

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Frage des Tages: Kann der Versanddienstleister bei Widerruf vorgeschrieben werden?

Widerrufende Verbraucher sind das tägliche Brot der Onlinehändler. In bestimmten Konstellationen haben die Händler ein berechtigtes Interesse daran, dass der Käufer die Ware mit einem bestimmten Frachtführer an sie zurücksendet. Doch kann dem Käufer rechtlich überhaupt vorgeschrieben werden, welchen Versanddienstleister er für die Retoure zu nutzen hat?

Worum geht es?

Verbraucher machen nach erfolgter Onlinebestellung häufig von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch. Dies bedingt bei bereits erfolgter Lieferung der Ware deren Rücksendung an den Verkäufer.

Der Verkäufer kann hier seit dem 13.06.2014 frei bestimmen, ob er selbst die Kosten der Rücksendung tragen möchte oder den Verbraucher diese Kosten treffen sollen. Unabhängig davon trägt der Händler immer die Gefahr der Rücksendung.

Mit anderen Worten: Geht die eingelieferte Retoure verloren oder wird die Ware auf dem Rücktransport beschädigt, geht dies alleine auf die Kappe des Verkäufers.

Gerade im Fall der Kostentragung durch den Verbraucher befürchten Händler „Abstriche“ bei der Rücksendung, z.B. durch Auswahl einer möglichst „platzsparenden“ Verpackung um eine möglichst günstigste Versandart von den Abmessungen her erreichen zu können bzw. die Auswahl eines aus Sicht des Verkäufers eher ungeeigneten Frachtführers. Im Interesse des Kunden ist es, einen möglichst kostengünstigen Weg für den Rückversand zu finden, dessen Kosten ja er aus eigener Tasche tragen muss.

Dies gilt umso mehr, wenn es sich um hochwertige Ware handelt (etwa Schmuck) oder die Ware empfindlich ist (etwa Weingläser).

Immer wieder werden wir daher gefragt, ob der Händler dem Kunden vorschreiben darf, mit welchem Frachtführer (z.B. DHL) die Rücksendung zur erfolgen hat bzw. ob eine bestimmte Versandart (wie Versand als Paket statt als Maxibrief) bestimmte werden kann.

Keine Vorgaben möglich

Juristisch verhält es sich so, dass der Verbraucher frei in der Auswahl des Versanddienstleisters ist und sich nicht an dahingehende Vorgaben des Händlers halten muss.

Der Händler kann ihm damit nicht vorschreiben, (nur) einen bestimmten Versanddienstleister für die Rücksendung zu nutzen.

Ebenso wenig kann ihm vorgeschrieben werden, für die Rücksendung ein bestimmtes Versandprodukt zu nutzen. Der Verbraucher kann also etwa selbst entscheiden, ob er für die Rücksendung einer Ware ein Paket nutzt oder die Ware in einen Maxibrief stopft, wenn sie denn dort hineinpasst.

Dies gilt auch, wenn der Händler bereit ist, die Kosten der Rücksendung zu tragen.

Allenfalls eine „Lenkung“ ist denkbar:

Z.B. durch das Beifügen bzw. Zurverfügungstellen eines Retourenpaketscheins des gewünschten Frachtführers bzw. Versandprodukts (etwa Paket mit Sendungsverfolgung), mittels dessen eine kostenfreie Rücksendung möglich ist.

Dies dürfte in vielen Fällen dazu führen, dass der Verbraucher diesen dann auch einsetzt, weil er sich Aufwand und Kosten erspart.

Insbesondere bei hochwertigen Produkten bietet es sich für Händler daher an, entsprechend lenkend tätig zu werden, um Risiken beim Rückversand zu begrenzen.

Vorsicht bei entsprechenden Formulierungen

Da dem Verbraucher rechtlich keine Vorgaben in Sachen Durchführung des Rückversands gemacht werden können, sollten Händler auf entsprechende Versuche durch Vorhalten dahingehender Formulierungen im Shop verzichten.

Aussagen wie „Die Rücksendung nach Widerruf muss als versichertes Paket erfolgen.“ oder „Es werden nur Rücksendungen mit DHL angenommen.“ sind als kritisch zu betrachten und könnten Anlass für Abmahnungen durch Abmahnverbände oder Mitbewerber bieten.

Sie wünschen sich einen rechtssicheren und abmahnfreien Internetauftritt?

Wir sichern Sie gerne ab. Eine Übersicht unserer Schutzpakete für Online-Händler und Webseitenbetreiber finden Sie gerne [hier](#).

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt