

von Rechtsanwalt **Dr. Daniel S. Huber**

Die schlichte oder kommentarlose Rücksendung von Waren - Teil 2 der Serie zum neuen Widerrufsrecht

Ein häufiges Problem in der Praxis ist das kommentarlose Zurücksenden von Waren an den Händler. Nach dem alten gesetzlichen Widerrufsrecht stand Verbrauchern bei Fernabsatzgeschäften ein Rückgaberecht zu. Mit den Änderungen bei den Widerrufsvorschriften ist das Rückgaberecht allerdings abgeschafft worden. Dies haben jedoch nicht alle Verbraucher mitbekommen. Daher schicken viele Verbraucher die Waren häufig auch heute noch wie gewohnt einfach kommentarlos an die Unternehmer zurück. Händler stellen sich deshalb nun die Frage, wie sie mit solchen Rücksendungen umgehen sollen.

1. Kann ein Verbraucher durch kommentarloses Zurückschicken der gekauften Ware innerhalb der Widerrufsfrist das Widerrufsrecht ausüben?

Nein. Das Rückgaberecht im Fernabsatzhandel ist mit dem neuen Widerrufsrecht abgeschafft worden. Der Verbraucher muss entweder vor der Rücksendung der Ware eine wirksame Widerrufserklärung abgeben oder eine Erklärung der Rücksendung beifügen, aus der der Widerruf hervorgeht.

2. Was passiert, wenn der Verbraucher die Ware erst nach Ablauf der Widerrufsfrist ohne Abgabe einer Widerrufserklärung entweder auf eigene Kosten oder unfrei an den Händler retourniert?

Nach Ablauf der Widerrufsfrist steht dem Verbraucher kein Widerrufsrecht mehr zu. Der Händler kann den Widerruf also nicht nur deswegen zurückweisen, weil der Verbraucher keine Widerrufserklärung abgegeben hat, sondern auch wegen der Verfristung des Widerrufsrechts. Der Händler muss die Ware daher nicht annehmen. Nimmt er sie dennoch an, so kann er die Kosten der unfreien Rücksendung dem Verbraucher in Rechnung stellen.

Aus Kulanz kann der Händler freilich dem Verbraucher anbieten, den Vorgang wie einen Widerruf zu behandeln und ihm dann den Kaufpreis abzüglich der Rücksendekosten zurückerstatten. Hierzu verpflichtet ist der Händler jedoch nicht.

Jedenfalls hat der Verbraucher alleine durch die kommentarlose Rücksendung der Ware nach Ablauf der Widerrufsfrist keinen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises. Genau genommen ist der Händler

rechtlich nicht dazu verpflichtet, überhaupt etwas zu unternehmen.

3. Wie soll ein Händler mit einer Nachnahmesendung eines Verbrauchers umgehen, der weniger als 14 Tagen zuvor etwas bei ihm gekauft hat?

Sendet ein Verbraucher die im Fernabsatz gekaufte Ware innerhalb von 14 Tagen kommentarlos per Nachnahme an den Händler zurück, so stellt dies nach neuem Widerrufsrecht keine wirksame Ausübung des Widerrufsrechts dar, solange der Verbraucher der Rücksendung keine wirksame Widerrufserklärung beigefügt hat. Der Händler ist daher nicht verpflichtet, eine solche Sendung anzunehmen.

Nimmt der Händler die Ware dennoch an und bezahlt die Nachnahmegebühr, so kann er sie dem Verbraucher in Rechnung stellen und zwar auch dann, wenn er den Vorgang im Anschluss nicht als Widerruf behandelt, also dem Verbraucher nicht den Kaufpreis zurückerstattet. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Händler in seinen AGB bzw. der Widerrufsbelehrung nicht aus Kulanz freiwillig die Rücksendekosten übernommen hat.

Nach dem neuen Widerrufsrecht ist der Verbraucher von Gesetzes wegen dazu verpflichtet, die Kosten der Rücksendung der Ware an den Händler zu tragen, wenn der Händler ihn in der Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß darüber belehrt hat.

Entsprechende Muster-Formulierungen sind in den [Rechtstexten und den AGB der IT-Recht Kanzlei](#) enthalten.

4. Wer trägt die Kosten einer unfreien Rücksendung, wenn der Verbraucher die Ware kommentarlos unfrei zurücksendet und laut Widerrufsbelehrung des Händlers der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat?

Im Ergebnis muss der Verbraucher die vollständigen Kosten der Rücksendung tragen.

Schickt ein Verbraucher die Ware kommentarlos an den Händler zurück, also ohne vorherige Erklärung des Widerrufs oder beigefügter Widerrufserklärung, so liegt darin kein wirksamer Widerruf des Vertrags.

Der Kaufvertrag ist daher weiterhin wirksam, so dass der Verbraucher weder den Kaufpreis noch irgendwelche Versandkosten zurückfordern kann. Vielmehr hat der Händler im Falle einer solchen unfreien Rücksendung einen Anspruch auf Erstattung der ihm dadurch entstandenen Kosten.

Eine Muster-Formulierung, mit der der unwirksame Widerruf des Verbrauchers durch den Händler zurückgewiesen werden kann, könnte beispielsweise lauten:

“

„Sie haben die bestellte Ware kommentarlos und somit ohne weitere Erklärung an uns zurückgeschickt bzw. zurückschicken lassen.

Uns ist leider nicht klar, wieso Sie die Ware zurückgeben wollen, ob sie etwa mangelhaft ist oder Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen möchten.

Jedenfalls stellt das kommentarlose Zurücksenden der Ware nach dem gesetzlichen Widerrufsrecht keinen wirksamen Widerruf dar, so dass der Kaufvertrag seine Gültigkeit behält. Wir haben daher auch weiterhin einen Anspruch auf die Kaufpreiszahlung.

Sie sind verpflichtet, die Kosten der (unfreien) Rücksendung zu tragen. Dasselbe gilt für die Versandkosten, die entstehen, wenn wir Ihnen die Ware erneut zusenden sollen. Bitte geben Sie uns daher Bescheid, ob Sie die Ware wieder zugeschickt bekommen möchten.

Für diesen Fall bitten wir Sie, im Vorhinein einen Betrag in Höhe von xx,yy Euro an uns zu zahlen.“

”

5. Bei einem Fernabsatzvertrag wird die bereits per Vorkasse bezahlte Ware kommentarlos vom Verbraucher zurückgeschickt. Wie soll sich der Händler verhalten?

Unabhängig davon, ob die kommentarlose Rücksendung der vom Verbraucher bereits per Vorkasse bezahlten Ware, innerhalb oder außerhalb der Widerrufsfrist erfolgt, stellt sie keinen wirksamen Widerruf des Vertrags dar.

Der Händler kann daher die Annahme der Rücksendung verweigern. Allerdings weiß der Händler vor Annahme der Rücksendung nicht, ob der Verbraucher ihr möglicherweise eine wirksame Widerrufserklärung beigefügt hat.

Nimmt der Händler die Ware an, muss er sie gut aufbewahren, darf sie also nicht verschrotten, verschenken oder spenden. Denn immerhin handelt es sich um das Eigentum des Verbrauchers. Zur Klärung der Lage könnte der Händler den Verbraucher kontaktieren und das weitere Vorgehen abstimmen. Sicher ist jedenfalls, dass der Händler vor einer etwaigen erneuten Versendung an den Verbraucher von diesem einen Vorschuss für die Versandkosten verlangen kann. Diese hat nun der Verbraucher zu tragen.

6. Kann ein Händler den Ablauf der Widerrufsfrist abwarten, wenn ein Verbraucher die gekaufte Ware ohne vorherige Widerrufserklärung kommentarlos zurücksendet, und dem Verbraucher später die Verfristung des Widerrufsrechts mitteilen?

Aus rechtlicher Sicht liegt in einer solchen Situation tatsächlich kein wirksamer Widerruf vor. Das kommentarlose Zurücksenden der Ware ohne vorherige Widerrufserklärung hat keinen entsprechenden Aussagewert.

Diese Sichtweise deckt sich mit den Erwägungsgründen der hierfür maßgeblichen EU-Verbraucherrechterichtlinie. Zudem könnte das kommentarlose Zurücksenden der Ware auch mit der Geltendmachung von Sachmängelrechten in Verbindung stehen.

Der Händler kann somit nach Erhalt einer kommentarlosen Rücksendung abwarten, bis das Widerrufsrecht verfristet ist und dies anschließend dem Verbraucher mitteilen. Ob dies in puncto Kundenfreundlichkeit und negativer Shop-Bewertungen im Internet sinnvoll ist, muss jeder Händler für sich entscheiden.

Sollte der Verbraucher seinen Artikel dann wieder erhalten wollen, kann der Händler gegen Übernahme der entsprechenden Kosten den Artikel erneut an den Verbraucher verschicken.

7. Was sollte ein Händler tun, wenn der Verbraucher ihm die Ware nach Ablauf der Widerrufsfrist kommentarlos zurücksendet, ohne vorher ausdrücklich den Widerruf zu erklären? Muss er die Ware annehmen und den Kaufpreis erstatten? Sollte er die Ware an den Verbraucher zurückschicken?

In diesem Fall liegt kein wirksamer Widerruf vor, zum einen, weil das Widerrufsrecht bereits erloschen ist, und zum anderen, weil der Verbraucher keine wirksame Widerrufserklärung abgegeben hat.

Der Händler muss die Ware somit nicht annehmen und nicht den Kaufpreis zurückerstatten. Nimmt er die Ware an, so sollte er dem Verbraucher einen Hinweis über die Lage zusenden und erfragen, ob der Verbraucher die Ware wieder bekommen möchte. Den erneuten Versand an den Verbraucher kann der Händler dann dem Verbraucher in Rechnung stellen.

8. Was kann ein Händler tun, wenn die vom Verbraucher bestellte Ware wieder zum Händler zurückkommt, weil der Verbraucher die Annahme verweigert, ohne dass der Verbraucher sonst in irgendeiner Weise den Widerruf erklärt hat?

Alleine in der Verweigerung der Annahme ist kein wirksamer Widerruf zu sehen. Somit hat der Verbraucher den Vertrag nicht wirksam widerrufen. Daher behält der Händler seinen Anspruch auf Zahlung des Kaufpreises bzw. muss das bereits bezahlte Geld nicht an den Verbraucher zurückzahlen. Steht die Zahlung des Kaufpreises noch aus, kann der Händler den Verbraucher hierauf hinweisen und ihn deshalb ggf. mahnen.

Ist die Widerrufsfrist noch nicht abgelaufen, so kann der Verbraucher den Widerruf allerdings immer noch erklären. Dies hätte zur Folge, dass der Händler den Kaufpreis sowie die Hinsendekosten zurückerstatten müsste. Die Rücksendekosten muss hingegen grundsätzlich der Verbraucher zahlen, wenn der Händler den entsprechenden Passus ordnungsgemäß in seine Widerrufsbelehrung aufgenommen hat.

Entsprechende Muster-Formulierungen sind in den [Rechtstexten und den AGB der IT-Recht Kanzlei enthalten](#).

Misslich ist für den Händler, dass die Widerrufsfrist in dieser Konstellation gar nicht ablaufen kann, da sie bereits nicht zu laufen beginnt. Denn die 14-tägige Widerrufsfrist beginnt erst mit dem Erhalt der Ware durch den Verbraucher. Verweigert dieser jedoch die Annahme der Lieferung, so hat er die Ware juristisch gesehen noch nicht erhalten.

Die Ware des Verbrauchers kann der Händler einlagern, bis sich der Verbraucher bei ihm meldet und ihm mitteilt, wie damit zu verfahren ist, also insbesondere ob er die Ware – gegen Übernahme der Versandkosten – erneut zugesendet bekommen möchte. Will der Händler lange Einlagerungszeiten verhindern, kann er auf eigene Initiative den Kontakt suchen und die Lage mit dem Verbraucher klären.

9. Bei einem vom Verbraucher als mangelhaft reklamierten Artikel stellt sich nach Rücksendung zum Verkäufer bei dessen Überprüfung heraus, dass die Ware gar nicht mangelhaft ist. Ist dann bereits in der Rücksendung eine Widerrufserklärung zu sehen oder gilt der Vertrag erst ab dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher eine ausdrückliche Widerrufserklärung abgibt, also tatsächlich widerrufen?

Alleine in der Rücksendung des Artikels ist kein Widerruf zu sehen. Dies gilt erst Recht, wenn der

Verbraucher den Artikel im Rahmen einer Reklamation wegen eines vermeintlichen Mangels zurückgesendet hat.

Allerdings kann der Verbraucher den Widerruf noch bis zum Ablauf der Widerrufsfrist erklären. Dies hätte zur Folge, dass der Händler dem Verbraucher den Kaufpreis und die Hinsendekosten erstatten müsste. Die Rücksendekosten muss hingegen der Verbraucher tragen, wenn der Händler durch einen entsprechenden Passus in der Widerrufsbelehrung darauf hingewiesen hat. Anderenfalls muss der Händler die Rücksendekosten übernehmen.

Entsprechende Muster-Formulierungen sind in den [Rechtstexten und den AGB der IT-Recht Kanzlei](#) enthalten.

10. Ein Verbraucher sendet die Ware innerhalb der Widerrufsfrist unfrei an den Händler zurück. Wer trägt diese Kosten? Kann der Händler dem Verbraucher die Kosten in Rechnung stellen?

Für den Händler ist es ein Ärgernis, wenn der Verbraucher im Zuge des Widerrufs den Artikel unfrei an den Händler zurücksendet, da dies mit höheren Kosten verbunden ist. Diese Kosten muss der Händler allerdings nur dann tragen, wenn der Verbraucher eine wirksame Widerrufserklärung abgegeben hat und der Händler in seiner Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß darüber belehrt hat, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung übernehmen muss.

In allen anderen Fällen kann der Händler dem Verbraucher somit die Kosten der Rücksendung in Rechnung stellen, etwa indem er den Betrag vom zurückzuerstattenden Kaufpreis und den Hinsendekosten abzieht.

Mit anderen Worten muss der Händler die Kosten der Rücksendung nicht tragen, wenn der Verbraucher entweder keine wirksame Widerrufserklärung abgegeben hat oder wenn der Verbraucher laut Widerrufsbelehrung des Händlers die Kosten der Rücksendung übernehmen muss.

11. Ein Verbraucher verweigert nach einer Bestellung die Annahme des per Nachnahme gelieferten Artikels. Daraufhin erhält der Händler den Artikel zurück. Wie kann und soll sich der Händler nun verhalten?

Alleine die Verweigerung der Annahme des Artikels durch den Verbraucher stellt keinen wirksamen Widerruf des Vertrags dar. Der Händler muss daher weder den Kaufpreis noch die Hinsendekosten erstatten oder die Rücksendekosten tragen.

Allerdings kann der Verbraucher den Vertrag noch bis zum Ablauf der Widerrufsfrist durch eine formgerechte Widerrufserklärung wirksam widerrufen. Dies hätte zur Folge, dass der Händler dann den Kaufpreis und die Hinsendekosten erstatten müsste. Die Rücksendekosten müsste er jedoch nur dann

übernehmen, wenn er den Verbraucher in seiner Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß darüber belehrt hat, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat.

Misslich ist für den Händler allerdings, dass die Widerrufsfrist in dieser Konstellation gar nicht ablaufen kann, da sie bereits nicht zu laufen beginnt. Denn die 14tägige Widerrufsfrist beginnt erst mit dem Erhalt der Ware durch den Verbraucher. Verweigert dieser jedoch die Annahme der Lieferung, so hat er die Ware juristisch gesehen noch nicht erhalten. Aus diesem Grund sollte der Händler in diesem Fall dem Verbraucher eine Frist zur Abnahme der Ware setzen, so dass sich der Verbraucher erklären muss. Kommt es dann trotz Fristsetzung nicht zur Lieferung der Ware an den Verbraucher, sollte der Händler den Rücktritt erklären. Zwar müsste er dann den vom Verbraucher bereits gezahlten Kaufpreis zurückerstatten. Allerdings wäre die Ware nun wieder frei und könnte zeitnah an einen anderen Verbraucher verkauft werden.

Eine Muster-Formulierung, mit der die Nichtannahme der Ware durch den Verbraucher gerügt werden kann, könnte beispielsweise lauten:

“

„Sie haben die Annahme der von Ihnen bei uns bestellten Ware(n) verweigert. Daher haben wir die Ware vom Paketdienstleister zurückerhalten.

Die Verweigerung der Annahme stellt nach dem Gesetz keine wirksame Ausübung des Widerrufsrechts dar, so dass der Kaufvertrag seine Gültigkeit behält. Wir haben daher auch weiterhin einen Anspruch auf Kaufpreiszahlung.

Wir fordern Sie nun auf, die Ware vertragsgemäß bis zum xx.yy.zzzz abzunehmen und uns mitzuteilen, ob wir Ihnen die Ware – gegen Kostenübernahme von Ihnen - erneut zuschicken sollen.

Sie sind dazu verpflichtet, die durch die automatische Rücksendung entstandenen Kosten zu tragen. Dasselbe gilt für die Versandkosten, die entstehen, wenn wir Ihnen die Ware erneut zusenden sollen. Bitte geben Sie uns daher Bescheid, ob Sie die Ware erneut zugeschickt bekommen möchten.

Für diesen Fall bitten wir Sie, im Vorhinein einen Betrag in Höhe von xx,yy Euro an uns zu zahlen.“

”

12. Darf ein Händler die vom Verbraucher zurückgesandte Ware erneut verkaufen, wenn die Widerrufsfrist abgelaufen ist und er den Widerruf daher nicht anerkennen will?

Nein. Der Händler muss sich entscheiden. Erkennt der Händler eine verspätete Widerrufserklärung oder das kommentarlose Zurücksenden der Ware – gewissermaßen aus Kulanz – als wirksamen Widerruf an,

so muss er sich an die gesetzlichen Widerrufsfolgen halten, also dem Verbraucher den Kaufpreis sowie die Kosten der Hinsendung erstatten.

Erkennt der Händler den Widerruf hingegen nicht als wirksam an, so behält der Verbraucher seinen Anspruch auf die Ware. Schon im eigenen Interesse sollte sich der Händler dann mit dem Verbraucher in Verbindung setzen, um das weitere Vorgehen abzusprechen, etwa die erneute Zusendung der Ware an den Verbraucher gegen Übernahme der entsprechenden Kosten durch den Verbraucher.

Erst wenn der Verbraucher die Ware auch dann nicht mehr haben will, er also auf seinen Anspruch verzichtet, kann der Händler ggf. einen Zweitverkauf in Betracht ziehen.

Bei weiteren Fragen und sonstigen Problemen zu dieser Thematik und anderen Themen hilft Ihnen das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich auch im Einzelfall gerne persönlich weiter.

Autor:

RA Dr. Daniel S. Huber

Rechtsanwalt