

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Orientierungshilfe der EU-Kommission: Ausübung des Widerrufsrechts bei Waren

Die meisten deutschen Onlinehändler vertreiben in Deutschland und zunehmend auch in den europäischen Mitgliedsstaaten Waren und nur im geringen Maße Dienstleistungen. Die Regelungen der neuen EU-Verbraucherschutzrichtlinie 2011/83 zur Ausübung des Widerrufsrechts bei Waren hat daher für die deutschen Onlinehändler eine zentrale Bedeutung.

Da die Verbraucherschutzrichtlinie 2011/83 insbesondere für die Ausübung des Widerrufsrechts vollharmonisiertes EU-Recht setzt, ist die vor kurzem in englischer Sprache veröffentlichte Orientierungshilfe der EU-Kommission (http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf) für den innergemeinschaftlichen Onlinehandel ein wertvolles Referenzdokument. Allerdings gibt diese Orientierungshilfe keine verbindliche Auslegung von EU-Recht. Erst recht will sie keine rechtlich verbindliche Empfehlung für die Auslegung von nationalen Rechtsfragen geben. Die deutsche Rechtspraxis kann daher von dieser Orientierungshilfe abweichen. Die Aussagen der Orientierungshilfe zur Ausübung des Widerrufsrecht bei Waren sollen hier vorgestellt werden. Diese Darstellung beschränkt sich auf den für den deutschen Onlinehändler relevanten Bereich des Fernabsatzes. Begrifflichkeiten werden der deutschen Fassung der Verbraucherschutzrichtlinie entnommen.

1. Voraussetzungen einer rechtswirksamen Ausübung des Widerrufsrecht

Entsprechend Artikel 11 und Artikel 9 der Verbraucherschutzrichtlinie kann der Verbraucher sein Widerrufsrecht binnen 14 Tagen ab Auslieferung der Ware ohne Angaben von Gründen ausüben, indem er entweder

- das Muster-Widerrufsformular des Anhangs der Richtlinie verwendet (im deutschen Umsetzungsgesetz vom 27.9.2013 ist dies die Anlage 3 zu Artikel 246 §2 Absatz 3), oder
- eine entsprechende Erklärung in beliebig anderer Form abgibt, aus der sein Entschluss zum Widerruf des Vertrages eindeutig hervorgeht.

Erwägungsgrund 44 der Richtlinie führt hierzu folgendes aus:

“

Die Einführung eines harmonisierten Musterformulars für den Widerruf, das der Verbraucher benutzen kann, sollte das Widerrufsverfahren vereinfachen und für Rechtssicherheit sorgen. Aus diesen Gründen sollten die Mitgliedstaaten über das unionsweit einheitliche Musterformular hinaus keine weiteren Anforderungen an die

optische Gestaltung des Widerrufs — etwa in Bezug auf die Schriftgröße — stellen. Dem Verbraucher sollte es jedoch nach wie vor freistehen, den Vertrag mit seinen eigenen Worten zu widerrufen, vorausgesetzt, seine an den Unternehmer gerichtete Erklärung, aus der seine Widerrufsentscheidung hervorgeht, ist unmissverständlich. Diese Anforderung könnte durch einen Brief, einen Telefonanruf oder durch die Rücksendung der Waren, begleitet von einer deutlichen Erklärung, erfüllt sein.

”

Daraus folgt, dass lediglich die Rücksendung der Ware ohne eine ausdrückliche Widerrufserklärung für die rechtswirksame Ausübung des Widerrufsrechts nicht ausreicht. Auch die bloße Zurückweisung der Annahme einer Warenlieferung oder das Nicht-Abholen der Ware beim Postamt führt nicht zur wirksamen Ausübung des Widerrufsrechts. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass der Händler die aus technischen Gründen erfolgte Rücksendung der Ware (Auslieferung der Ware war nicht möglich) nicht irrtümlich als Ausübung des Widerrufsrechts ansieht.

Andererseits muss sich der Verbraucher in seiner Widerrufserklärung nicht auf den rechtlichen Begriff „Ausübung des Widerrufsrechts“ beziehen. Die Benutzung von Begriffen wie „Beenden“ oder „Rücktritt“ sollen ausreichen, solange der Verbraucher und der fragliche Vertrag identifizierbar sind. Es reicht auch ein Telefonanruf aus. Der Verbraucher ist jedoch gut beraten, in schriftlicher Form zu widerrufen und eine Kopie der Widerrufs-E-Mail oder die Quittung des Einschreibebriefes aufzubewahren, da ihn die Beweislast für die Ausübung des Widerrufsrechts trifft.

Accordingly, it should not be possible to withdraw from the contract by a simple return of the good without any explicit statement to this effect. Rejection of the delivery of the good or not picking it up at the post office would not as such count as valid expressions of withdrawal. In this way, the Directive ensures that the trader would not wrongly consider the return of a package as withdrawal, when it has not been delivered to the customer for some technical reason.

On the other hand, the statement used by the consumer to withdraw from the contract does not necessarily have to refer to the 'right of withdrawal' in legal terms:

- For example, also a statement of 'terminating' or 'retracting' from the contract and similar should be considered as sufficiently 'unequivocal' for the purpose of withdrawal as long as the consumer and the contract in question are identifiable. Since the consumer bears the burden of proof regarding the exercise of the right of withdrawal, recital 44 highlights the benefits of using a durable medium in the event a dispute arises with the trader. Furthermore, keeping evidence of having sent the notification would obviously provide an additional safeguard for the consumer to prove his case:
- For example, keeping a copy of the sent e-mail or keeping a receipt of a registered postal mail service.

Hierzu führt der Erwägungsgrund 44 aus:

“

... die Beweislast, dass der Widerruf innerhalb der in der Richtlinie festgelegten Fristen erfolgt ist, sollte jedoch dem Verbraucher obliegen. Aus diesem Grund ist es im Interesse des Verbrauchers, für die Mitteilung des Widerrufs an den Unternehmer einen dauerhaften Datenträger zu verwenden.

”

2. Widerruf im Fall der Lieferung von mehreren Waren oder von schadhaften Waren

2.1 Widerruf eines Vertrages im Fall der Lieferung von mehreren Waren (Teilwiderruf)

Die Ausübung des Widerrufsrechts kann mehrere Waren betreffen. Dabei entsteht die Frage, ob der Verbraucher nur teilweise einen Vertrag über mehrere Waren widerrufen kann, wenn er nur den Kauf einer einzelnen Ware widerrufen will.

Auch wenn sich in der Richtlinie zu dieser Frage keine ausdrückliche Regelung findet, steht es dem Händler und den Verbraucher frei, einen solchen teilweisen Widerruf zu vereinbaren. Ein Recht des Verbrauchers, einen Vertrag über mehrere Artikel nur teilweise zu widerrufen, besteht allerdings nicht.

The Directive addresses the right of withdrawal from the contract, which, as discussed above, may cover several goods. This raises the issue as to whether the consumer can partly withdraw from a contract for multiple goods when he wishes to cancel the purchase of only one or some of them. Although the Directive does not expressly provide for such a right, it also does not prevent the trader and the consumer from agreeing on a partial withdrawal from the contract by returning only an individual good or several goods sold under a single order.

Exkurs Sonderfall: Händler verschickt mit der Ware gleichzeitig ein Werbegeschenk

Im Fall der Sendung von mitgelieferten Werbeartikeln auf der Grundlage des gleichen Vertrags besteht laut Orientierungshilfe keine Verpflichtung des Händlers, nur den Widerruf hinsichtlich der gelieferten regulären Ware zu akzeptieren. Allerdings ist hier zu unterscheiden, ob der Verbraucher der Lieferung der Werbeartikel oder -geschenks zugestimmt hat. Falls eine solche Zustimmung des Verbrauchers nicht vorliegt, kann die Lieferung eines solchen Werbeartikels im Fall eines Widerrufs als unerbeten angesehen und einbehalten werden. Sie fällt dann unter die Regeln über unlautere Geschäftspraktiken i.S.d. Artikels 27 und Nummer 29 des Anhangs I der EU-Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, 2005/29/EC.

“

29. Aufforderung des Verbrauchers zur sofortigen oder späteren Bezahlung oder zur Rücksendung oder Verwahrung von Produkten, die der Gewebetreibende geliefert, der Verbraucher aber nicht bestellt hat (unbestellte Waren oder Dienstleistungen);

”

For example, where the goods supplied under the same contract include also promotional items, there should be no obligation on the trader to agree on returning only those items sold at full price. The situation would be different where the consumer has not agreed to receive a gift, which has nevertheless been provided by the trader. Such a gift may be treated as unsolicited and therefore fall under the rules on inertia selling. Article 27 and Point 29 of Annex I to the Unfair Commercial Practices Directive 2005/29/EC prohibit 'Demanding immediate or deferred payment for or the return or safekeeping of products supplied by the trader, but not solicited by the consumer except where the product is a substitute supplied in conformity with Article 7(3) of Directive 97/7/EC (inertia selling)'.

Anmerkung: Der Onlinehändler ist daher gut beraten, beim Einsatz von Werbegeschenken im Rahmen des Bestellvorgangs (z.B. durch Anklicken einer entsprechenden Schaltfläche) die Zustimmung des Verbrauchers zum Versand eines Geschenkartikels sicherzustellen.

2.2 Widerruf im Fall schadhafter Ware

Im Fall der Lieferung einer schadhaften, vertragswidrigen Ware hat der Verbraucher das Recht, binnen 14 Tage nach Lieferung

- entweder den Vertrag zu widerrufen, oder
- sich auf seine Rechte entsprechend der Verbrauchsgüterkaufs-Richtlinie zu berufen

“

Artikel 3 Richtlinie Verbrauchsgüterkauf

Rechte des Verbrauchers

(1) Der Verkäufer haftet dem Verbraucher für jede Vertragswidrigkeit, die zum Zeitpunkt der Lieferung des Verbrauchsgutes besteht.

(2) Bei Vertragswidrigkeit hat der Verbraucher entweder

Anspruch auf die unentgeltliche Herstellung des vertragsgemäßen Zustands des Verbrauchsgutes durch Nachbesserung

oder Ersatzlieferung nach Maßgabe des Absatzes 3 oder auf

angemessene Minderung des Kaufpreises oder auf Vertragsauflösung in Bezug auf das betreffende Verbrauchsgut nach Maßgabe der Absätze 5 und 6.

”

3. Rücksendung der Ware im Fall des Widerrufs

Wortlaut des Artikels 14 der Richtlinie:

“

Artikel 14

(1) Der Verbraucher hat die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens nach 14 Tagen ab dem Tag, an dem er dem Unternehmer gemäß Artikel 11 seinen Entschluss mitgeteilt hat, den Vertrag zu widerrufen, an den Unternehmer oder eine von diesem zur Entgegennahme der Waren ermächtigte Person zurückzusenden oder zu übergeben, es sei denn, der Unternehmer hat angeboten, die Waren selbst abzuholen. Die Frist ist gewahrt, wenn der Verbraucher die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absendet.

Der Verbraucher hat nur die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen, es sei denn, der Unternehmer hat sich bereit erklärt, diese Kosten zu tragen oder der Unternehmer hat es unterlassen, den Verbraucher darüber zu unterrichten, dass er diese Kosten zu tragen hat.

”

Demnach ist der Verbraucher verpflichtet, die Ware an den Händler binnen 14 Tage nach Widerrufserklärung zurückzusenden. Es sollte im Interesse des Verbrauchers liegen, diese Frist nicht auszuschöpfen, da er für den pfleglichen Umgang der Widerrufsware und einen etwaigen Wertverlust verantwortlich ist (Art. 13, Absatz 2).

3.1 Übernahme der unmittelbaren Kosten der Rücksendung durch den Verbraucher

Die alte Rechtslage, demnach der Verbraucher die Widerrufsware im Grundsatz auf Kosten des Händlers rücksenden konnte, ist zugunsten des Händlers geändert worden.

Jetzt hat der Verbraucher die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen, es sei denn der Händler hat sich zur Kostenübernahme bereit erklärt oder er hat es unterlassen, den Verbraucher darüber zu informieren, dass er die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen hat Art. 14 abs. 1, Art. 6, Absatz 1, Buchstabe i Richtlinie). Diese beiden Informationselemente sind auch in der Musterwiderrufserklärung (Anhang der Richtlinie) enthalten. Der Begriff „unmittelbare Kosten“ schließt jegliche Verwaltungs- oder Lagerkosten sowie Lagerauffüllungskosten aus, die der Händler im Zusammenhang mit der Rücksendung der Ware zu tragen hat.

Das Angebot des Händlers, die Widerrufsware selber abzuholen, ist für den Verbraucher nur verbindlich, wenn der Händler sich verpflichtet hat, die Abholungskosten zu tragen. Falls dies nicht der Fall ist und falls der Verbraucher eine kostengünstigere und verlässliche Rücksendungslösung findet, die durch einen anerkannten Dienstleister angeboten wird, kann der Verbraucher (z.B. durch AGB) nicht verpflichtet werden, das Angebot des Händlers zur Selbstabholung anzunehmen.

The direct cost of the return is at the consumer's expense unless the trader has agreed to bear them or has failed to inform that the consumer has to bear them pursuant to Article 6(1)(i). These two information elements are also included in the Model instructions on withdrawal in Annex I, which the traders can use to fulfil their information obligations. The notion of 'direct cost' should exclude any administrative, handling or 'restocking' cost borne by the trader in connection with the return of the goods.

The offer by the trader to 'collect the goods himself' should be binding for the consumer only where the trader has also undertaken to bear the costs of the return. If that is not the case and the consumer finds a more cost-efficient and nevertheless reliable return solution offered by a recognised service provider, there should be no obligation under the Directive for the consumer to accept the trader's offer to collect the goods.

3.2 Rückzahlung der vom Verbraucher erhaltenen Zahlungen

Wortlaut des Artikels 13 der Richtlinie

“

Artikel 13

1) Der Unternehmer hat alle Zahlungen, die er vom Verbraucher erhalten hat, gegebenenfalls einschließlich der Lieferkosten, unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem er gemäß Artikel 11 über den Entschluss des Verbrauchers informiert wird, den Vertrag zu widerrufen.

Der Unternehmer nimmt die Rückzahlung gemäß Unterabsatz 1 unter Verwendung desselben Zahlungsmittels vor, das vom Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn, mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart, und vorausgesetzt, für den Verbraucher fallen infolge einer solchen Rückzahlung keine Kosten an.

(2) Unbeschadet des Absatzes 1 ist der Unternehmer nicht verpflichtet, zusätzliche Kosten zu erstatten, wenn sich der Verbraucher ausdrücklich für eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmer angebotene, günstigste Standardlieferung entschieden hat.

(3) Bei Kaufverträgen kann der Unternehmer die Rückzahlung verweigern, bis er die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgeschickt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist, es sei denn, der Unternehmer hat angeboten, die Waren selbst abzuholen.

”

Art. 13 Abs. 1 verpflichtet den Händler, geleistete Zahlungen unverzüglich und spätestens binnen 14 Tage nach Widerrufserklärung zu erstatten. Der Händler kann die Rückzahlung über den Ablauf dieser Frist hinaus verweigern, bis er die Waren erhalten oder der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Ware zurückgeschickt hat. Wenn der Händler die Ware oder den Nachweis der Rücksendung

der Ware erhalten hat, hat er den Verbraucher entsprechend der Orientierungshilfe unverzüglich die geleisteten Zahlungen zu erstatten. Was der Begriff „unverzüglich“ bedeutet, muss von Fall zu Fall bewertet werden.

Unter normalen Umständen sollte die Rückerstattung in wenigen Arbeitstagen erfolgen. Die Bestimmung des Art. 13, Abs. 3 spezifiziert in diesem Punkt die Rechte und Pflichten des Händlers und des Verbrauchers gegenüber der früheren Rechtslage, wo von einer Rückerstattung recht vage als einer „baldmöglichsten Rückerstattung, spätestens aber binnen 30 Tage“ die Rede war, ohne klarzustellen, ob die Ware vorher durch den Verbraucher rückgesendet werden muss.

With regard to sales contract, pursuant to Article 13(3), the trader can only withhold the reimbursement beyond this deadline until he has either received the goods or at least evidence has been supplied by the consumer that the goods have been sent back.

If the goods or the evidence of their dispatch are received after the expiration of the 14 day period, the trader should reimburse without undue delay. What constitutes "undue delay" will have to be assessed on a case-by-case basis; however, in normal circumstances it should not take more than a few working days to carry out the reimbursement. These provisions of Article 13(3), which allow withholding the reimbursement, clarify the obligations of the consumers and traders whilst specifically improving the trader's position compared to the existing Distance Selling Directive 97/7/EC (DSD), which requires the trader to reimburse the consumer as soon as possible and in any case within 30 days, without specifying whether the goods have to be first sent back by the consumer (see Article 6(2) DSD).

3.3 Nachweis der Rücksendung der Ware als Voraussetzung für die Rückerstattung der Zahlung des Verbrauchers

Der Begriff des „Nachweises der Rücksendung der Ware“ hat daher eine große Bedeutung für die Frage des Rückbehaltungsrechts des Händlers in Sachen Rückerstattung von Zahlungen des Verbrauchers i.S.d. Art. 13 Abs. 3. Im Grundsatz sollte ein solcher Nachweis als eine schriftliche Erklärung eines anerkannten Transportunternehmens oder eines Postdienstleisters verstanden werden, in der Absender und Empfänger benannt sind. Allerdings sollte ein solcher Nachweis keine Garantie eines Dritten einschließen, dass die Rücksendeware untersucht wurde, da solche Zusatzleistungen für den Verbraucher kostspielig sein können und ihn abschrecken könnten, sein Widerrufsrecht auszuüben. Dies würde dem Zweck der Richtlinie widersprechen wie in Erwägungsgrund 47 ausgeführt wird.

“

"... Die Verpflichtungen des Verbrauchers im Falle des Widerrufs sollten den Verbraucher nicht davon abhalten, sein Widerrufsrecht auszuüben."

”

The concept of 'evidence of having sent back the goods' is obviously quite important for the application of Article 13(3). In principle, the evidence in this context should be understood as a written statement from an established transport or postal service provider specifying the sender and the recipient.

On the other hand, in principle, this evidence should not necessarily have to involve third party guarantees that the good subject to the return has been inspected and verified since such additional services are likely to be costly for the consumer and, therefore, could act as a deterrent for the exercise of the right of withdrawal, which is specifically precluded by the Directive (see recital 47: '[...] The obligations of the consumer in the event of withdrawal should not discourage the consumer from exercising his right of withdrawal').

3.4 Kein Recht zur Verweigerung der Rückzahlung des Kaufpreises bis zur Klärung eines möglichen Anspruches des Händlers wegen Wertverlust

Der Händler hat zwar das Recht, den Verbraucher für den Wertverlust der Ware wegen falscher Behandlung verantwortlich zu machen. Der Händler kann aber nicht seine Rückerstattungspflicht von der Regelung seines Anspruchs auf Ausgleich des Wertverlusts abhängig machen.

Erwägungsgrund 47 führt hierzu aus:

“

Manche Verbraucher üben ihr Widerrufsrecht aus, nachdem sie die Waren in einem größeren Maß genutzt haben, als zur Feststellung ihrer Beschaffenheit, ihrer Eigenschaften und ihrer Funktionsweise nötig gewesen wäre. In diesem Fall sollte der Verbraucher das Widerrufsrecht nicht verlieren, sollte aber für einen etwaigen Wertverlust der Waren haften.

”

Ein Recht zur Verweigerung der Rückzahlung besteht auch dann nicht, wenn der Händler sich verpflichtet hat, die Ware auf seine Kosten abzuholen wie in Art. 13 Abs. 3 ausgeführt.

Whilst Article 14(2) entitles the trader to hold the consumer liable for any diminished value of the goods resulting from their mishandling during the right of withdrawal period, the trader is under the obligations, pursuant to Article 13, to reimburse the consumer after receiving the evidence of the dispatch of the goods. Where the consumer accepts the offer by the trader to collect the goods or the trader has undertaken to collect them at his expense, the trader should not be able to invoke the right to withhold the reimbursement under Article 13(3). This should provide additional incentive for the trader to arrange for the return of the goods as soon as possible

3.5 Einsatz gleicher Zahlungsmittel bei Rückerstattung

Art. 13 Abs. 1 Richtlinie verpflichtet den Händler, für die Rückzahlung die gleichen Zahlungsmittel zu nutzen, die der Verbraucher eingesetzt hat. Insbesondere hat der Händler die Rückzahlung in der gleichen Währung vorzunehmen, die bei Zahlung durch den Verbraucher genutzt wurde.

Die Orientierungshilfe nennt hier folgende Beispielsfälle

- Der Verbraucher hat den Kaufpreis durch Überweisung von 50 € auf das Konto des Händlers gezahlt. In diesem Fall hat der Händler den gleichen Betrag von 50 € auf das Konto des Verbrauchers zu überweisen. Etwaige Gebühren, die für die Rückzahlung durch die Bank des Verbrauchers erhoben werden, sind dabei abgedeckt.
- Der Händler hat keine Bankgebühren zu erstatten, die dem Verbraucher bei seiner Überweisung des Kaufpreises entstanden sind.
- Wenn das Konto des Verbrauchers in einer bestimmten Währung ausgewiesen ist, die Zahlung des Kaufpreis und die Rückerstattung aber in einer anderen Währung erfolgen, dann haftet der Händler nicht für einen Verlust, der durch die Währungsumrechnung bei der Zahlungsabwicklung über die Bank des Verbrauchers entsteht.

- [?] For example, if the consumer paid by transferring € 50 to the bank account of the trader, the trader should reimburse it by transferring the same amount of € 50 to the bank account of the consumer, covering also any fees applied on the reimbursement by the consumer's bank.

- [?] On the contrary, the trader should not have to cover any bank fees paid by the consumer in respect of the initial payment.

- [?] Also, where the consumer's bank account is denominated in one currency but the payment and reimbursement are made in a different currency, the trader should not be responsible for any loss that could arise from the currency exchange performed by the consumer's bank on the amount of the reimbursement.

Allerdings kann diese Bestimmung durch AGB abbedungen und eine andere Zahlungsmethode für die Rückzahlung vereinbart werden, vorausgesetzt es entstehen für den Verbraucher keine zusätzlichen Kosten.

Die Orientierungshilfe nennt hier folgendes Beispiel:

Wenn eine Vereinbarung getroffen wurde, dass die Rückerstattung durch Übermittlung eines Bankschecks statt durch Banküberweisung erfolgt, hat der Händler zusätzliche Kosten zu tragen wie z.B. Währungsumtauschkosten oder Bankkosten, die zu Lasten des Verbrauchers durch den Einsatz einer anderen vereinbarten Zahlungsmethode entstehen.

For example, where the trader gets the consumer's agreement to pay the reimbursement by bank cheque instead of a bank transfer, the trader should bear any additional costs, for example, currency exchange or bank costs, which could arise for the consumer from the use by the trader of a different payment method.

Einsatz von Gutscheinen bei Rückerstattung nur bei ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers möglich

Erwägungsgrund 46 der Richtlinie ist hier unmissverständlich: Die Erstattung sollte nicht in Form eines Gutscheins erfolgen, es sei denn, der Verbraucher hat für die ursprüngliche Transaktion Gutscheine verwendet oder diese ausdrücklich akzeptiert.

Autor:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt