von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Kostenlose Rücksendungen ermöglicht durch Paypal – damit ist es bald vorbei

Paypal ist ein beliebter Zahlungsdienst und kaum ein Händler kommt umhin, in seinem Shop Paypal als Zahlungsmittel anzubieten. Bisher bot Paypal Käufern an, bis zu 12x im Jahr und jeweils in Höhe von bis zu 25 Euro die Kosten der Rücksendung bei einem Widerruf zu tragen, wenn der Händler die Rücksendekosten nicht tragen will. Diesen Service schafft Paypal nun ab.

Worum geht es?

Online-Händler haben bei der Tragung der Rücksendekosten die Wahl: Für den Fall des Widerrufs durch den Verbraucher kann sich der Verkäufer entscheiden, ob er die Kosten der Rücksendung übernehmen möchte oder ob diese vom Verbraucher selbst getragen werden sollen.

Eine kurze Information im Rahmen der Widerrufsbelehrung hierzu reicht aus.

Anders als bei den Kosten der Rücksendung besteht bei den Kosten der Hinsendung im Widerrufsfall gerade kein Wahlrecht des Händlers.

Die Kosten der Lieferung (Hinsendung vom Händler zum Verbraucher) müssen beim Widerruf zwingend vom Verkäufer getragen bzw. dann zusammen mit dem Kaufpreis erstattet werden (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Verbraucher eine andere Art der Lieferung als die vom Verkäufer angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat, z.B. ausgenommen den Aufpreis für einen auswählbaren Expressversand).

Wer dies als Händler anders zu regeln versucht, dazu abweichend informiert bzw. in der Praxis anders handhabt, setzt sich einer erheblichen Abmahngefahr aus.

Der Zahlungsdienstleister Paypal bietet seinen Kunden seit einigen Jahren als zusätzliche Serviceleistung an, pro Jahr die Kosten für bis zu 12 an sich kostenpflichtige Rücksendungen zu übernehmen, wenn bei der Zahlung Paypal genutzt wurde. Die Höhe der jeweiligen Rücksendekosten ist dabei auf maximal 25 Euro gedeckelt.

Dieser schöne Mehrwert für Paypal-Zahler fällt demnächst weg. Paypal hat nun mitgeteilt, dass der Service „kostenlose Retouren“ zum 27.11.2022 eingestellt wird. Dazu heißt eshier

„Ab dem 27. November 2022 bietet PayPal keine Versandetiketten für kostenlose Retouren mehr an und akzeptiert auch keine Anträge zur Erstattung von Rücksendekosten. Stellen Sie sicher, dass Sie alle berechtigten Anträge vor dem oben genannten Datum stellen, damit sie wie gewohnt erhalten und überprüft werden können.“

Dies ist natürlich in erster Linie bedauerlich für die Paypal-Kunden, kann aber auch für Online-Händler

zum Problem werden. Denn gerade solche Händler, die selbst nicht die Rücksendekosten im Widerrufsfall tragen möchten, konnten mit dem Hinweis auf den Service von Paypal werben und damit so manchen Zweifler von einer Bestellung überzeugen.

Vorsicht: Irreführungsgefahr!

Bei Überprüfungen von Onlineshops im Rahmen anwaltlicher Intensivprüfungen ist uns immer wieder aufgefallen, dass sich Händler (die selbst die Kosten der Rücksendung nicht tragen wollen) den vorgenannten Service von Paypal werblich zu Eigen machen.

Wussten Sie bereits, dass Sie mit dem Unlimited-Paket der IT-Recht Kanzlei eine Verkaufspräsenz wettbewerbsrechtlich auf Herz und Nieren prüfen lassen können?
Dabei wird Ihre Verkaufspräsenz von einem spezialisierten Rechtsanwalt der IT-Recht Kanzlei nach über 120 Prüfkriterien überprüft, um Abmahnfallen aufzuspüren.

Z.B. auf der Seite mit der Widerrufsbelehrung oder den Versandkosten bzw. im Header oder Footer wird dann mit Aussagen wie „Paypal ermöglicht Ihnen eine kostenfreie Rücksendung (bis zu 12 Mal pro Jahr bis zu jeweils 25 Euro Kosten), wenn Sie mit Paypal bezahlen“ geworben.

Viele Händler binden auch Logos bzw. Banner von Paypal mit der Bewerbung der kostenfreien Rücksendung ein.

Da diese Serviceleistung von Paypal nun ja zum 27.11.2022 eingestellt wird, geht spätestens ab diesem Tag von einer entsprechenden Werbung durch den Händler die Gefahr einer Irreführung des Kunden aus.
Schließlich ist der Kunde aufgrund der Werbeaussagen des Händlers der Ansicht, er könne im Widerrufsfall die Ware kostenfrei – aufgrund des Einspringens von Paypal – zurücksenden, was ab dem 27.11.2022 aber gar nicht mehr möglich ist.

Eine solche Werbung dürfte daher spätestens ab dem 27.11.2022 ohne Weiteres als Irreführung kostenpflichtig abmahnbar sein

Fazit

Schade, dass sich Paypal dazu entschieden hat, diesen für viele Käufer nützlichen Service einzustellen.

Da Kunden durch diesen Service auch bei Händlern, die keine Rücksendekosten tragen wollen „sorgenfreier“ einkaufen konnten, wenn die Zahlung mittels Paypal gewählt wurde, dürfte der Service sich auch positiv auf die dortigen Bestellzahlen ausgewirkt haben.

Wer den Service von Paypal als Händler werblich aufgegriffen hat, muss aufpassen:

Händler, die noch entsprechende werben, sollten dies rasch umstellen, um sich diesbezüglich nicht in eine Abmahngefahr zu begeben.

Sie möchten in Bezug auf rechtliche Entwicklungen immer „up to date“ sein, um so dauerhaft

rechtssicher ohne Abmahnungen im Internet verkaufen zu können? Wir sichern Sie durch unsere Schutzpakete mit Update-Service ab.

Autor:
RA Nicolai Amereller
Rechtsanwalt