

Lernsituation	
WBM-LF03	Mit Gutschein bezahlen

Situation

Das Spielwarenfachgeschäft Villa Kunterbunt e. K. liegt in der Fußgängerzone in Tübingen (Neckargasse 225, 72070 Tübingen) und führt die Warengruppen Puppen und Stofftiere, Malen und Basteln, Brettspiele, Fahrzeuge und Bauen.

Gutscheine 

Sie sind Auszubildende zur Verkäuferin bzw. Auszubildender zum Verkäufer im ersten Ausbildungsjahr beim Spielwarenfachgeschäft. Inhaber des Spielwarenfachgeschäftes ist Timo Reimann, der auch Ihr Ausbilder ist.

Herr Reimann und Frau Schnizler, eine erfahrene Verkäuferin, führen heute folgendes Gespräch:

Frau Schnizler:	„Guten Morgen Herr Reimann! Es ist erst 10:15 Uhr und bereits jetzt haben mich zwei Kunden nach Gutscheinen gefragt – und wir bieten keine an. Das sollten wir ändern!“
Herr Reimann:	„Guten Morgen. Naja, bevor wir Gutscheine anbieten, möchte ich doch wissen, welche Vorteile uns das bringen würde?“
Frau Schnizler:	„Also ich selbst greife regelmäßig auf Gutscheine zurück, wenn ich ein Geschenk brauche ...“
Herr Reimann:	<i>[fällt ihr ins Wort]</i> „Schön und gut. Und was hat der Einzelhändler davon, wenn Sie einen Gutschein kaufen? Die Frage ist doch auch: Wie lange ist so ein Gutschein gültig? Kann ein Kunde auch noch in fünf Jahren kommen und den Gutschein einlösen, wenn wir ihn heute ausstellen? Welche Informationen muss ein Gutschein enthalten?“
Frau Schnizler:	<i>[leicht genervt]</i> „Das kann ja so schwierig nicht sein ...“
Herr Reimann:	„Sagen Sie! Mir geht es auch um die Arbeit an der Kasse und in der Verwaltung. Was macht z. B. die Kassenkraft, wenn ein Kunde einen Gutschein über 25 Euro vorlegt und lediglich für 15 Euro einkauft? Und ich bin für das Büro zuständig. Woher weiß ich am Monatsende, wie viele Gutscheine wir verkauft haben und welche Mitarbeiterin bzw. welcher Mitarbeiter die ausgestellt hat? Welche Bestandteile muss ein Gutschein haben, damit mir meine Büroarbeit erleichtert wird?“
Frau Schnizler:	„Na, also ich denke ...“
Herr Reimann:	<i>[lässt Frau Schnizler nicht zu Wort kommen]</i> „Sorry, aber bevor ich mich entscheide, Gutscheine anzubieten, brauche ich verlässliche Informationen. Zudem bin ich mit meinen Fragen noch längst nicht am Ende. Mich interessiert auch, ob wir Gutscheine bar ausbezahlen müssen, wenn ein Kunde das möchte? Und: Dürfen wir auf die Ausstellung eines Gutscheines bestehen, wenn ein Kunde einen berechtigten Mangel reklamiert? Wir brauchen Informationen! Da wir beide im Moment keine Zeit haben, übernimmt diese Aufgabe unsere Auszubildende/unser Auszubildender.“

Aufträge

1. Erstellen Sie für Ihren Ausbilder in Partnerarbeit ein Übersichtsblatt mit dessen Hilfe Sie seine Fragen zum Thema Gutscheine beantworten können.
2. Entwerfen Sie in Einzelarbeit einen Gutschein in Papierform für das Spielwarenfachgeschäft (Anlage).
3. Formulieren Sie für Ihren Ausbilder in Partnerarbeit eine Notiz mit einer begründeten Empfehlung für die Einführung bzw. die Nichteinführung von Gutscheinen.

Datenkranz

Auszug aus einer Fachzeitschrift

Geschenkgutscheine

Wer kennt es nicht: Weihnachten steht vor der Tür, der Geburtstag eines Bekannten naht – und damit stellt sich die Frage „Was soll ich schenken?“. In solchen Fällen sind Geschenkgutscheine eine perfekte Lösung. Bei der Ausgabe von Gutscheinen muss der Einzelhändler aber einiges beachten.

Gutscheine sind Dokumente, die einen Anspruch auf eine bestimmte Leistung darstellen. D. h., der Einzelhändler als Aussteller eines Gutscheines verspricht demjenigen, der den Gutschein vorlegt, den Gutschein zu erfüllen. Ein Anspruch auf Auszahlung bzw. Rückzahlung eines Gutscheins besteht nur dann, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Derartige Vereinbarungen sollten aus Beweisgründen schriftlich getroffen werden.

Einzelhändler können ihre Gutscheine gestalten wie sie möchten, der Kreativität sind keine Grenzen gesetzt. Viele Unternehmen bieten ihren Kunden verschiedene Motive zur Auswahl an. Häufig werden z. B. Geburtstags- und Weihnachtsmotive angeboten. Der Einzelhändler sollte allerdings darauf achten, dass der Gutschein folgende Mindestangaben enthält:

- Betrag, über den der Gutschein ausgestellt wurde (in Euro)
- Ausstellungsdatum
- Ort der Einlösung (Name und Anschrift des Unternehmens)
- Verfallsdatum, sofern der Gutschein befristet ausgestellt wurde

Gutscheine können zeitlich befristet ausgestellt werden. Befristete Gutscheine verjähren mit dem Ablauf des angegebenen Verfallsdatums. Wenn ein Einzelhändler befristete Gutscheine ausstellt, dann muss er darauf achten, dass er eine angemessen lange Frist zur Einlösung gewährt. Eine Frist von z. B. nur zwei Monaten ist zu kurz. Ist die Frist zu kurz bemessen, gilt automatisch dieselbe Frist wie bei unbefristeten Gutscheinen. Wird auf einem

Gutschein kein Verfallsdatum angegeben, so gilt der Gutschein unbefristet. Unbefristete Gutscheine können drei Jahre lang eingelöst werden, beginnend mit dem 31. Dezember des Ausstellungsjahres. Nach Ablauf der Frist ist der Einzelhändler nicht mehr verpflichtet, einen Gutschein einzulösen. Aus Kulanzgründen ist dies aber natürlich trotzdem möglich.

Es ist gesetzlich nicht geregelt, ob ein Einzelhändler einen Gutschein auch teilweise einlösen muss. Es ist jedoch davon auszugehen, dass der Händler zu Teilleistungen verpflichtet ist, wenn ihm dies zugemutet werden kann und ihm dadurch kein Verlust entsteht. In diesem Fall kann der Händler z. B. den Restbetrag auf dem ursprünglichen Gutschein notieren oder einen neuen Gutschein über den Restbetrag ausstellen.

Als Ersatz für Gutscheine aus Papier werden inzwischen von Einzelhändlern häufig elektronische Gutscheine ausgegeben. Diese elektronischen Gutscheinkarten haben oft die Maße einer Kreditkarte. Die Gutscheinkarten werden durch die Einzahlung bestimmter Beträge aufgeladen. Der Gutscheinkarteninhaber kann den auf die Karte aufgebuchten Betrag dann beim Einzelhändler einlösen. Auch diese Art der Gutscheine können vom Einzelhändler beliebig gestaltet werden.

Gutschein Vorderseite

Gutschein Rückseite