzelne gerichtliche Entscheidungen zeigen nur bestimmte Grenzen auf.

Sicher ist danach nur, was auf alle Fälle als unzulässig gewertet wurde:

Eine - nicht individuell ausgehandelte - Befristung von entgeltlichen Gutscheinen für eine Dauer von 2 Jahren oder weniger. Die Befristung stand lediglich in den AGB.

Hintergrund dieser Wertung des OGH: Wird ein auf 2 Jahre befristeter (entgeltlicher) Gutschein nicht innerhalb dieser 2 Jahre in Anspruch genommen, wäre der Gutscheinaussteller ohne sachliche Rechtfertigung bereichert. Eine derartige Befristung wäre für den Erwerber des Gutscheins grüßlich benachteiligend.

Sollte dennoch eine kürzere Befristung vereinbart werden bzw worden sein, ist abzuwägen, ob die Interessen des Ausstellers oder die des Gutscheineinlösers überwiegen. Je kürzer die vereinbarte Verjährungsfrist ist, desto triftiger muss der Grund des Ausstellers sein. Fälschungs- bzw Beweisgefahr (Überprüfung der Echtheit der Gutscheine) rechtfertigen keine Befristung auf 2 Jahre.

Welche Befristung wurde bei entgeltlichen Gutscheinen als zulässig gewertet?

Folgende in AGB getroffene Vereinbarung einer Befristung von Gutscheinen wurde vom OGH als zulässig angesehen:

Die Gültigkeitsdauer beträgt zunächst 1 Jahr ab Ausstellungsdatum, danach ist entsprechend den Bedingungen des Ausstellers binnen 3 Jahren entweder ein Umtausch des abgelaufenen Gutscheines in einen neuen, wieder 1 Jahr gültigen Gutschein, oder eine Erstattung des Gutscheinbetrages möglich. Insgesamt ergibt sich damit eine Frist von maximal 5 Jahren (1+3+1), innerhalb der die Leistungen mit dem Gutschein abgerufen werden können.

Wenn der Kunde in diesem Beispiel nach dem 1. Jahr ab Ausstellungsdatum von der Möglichkeit zur Erstattung des Gutscheinbetrages Gebrauch machen möchte, hätte er noch 3 Jahre Zeit. Damit würde die Frist in diesem Fall maximal 4 Jahre betragen (1+3).

Bin ich auf der sicheren Seite, wenn ich als Gutscheinaussteller von vornherein eine Befristung von 5 Jahren vereinbare?

Die oben dargestellte Entscheidung weist in diese Richtung. Dem Kunden wurde in diesem oben beschriebenen Fall aber nach Ablauf der 1-jährigen Gültigkeitsdauer auch eine Wahlmöglichkeit zwischen der Rückzahlung des Geldbetrages und dem Umtausch in einen neuen Gutschein eingeräumt.

Es ist daher nicht mit völliger Gewissheit vorherzusagen, ob die Gerichte eine 5-jährige Befristung ohne eine Form der Rückzahlung als zulässig werten würden, da es immer auf eine Interessenabwägung im Einzelfall ankommt. So spielt es für die Bewertung der zulässigen Dauer einer Befristung auch eine Rolle, ob die Einlösung der Gutscheine relativ schwierig ist, weil zB die vom Kunden gewünschten oder verbrieften Leistungen nicht immer angeboten werden.

Für die Zulässigkeit einer von vornherein 5-jährigen Befristung würde jedenfalls die Einfachheit und Klarheit einer solchen Lösung sprechen. Der Kunde müsste nicht nach Ablauf einer vielleicht zunächst nur 1-jährigen Frist wieder zum Gutscheinaussteller kommen, um den Gutschein umzutauschen oder die Rückzahlung des Geldbetrages geltend zu machen, sondern könnte sich darauf verlassen, dass der Gutschein innerhalb der vereinbarten 5-jährigen Frist eingelöst werden kann.

Die Meinung, dass die Zulässigkeit der Befristung immer von der Möglichkeit der Rückzahlung des Geldbetrages nach Ablauf der (eigentlichen) Befristung abhänge, könnte durch die übliche Intention des Gutschein Käufers entkräftet werden: Vor allem bei (gekauften) Geschenkgutscheinen hat derjenige, der den Gutschein kauft und dann verschenkt, ein Interesse daran, dass der Beschenkte eben den Gutschein einlöst und sich nicht den darin verbrieften Geldbetrag auszahlen lässt. Sonst hätte er gleich – in weniger persönlicher Art und Weise – das Geld verschenkt. Diese Überlegung könnte für die Zulässigkeit der Befristung auf 5 Jahre ohne Möglichkeit der Rückzahlung (Barauszahlung) sprechen.

2.2 "Umtausch"-Gutscheine

Die Zulässigkeit der Befristung derartiger Umtauschgutscheine ist rechtlich – jedenfalls nach Ansicht einzelner Interessenvertreter der Verbraucher – grundsätzlich nicht anders zu bewerten als die Befristung anderer "entgeltlicher" Wertgutscheine (Einschränkung der Befristungsmöglichkeiten – siehe oben).

Hintergrund:

Häufig nehmen Händler aus Kulanz mängelfreie Ware zurück und stellen einen Gutschein in Höhe des Kaufpreises aus. Es scheint zunächst naheliegend, dass angesichts des freiwilligen und kundenorientierten Vorgehens ein doch breiter Handlungsspielraum hinsichtlich der Befristung wie bei den oben erwähnten Gratisgutscheinen bestünde. Dem ist aber entgegenzuhalten, dass der Kunde ursprünglich den Kaufpreis für die Ware gezahlt hat. Nach der Rückgabe der Ware ohne Entgegennahme einer entsprechenden Ersatzware wäre der Unternehmer à la longue ebenfalls bereichert.

Denkbar ist gerade in derartigen Fällen einer Gutscheinausstellung für die kulanzweise Rücknahme einer Ware, dass mit dem Kunden diese Möglichkeit bzw die entsprechende Befristung im Einzelnen ausverhandelt wird. In diesem Fall (wenn die Befristung also nicht in AGB bzw formularmäßig, sondern durch individuelles Ausverhandeln erfolgt) könnte eine kürzere Befristung zulässig sein.

2.3 Entgeltliche Sach- bzw Leistungsgutscheine

Entgeltliche Gutscheine können auch eine bestimmte Sache / eine bestimmte Leistung verbriefen (zB Gutschein für eine Übernachtung für 2 Personen im Hotel XY, Gutschein für eine Ganzkörpermassage oder eine Ballonfahrt).

Bei derartigen Sach- und Leistungsgutscheinen ist im Vergleich zu Wertgutscheinen folgender Umstand hervorzuheben: Der Wert solcher Gutscheine steigt mit zunehmendem Zeitablauf, während auf Grund der Geldentwertung Wertgutscheine real an Wert verlieren. Aus diesem Grund könnte eine im Vergleich zu Wertgutscheinen kürzere Befristung eher zu rechtfertigen sein. Allerdings kommt es letztlich auch hier auf eine Interessensabwägung an.

Aber auch hier gilt: Der Gutscheinaussteller darf nicht ungerechtfertigt bereichert werden. Wenn zB der Sachgutschein mit 1 Jahr befristet würde, wäre - um rechtlich möglichst auf der sicheren Seite zu sein - jedenfalls zusätzlich eine Vereinbarung darüber zu treffen, dass binnen einer angemessenen weiteren Frist (zB von 3 Jahren) eine Rückzahlung des für den Gutschein gezahlten Betrages möglich ist. Dabei sollten auf dem Gutschein jedenfalls sowohl die Dauer der Befristung als auch die Möglichkeit und Frist für die Rückzahlung im Interesse der Transparenz aufscheinen.

3. Weitere Fragen zum Thema Gutschein

Bin ich als Gutscheinaussteller verpflichtet, einen noch nicht abgelaufenen Gutschein in bar abzulösen?

Mitunter werden Gutscheinaussteller von Kunden ersucht, einen noch nicht abgelaufenen Gutschein in bar abzulösen. Darauf besteht kein Anspruch. Jedem Unternehmer steht es aber frei, einem derartigen Wunsch kulanzweise zu entsprechen.

Welche rechtlichen Wirkungen hat es, wenn die vereinbarte Befristung des Gutscheins zu kurz bemessen war?

Sollte die Befristung im Sinne der oben dargestellten OGH-Entscheidung zu kurz sein, ist diese unwirksam. Der Gutschein ist weiterhin gültig. Es kommt nun die allgemeine 30-jährige Verjährungsfrist zum Tragen. Der Gutscheininhaber hat somit Anspruch darauf, dass ein Wertgutschein vom Gutscheinaussteller weiterhin eingelöst wird. Bei einem Sach- oder Leistungsgutschein hat er gegenüber dem Gutscheinaussteller weiterhin den Anspruch auf die darin verbrieftete Leistung. Ein Anspruch auf Barablöse besteht aber auch in diesem Fall nicht, wenn der Gutscheinaussteller bereit ist, diesen einzulösen bzw. die Leistung weiterhin erbringen will und kann. Kann oder möchte er dies nicht, dann muss er jedenfalls den für den Gutschein gezahlten Betrag zurückzahlen, da er sonst bereichert wäre.

Bin ich als Partnerunternehmer eines Gutscheinausstellers verpflichtet, einen abgelaufenen Gutschein zu akzeptieren?

Ein Partnerunternehmen (bei Gutscheinsystemen, bei denen der Gutscheinaussteller ein anderer ist als derjenige, der den Gutschein annehmen soll) ist nicht verpflichtet, einen abgelaufenen Gutschein zu akzeptieren; auch dann nicht, wenn die Befristung entsprechend der oben beschriebenen Entscheidung des OGH zu kurz war. Der bereicherungsrechtliche Anspruch auf Rückzahlung des für den Gutschein bezahlten Preises bei einer zu kurzen Befristung kann sich nämlich nur gegen den Gutscheinaussteller richten, der diesen Betrag erhalten hat. Ein solches Partnerunternehmen sollte daher den Kunden bei abgelaufenen Gutscheinen an den Aussteller des Gutscheins verweisen.

Können meine Kunden entgeltliche Gutscheine auch nach Schließung meines Betriebes geltend machen?

Ist der Gutschein noch nicht abgelaufen, ist der Aussteller grundsätzlich verpflichtet, diesen einzulösen. Die darin verbrieft Forderung kann auch nach Schließen des Betriebes und der Zurücklegung der Gewerbeberechtigung gegen den Aussteller geltend gemacht werden. Gibt es keine Ware mehr, hat der Gutscheinaussteller das Entgelt rückzuerstatten. Andernfalls wäre er ungerechtfertigt bereichert. Dafür haftet der Aussteller als Einzelunternehmer persönlich unbeschränkt. War der Aussteller eine Personengesellschaft (GesbR, OG, KG), haften die Gesellschafter der GesbR und der OG persönlich unbeschränkt, bei einer KG nur der Komplementär persönlich unbeschränkt. Der Kommanditist haftet nur bis zur Höhe der von ihm noch nicht einbezahlten Pflichteinlage – oder wenn diese ihm zurückerstattet wurde. Die persönlich unbeschränkte Haftung der unbeschränkt haftenden Gesellschafter einer OG und KG dauert fünf Jahre (plus 3 Jahre Verjährungsfrist) nach Beendigung der Gesellschaft fort. War der Aussteller des Gutscheines eine GmbH, haftet lediglich diese mit ihrem Vermögen, solange noch eines vorhanden ist, und nicht ihre Gesellschafter und in der Regel auch nicht der Geschäftsführer.

Stand: 01.12.2018