

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Neue Etsy-Rückgaberegelungen: Unsere Empfehlung

Etsy ermöglicht Händlern die Einstellung eines eigenen AGB-Baukastensystem mit vorgegebenen Optionen zu Rückgaben und Stornierungen, die bislang pauschal für alle Produkte einheitlich festgelegt werden mussten. Vor dem Hintergrund des europäischen Verbraucherwiderrufsrechts schon jetzt nicht unproblematisch, führt Etsy zum 31.10.2022 verpflichtende artikelspezifische Rückgabebedingungen ein. Händler werden ab diesem Datum gehalten, Rückgaben für jeden Artikel individuell zu regeln. Wie die damit einhergehenden Änderungen rechtlich zu bewerten sind und wie die neuen Rückgaberichtlinien bestmöglich rechtskonform bedient werden können, zeigen wir in diesem Beitrag.

I. Änderung auf Etsy zum 31.10.2022: produktspezifische Rückgabebedingungen

Seit geraumer Zeit verlangt Etsy von seinen Händlerinnen und Händlern, unabhängig vom Vorhalten eigener Rechtstexte in Form von AGB, Datenschutzerklärung, Widerrufsbelehrung und Impressum einen „AGB-Baukasten“ zu bedienen und dort Angaben zu Rückgabeoptionen, -fristen und -ausschlüssen sowie Stornierungen zu machen.

Hierbei zwingt Etsy zur Auswahl vorgegebener Optionen, die bereits jetzt [teilweise im Widerspruch zu geltenden Verbraucherwiderrufsrechten](#) stehen.

Bislang lassen sich die Rückgabeoptionen nur allgemein für alle Produkte im Etsy-Shop bedienen.

Dies ändert sich nach einer aktuellen Ankündigung von Etsy zum 31.10.2022.

Ab dann sind Händlerinnen und Händler gehalten, ihre Rückgabebedingungen im Etsy-Baukasten produktspezifisch zu regeln, also pro Produkt individuelle Rückgabeoptionen im Einklang mit den Etsy-Auswahlmöglichkeiten zu definieren.

Ausprobiert und genutzt werden kann diese Option allerdings bereits seit dem 23.09.2022.

[Eine allgemein zwingende Umstellung erfolgt dann Ende Oktober – ab diesem Zeitpunkt sind pauschale Rückgabebedingungen im Baukastensystem nicht mehr möglich.](#)

II. Rechtliche Probleme im Zusammenhang mit den individuellen Rückgabebedingungen

Im Zusammenhang mit den neuen individuellen Rückgabebedingungen bei Etsy ergeben sich für Händlerinnen und Händler leider neue rechtliche Probleme.

Diese sind darauf zurückzuführen, dass Etsy die Ausgestaltung der individuellen Rückgabeoptionen so definiert hat, dass sie – egal, was ausgewählt wird – in neue Widersprüche zum gesetzlichen Verbraucherwiderrufsrecht treten.

Etsy erhofft sich, Händlerinnen und Händlern durch die Umstellung eine flexiblere Rücknahmepolitik zu ermöglichen und so insbesondere bei bestimmten Artikeln, für die eine Rückgabe nicht in Betracht kommt, einen spezifischen Hinweis zu gewährleisten.

„Rückgaben“ existieren im europäischen Verbraucherrecht (jenseits von vertraglichen Vereinbarungen) allerdings nicht. Verbrauchern steht vielmehr ein gesetzliches Widerrufsrecht zu, dessen Voraussetzungen, Fristen und Rechtsfolgen vom Gesetz eindeutig definiert sind und von denen nicht zulasten des Verbrauchers abgewichen werden kann. Was über die Etsy-Bedingungen also letztlich definiert wird, sind Regelungen für eben dieses Verbraucherwiderrufsrecht.

Indem Etsy Händlerinnen und Händlern nun aber die Vorhaltung artikelspezifischer Rücknahmebedingungen auferlegt, drängt die Plattform sie gleichzeitig in neue Widersprüchlichkeiten zum gesetzlichen Verbraucherwiderrufsrecht und zur verwendeten Widerrufsbelehrung.

Im Einzelnen ergeben sich folgende Probleme:

1.) Kontaktaufnahme zur Rückgabe und Rücksendung nur noch mit einheitlicher Frist

Im Zuge der Neuerungen kann eine Frist für die Bekundung des Rückgabewunsches und die eigentliche Rücksendung nur noch einheitlich definiert werden.

Bislang war es möglich, einerseits eine Frist für die Kontaktaufnahme und andererseits eine solche für die Rücksendung unabhängig voneinander anzuführen.

Käufer muss mich kontaktieren und Artikel zurückschicken innerhalb von 

30 Tage nach der Lieferung 

Dies führt zwangsweise zu Widersprüchen gegenüber den gesetzlichen Widerrufsregeln und mithin auch der eingesetzten Widerrufsbelehrung.

Nach geltendem Recht ist der Widerruf bei Warenlieferungen innerhalb von 14 Tagen ab der Lieferung an den Verbraucher möglich und muss dem Unternehmer gegenüber erklärt werden (§ 356 Abs. 2 Nr. 1 a BGB).

Für die Rücksendung hat der Verbraucher dann aber noch einmal 14 Tage ab der Abgabe der Widerrufserklärung Zeit (§ 357 Abs. 1 BGB i.V.m. § 355 Abs. 3 Satz 2 BGB).

Kann bei Etsy aber für Widerrufserklärung und Rücksendung nur eine einheitliche Frist definiert werden, werden Verbraucher zwangsweise über diese gesetzliche Differenzierung (Widerrufserklärung innerhalb von 14 Tagen ab Lieferung, Rücksendung innerhalb von 14 Tagen ab Widerrufserklärung) im Unklaren gelassen.

Vielmehr wird damit die Behauptung aufgestellt, die Frist für die Widerrufserklärung entspreche

derjenigen für die Rücksendung und beides müsse innerhalb einer einheitlichen Frist erfolgen.

2.) Zwingende Rücksendekostentragung für Verbraucher

Nach geltendem Recht trägt der Verbraucher zwar per Gesetz die unmittelbaren Kosten der Rücksendung von Waren im Widerrufsfall, sofern der Unternehmer den Verbraucher darüber in seiner Widerrufsbelehrung hingewiesen hat (§ 357 Abs. 5 BGB)

Er kann aber zu Gunsten des Verbrauchers auch davon abweichen und die Rücksendekosten für den Verbraucher übernehmen.

Diesen Umstand berücksichtigt Etsy nicht und fügt im Rahmen der individuellen Rückgabebedingungen stets den Zusatz an, dass der Käufer die Rücksendekosten zu tragen habe:

Rückgabebedingungen

- Käufer trägt die Rücksendekosten

Händlerinnen und Händlern ist es daher auch nach Umstellung auf die neuen Rückgabebedingungen nicht rechtskonform möglich, in der Widerrufsbelehrung die Kostentragung für den Verbraucher zu übernehmen.

Es entsteht dann nämlich durch die rigide Etsy-Vorgabe zwangsweise ein Widerspruch über die Tragung der Rücksendekosten, der als Verbraucherirreführung abmahnbar wäre.

Dieses Problem bestand schon im bisherigen Baukastensystem, weshalb sich die IT-Recht Kanzlei dafür entschieden hat, eine Option zur Kostenübernahme der Rücksendekosten in der Widerrufsbelehrung nicht anzubieten.

3.) Fehlerhafte Wertersatzklausel

Ebenfalls höchst problematisch ist im Rahmen der neuen individuellen Rückgabebedingungen, dass Etsy pauschal einen Zusatz anfügt, der falsch über die Wertersatzpflicht im Widerrufsfall belehrt.

Nach Etsy entsteht ein Wertersatzanspruch bereits, wenn im Widerrufsfall der Artikel nicht im Originalzustand zurückgegeben wird:

- Käufer ist für den Wertverlust verantwortlich (wie mit dem Verkäufer vereinbart), wenn ein Artikel nicht im Originalzustand zurückgegeben wird.

Dies entspricht aber nicht dem gesetzlichen Leitbild.

Tatsächlich kann ein Wertersatzanspruch nur geltend gemacht werden, wenn

- ein Wertverlust eingetreten ist und dieser auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war, und
- der Unternehmer den Verbraucher auf diese Rechtsfolge in seiner Widerrufsbelehrung hingewiesen hat

Nach geltendem Recht führt das Auspacken, Anprobieren oder Testen der Ware gerade noch nicht zur Wertersatzpflicht.

Etsy's Vorstellung, allein die Rückgabe im Originalzustand bewahre vor einer Wertersatzpflicht, geht also viel zu weit und täuscht den Verbraucher über den Umfang seiner Wertersatzpflichten.

Da Etsy diesen Hinweis künftig in den individuellen Rückgabebedingungen des Händlers anzeigt, muss er sich diesen zurechnen lassen und riskiert eine abmahnbare wettbewerbsrechtliche Irreführung.

III. Best Practice: Empfehlung für die bestmögliche Einstellung der neuen Rückgabebedingungen

Auch wenn Etsy den Rückgabebedingungen von sich aus Elemente beifügt, die im Widerspruch zu gesetzlichen Widerrufsvorschriften stehen und auf die Händlerinnen und Händler keinen Einfluss haben, bedeutet die Einstellbarkeit der neuen individuellen Rückgabebedingungen für sich bereits ein hohes rechtliches Risiko.

Um Abmahnrisiken bestmöglich zu vermeiden und die Rückgabebedingungen in den maximalen Einklang mit gesetzlichen Widerrufsvorschriften und der eigenen Widerrufsbelehrung zu bringen, empfiehlt die IT-Recht Kanzlei, die individuellen Rückgabebedingungen für **alle körperlichen Waren** pauschal und produktunabhängig stets nur nach folgendem Vorbild zu definieren:

Richtlinie erstellen

Rückgaben

Ich akzeptiere Rückgaben für diesen Artikel



Umtausch

Ich akzeptiere keinen Umtausch für diesen Artikel



Käufer muss mich kontaktieren und Artikel zurückschicken innerhalb von 

21 Tage nach der Lieferung

Rückgabebedingungen 

- Käufer trägt die Rücksendekosten
- Käufer ist für den Wertverlust verantwortlich (wie mit dem Verkäufer vereinbart), wenn ein Artikel nicht im Originalzustand zurückgegeben wird.

Abbrechen

Speichern

Hinweis zum Verkauf digitaler Inhalte auf Etsy:

Für digitale Inhalte wird Etsy ab dem 31.10.2022 nach eigener Ankündigung die Rückgabebedingungen universell und pauschal selbst anpassen und dort Rückgaben immer ausschließen.

Für digitale Inhalte wird es also keine individuellen Einstellungsmöglichkeiten für die Rückgabe geben.

IV. Kanzleiempfehlung auch dann folgen, wenn das Widerrufsrecht für einzelne Produkte ausgeschlossen werden kann?

Diese Empfehlung gilt auch und insbesondere für Händlerinnen und Händler, die physische Produkte über Etsy vertreiben, von denen sie meinen, [dass für sie das Widerrufsrecht berechtigterweise ausgeschlossen werden kann \(Maßanfertigungen, Hygieneprodukte etc.\)](#).

Wir raten zwingend davon ab, für diese Produkte in den Rückgabebedingungen zu konfigurieren, dass Rückgaben nicht akzeptiert würden.

Hintergrund: die Frage, ob aufgrund der Beschaffenheit eines Produkts das Verbraucherwiderrufsrecht wirksam ausgeschlossen werden kann, ist eine **Rechtsfrage**, die im Zweifel von einem Gericht beurteilt werden muss. Händlerinnen und Händler können also nicht selbst festlegen, dass für ein oder mehrere Produkte der Widerruf ausgeschlossen sei. Ob die Ausschlussvoraussetzungen vorliegen, muss vielmehr einzelfallbezogen rechtlich beurteilt werden.

Gibt der Händler den Ausschluss einseitig vor und ergibt eine rechtliche Prüfung, dass der Ausschluss tatsächlich unzulässig wäre (etwa, weil das Produkt tatsächlich nicht hinreichend personalisiert ist), täuscht er über das Verbraucherwiderrufsrecht und begibt sich in akute Abmahngefahr.

Richtiger Anführungsort für Ausschlüsse des gesetzlichen Widerrufsrechts darf allein die Widerrufsbelehrung sein.

Dort lassen sich in Betracht kommende Ausschlüsse in allgemeiner Form benennen und sodann individuell unter Einholung rechtlicher Expertise auf bestimmte Produkte anwenden, ohne einen (ggf. nicht zulässigen) Widerrufsabschluss von sich aus zu behaupten.

V. Auswirkungen der neuen Rückgabebedingungen auf eingerichtete Rechtstexte-Schnittstellen?

Die Umstellung der Etsy-Rückgabebedingungen von „allgemein“ auf „produktspezifisch“ hat nach derzeitigen Informationen **keine Auswirkungen** auf die Funktionsfähigkeit eingerichteter Rechtstexte-Schnittstellen für Etsy.

Die Übertragung und Aktualisierung der Rechtstexte wird dadurch nicht beeinträchtigt.

VI. Auswirkungen der neuen Rückgabebedingungen auf die Konfiguration der Rechtstexte?

Auf die Konfiguration der Rechtstexte **AGB, Datenschutzerklärung, Widerrufsbelehrung und Impressum** hat die Umstellung der Etsy-Rückgabebedingungen von „allgemein“ auf „produktspezifisch“ **keine Auswirkungen**. Die Rechtstexte müssen deswegen also nicht neu konfiguriert werden.

VII. Zwingende Umstellung zum 31.10.2022 abwarten oder freiwillig bereits jetzt umstellen?

Weil mit den neuen individuellen Rückgabebedingungen von Etsy eine neue Problematik in Bezug auf die Verschmelzung der Widerrufserklärungsfrist einerseits und der Rücksendefrist andererseits geschaffen wird, empfehlen wir, die Umstellung auf die neuen Bedingungen nicht bereits jetzt vorzunehmen, sondern die zwingende Einführung Ende Oktober abzuwarten.

Im Zuge der Umstellung sollten Händlerinnen und Händler bitte unbedingt sicherstellen, dass die Ausgestaltung der Bedingungen der Vorgabe nach Punkt III. dieses Beitrags entsprechen.

VIII. Fazit

Zum 31.10.2022 ändert Etsy sein bisher statisches Baukastensystem für vertragsrelevante Regelungen zu zwingenden produktindividuellen Rückgabebedingungen ab, um Händlerinnen und Händlern eine ausdifferenzierte Rückgabepolitik zu ermöglichen.

In rechtlicher Hinsicht tut Etsy damit einen weiteren Schritt auf ohnehin dünnem Eis, indem die Plattform im Zuge der Umstellung die Frist für die Widerrufserklärung und die Rücksendung gesetzeswidrig verschmelzen lässt und Händlerinnen und Händler dazu verleitet, nach eigenem

Ermessen Rückgaben (= das Verbraucherwiderrufsrecht) für Produkte auszuschließen, für welche das Gesetz einen solchen Ausschluss nicht vorsieht.

Händlerinnen und Händler sollten für all ihre physischen Produkte undifferenziert und einheitlich eine starre Rückgabeeinstellung nach obigem Vorbild verwenden.

Insbesondere riskant ist es, nach eigener Einschätzung Rückgaben nicht zu akzeptieren, weil man der Ansicht ist, für die Produkte sei das gesetzliche Widerrufsrecht ausgeschlossen. Ob ein Ausschluss tatsächlich greift, ist eine rechtliche Bewertung und keine Entscheidung, die Händlerinnen und Händler nach Gutdünken treffen können.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt