von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Ist eine Packstation-Adresse in der Widerrufsbelehrung zulässig?

Wer selten zuhause ist, für den ist der Paketempfang via Packstation eine bequeme Lösung. Wir wurden gefragt: Darf ich als Händler denn eine solche Adresse in meiner Widerrufsbelehrung angeben? Lesen Sie gerne im Folgenden den juristischen Hintergrund.

Worum geht es?

Das Widerrufsrecht im Fernabsatz kann für den Händler schnell belastend werden. Verbraucher senden oftmals unangekündigt nicht mehr gewünschte Waren an den Händler zurück. Dabei hat der Verbraucher grundsätzlich die freie Wahl, mit welchem Frachtführer und welchem angebotenen Versandprodukt er die Ware an den Händler retourniert.

DHL, Deutsche Post, DPD, GLS, Hermes, UPS und Co. schlagen meist zu den unterschiedlichsten Zeiten auf. Wer den Online-Handel nicht in Vollzeit betreibt und keine Angestellten hat, steht mitunter vor einem Problem: Durch Widerrufe kommen regelmäßig (unangekündigte) Päckchen und Pakete mit den unterschiedlichsten Lieferdiensten für den Händler an, der aber unter Umständen dann gar nicht vor Ort ist.

Lösung: Packstation als Widerrufsadresse angeben?

Uns erreichte kürzlich die Frage, ob der Händler in seiner Widerrufsbelehrung die Adresse einer Packstation angeben darf. Dies würde die vorgenannten Probleme lösen bzw. abmildern können, da entsprechende Rücksendungen dann direkt in die Packstation zugestellt werden könnten und eine Anwesenheit des Händlers nicht erforderlich ist.

Doch ist dies überhaupt rechtssicher möglich?

Die Antwort lautet ganz klar: Nein!

Hintergrund ist, dass nur solche Sendungen überhaupt an eine Packstation zugestellt werden können, wenn für deren Transport DHL bzw. die Deutsche Post als Frachtführer gewählt wird. Auch bestehen Anforderungen an die Abmessungen der Sendung.

HINWEIS:

Da der Händler dem Verbraucher aber nicht vorschreiben kann, mit welchem Frachtführer er die Rücksendung der Ware zu veranlassen hat, wäre die Angabe einer reinen Packstation-Adresse schon aus diesem Grunde unzureichend. Sofern für den Verbraucher günstiger (sei es von den Kosten oder der Lage der jeweiligen Annahmestelle her), kann er die Widerrufsware natürlich auch mit anderen

Anbietern als DHL bzw. Deutsche Post an den Verkäufer zurücksenden.

Solche Sendungen würden dann aber nicht ankommen, sind diese an eine Packstation-Adresse gerichtet.

Die Angabe einer „normalen“ Anschrift bei den Angaben zum Widerrufsadressaten ist aber noch aus ganz anderen Gründen wichtig:

Schließlich kann der Verbraucher seinen Widerruf auch postalisch wirksam erklären, z.B. durch einen entsprechenden Brief an den Verkäufer. Briefsendungen können aber regelmäßig gar nicht an Packstation-Adressen zugestellt werden, würden dann ins Leere laufen.

Dies bedeutet: Sendet ein Verbraucher bei Angabe einer reinen Packstation-Adresse in der Widerrufsbelehrung die Ware z.B. mit Hermes zurück, kann die Sendung nicht zugestellt werden und wird an den Absender zurückgesendet. Möchte er in einem solchen Fall seinen Widerruf per Brief erklären, kann die Briefsendung ebenfalls dort nicht zugestellt werden.

Dasselbe gilt natürlich auch für andere, nur für Rücksendungen mit bestimmten Frachtführern zugängliche Zustellanschriften, wie etwa die eines Paketshops eines bestimmten Anbieters (z.B. Adresse eines Hermes-Paketshops).

Damit vereitelt die Angabe einer reinen Packstation-Adresse in der Widerrufsbelehrung bzw. Widerrufsformular regelmäßig die Rücksendung bzw. Erklärung des Widerrufs und kann damit nicht als rechtskonform angesehen werden. Folglich muss von der Angabe einer reinen Packstation-Adresse in der Widerrufsbelehrung bzw. dem Widerrufsformular abgeraten werden.

Keine Vorgaben möglich

Viele Händler übersehen, dass sie dem Verbraucher gar nicht wirksam vorschreiben können, wie er sich im Fall des Widerrufs in Sachen Rücksendung zu verhalten hat.

Dem Verbraucher kann zum einen weder vorgeschrieben werden, welchen Frachtführer er für die Rücksendung zu wählen hat. Er kann sich hier frei entscheiden, welchen Paketdienst er hierfür nutzen möchte.

Zum anderen kann dem Verbraucher erst Recht nicht vorgeschrieben werden, mit welchem Produkt eines Frachtführers er die Rücksendung vornehmen muss.

So kann der Verbraucher teuren Schmuck z.B. in einen Maxibrief packen, der weder trackbar noch versichert ist und bei welchem der Inhalt auch kaum vor Beschädigungen beim Transport geschützt ist.

Da der Verbraucher nicht die Transportgefahr trägt, sondern alleine der Unternehmer, wird der Verbraucher - muss er die Rücksendekosten tragen – in erster Linie auf niedrige Rücksendekosten bei der Auswahl der Rücksendeart achten.

Hier ist es maximal möglich, den Verbraucher durch Empfehlungen auf einen bestimmten Versandservice zu lenken bzw. durch Überlassung eines kostenlosen Retourenlabels den Verbraucher von der Nutzung eines bestimmten Frachtführers bzw. Versandprodukts zu überzeugen.

Aber auch dabei gilt: Der Verbraucher kann dem folgen, muss er aber nicht.

Fazit:

Es ist keine gute Idee, eine Packstation-Adresse in der Widerrufsbelehrung anzugeben.

Fehlerhafte bzw. veraltete Widerrufsbelehrungen sind immer wieder Gegenstand von Abmahnungen und Streitigkeiten mit Verbrauchern. Hier müssen Online-Händler also besonders aufpassen, dass alles seine Richtigkeit hat.

TIPP:

Sie möchten sich stets auf der rechtlich sicheren Seite im Internet bewegen, über solche Änderungen rechtzeitig informiert werden und angepasste, immer rechtssichere Rechtstexte (Impressum, AGB, Datenschutzerklärung sowie Widerrufsbelehrung) zur Verfügung gestellt bekommen?

Mit unseren Schutzpaketen nehmen wir Ihnen diese Herausforderung ab.

Autor:
RA Nicolai Amereller
Rechtsanwalt