

von Daniel Huber

Fragen aus der Praxis zur Widerrufsbelehrung 2014 - Teil 10 der Serie zum neuen Widerrufsrecht

Neben den im Rahmen der Serie bereits beantworteten Fragen hat die Einführung des neuen Verbraucherwiderrufsrechts eine Reihe einzelner weiterer Fragen aufgeworfen, die zum Abschluss ebenfalls beantwortet werden sollen. Darunter sind etwa Fragen zu Beschädigungen der Ware beim Transport, den Folgen eines verspäteten Widerrufs oder Problemen rund um die Packstation. Diese und weitere Fragen werden im folgenden Beitrag beleuchtet.

1. Kann der Händler den Verbraucher vertraglich dazu verpflichten, Schäden beim Hintransport zum Verbraucher unmittelbar selbst beim Versandunternehmen (Paketdienstleister) geltend zu machen, damit die Ausschlussfristen des Versandunternehmens nicht ablaufen?

Nein. Hierzu kann der Händler den Verbraucher nicht verpflichten. Der Händler kann den Verbraucher nur darum bitten, diesen Weg einzuschlagen. Wendet sich der Verbraucher dennoch wegen des Schadens direkt an den Händler, so muss sich dieser notgedrungen darauf einlassen.

Der Verbraucher hat einen vertraglichen Anspruch gegen den Händler auf Lieferung einer mangelfreien Sache. Da die Kaufsache aber wegen der Beschädigung beim Hintransport zum relevanten Zeitpunkt der Übergabe an den Verbraucher nicht mangelfrei gewesen ist, kann der Verbraucher seinen Anspruch immer noch gegenüber dem Händler geltend machen. Dieses Recht kann der Händler nicht durch eine Vereinbarung mit dem Verbraucher wirksam ausschließen.

2. Kann ein Händler in seinen AGB regeln, dass er bei einer zu späten Ausübung des Widerrufsrechts die an ihn zurückgesandte Ware entweder gegen Erstattung eines Teils des bereits gezahlten Kaufpreises behält oder die Ware auf Wunsch und Kosten des Verbrauchers erneut diesem zusendet?

Der Händler kann in seinen AGB regeln, dass er die an ihn zurückgesandte Ware im Falle des zu spät ausgeübten Widerrufsrechts auf Wunsch des Verbrauchers gegen Kostenübernahme wieder dem Verbraucher zusendet.

Unzulässig hingegen dürfte eine AGB-Klausel sein, wonach der Händler die Ware im Falle des verspätet ausgeübten Widerrufsrechts gegen eine Teilerstattung des Kaufpreises behält. Eine solche Klausel wäre wohl alleine schon wegen ihres überraschenden Charakters unwirksam.

3. Wer trägt den Schaden, wenn ein Verbraucher im Fernabsatz Tiefkühlware bestellt, diese allerdings nicht an den Besteller, sondern an dessen Nachbar geliefert wird, der die Ware "netterweise" in Empfang nimmt, und dann erst zwei Tage später aufgetaut den Besteller erreicht?

Solange die bestellte Ware nicht unmittelbar an den Verbraucher oder an eine ausdrücklich von ihm hierzu im Vorfeld konkret beauftragte Person übergeben worden ist, trägt der Händler den Schaden, wenn die Ware beschädigt wird. Dies gilt auch für verderbliche Waren wie Lebensmittel. Der Verbraucher muss den Schaden also nur dann tragen, wenn er den konkreten Nachbarn im Vorfeld ausdrücklich damit betraut hat, die Ware für ihn entgegenzunehmen.

4. Was müssen Händler im Rahmen des Widerrufsrechts beachten, wenn die bestellte Ware von Dritten an den Verbraucher versandt wird, wie im Falle von Amazon FBA (Fulfillment by Amazon)?

Händler müssen insbesondere darauf achten, dass der Dritte beim Versand für den Händler alle Formalitäten wie Informationspflichten, Widerrufsbelehrung etc. beachtet. Auch das weitere Vorgehen im Falle des Widerrufs müsste der Händler mit dem Dritten, der die Waren an die Verbraucher versendet, abstimmen.

5. Wann beginnt die Widerrufsfrist zu laufen, wenn die bestellte Ware von DHL in einer Packstation eingelagert wird? Bereits mit der Einlagerung in der Packstation oder erst mit Abholung durch den Verbraucher?

Diese Frage ist von der Rechtsprechung bislang nicht beantwortet worden.

- Wird die Lieferung allerdings beim Paketdienstleister eingelagert, weil der Besteller oder eine Ersatzperson beim Zustellversuch zu Hause nicht angetroffen werden konnte, beginnt die Widerrufsfrist jedenfalls erst dann zu laufen, wenn der Verbraucher die Ware tatsächlich abholt.
- Dasselbe gilt, wenn der Paketdienstleister die Lieferung bei einem Nachbarn im selben Wohnhaus abgibt, wenn der Verbraucher den Nachbarn nicht ausdrücklich hierfür beauftragt hat. Auch hier beginnt die Widerrufsfrist erst dann zu laufen, wenn der Besteller die Ware vom Nachbarn ausgehändigt bekommt.

Daher dürfte dasselbe gelten, wenn die Lieferung in einer Packstation eingelagert wird, wenn der Verbraucher beim ersten Zustellversuch zu Hause nicht angetroffen werden konnte.

Hat der Verbraucher allerdings von vorneherein dem Händler gegenüber die Packstation als Lieferadresse angegeben, so dass der Paketdienstleister die Lieferung unmittelbar in die Packstation einlagert, so würden auch gute Gründe dafür sprechen, dass bereits die Einlagerung in die Packstation die Widerrufsfrist in Gang setzt. Allerdings spricht das Gesetz davon, dass "der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Frachtführer ist, die Waren erhalten" haben muss. Die Packstation selbst ist nur schwerlich als Dritter in diesem Sinne zu sehen, zum einen weil das Gesetz den Dritten offenbar als

natürliche Person sieht und zum anderen weil die Packstation eher dem Bereich des Frachtführers zuzurechnen ist.

Somit ist die Frage, ob die Widerrufsfrist bereits mit Einlagerung in die Packstation oder erst bei Abholung durch den Verbraucher zu laufen beginnt, nicht eindeutig zu beantworten. Die bisherige Rechtsprechung in ähnlichen Fällen und der Wortlaut des Gesetzes sprechen allerdings eher dafür, dass die Frist erst mit Abholung der Lieferung durch den Verbraucher zu laufen beginnt.

6. Welche Widerrufsbelehrung ist bei Mietverträgen zu verwenden, die im Wege des Fernabsatzes geschlossen werden? Was gilt dann hinsichtlich der Kosten für die Rücksendung der Mietsache durch den Mieter?

Mietverträge werden grundsätzlich vom neuen Widerrufsrecht umfasst. Wenn daher Mietverträge als Fernabsatzverträge, also ausschließlich über Fernkommunikationsmittel abgeschlossen werden, steht Verbrauchern ein Widerrufsrecht zu. Grundsätzlich ist dann dieselbe Widerrufsbelehrung zu verwenden wie bei Fernabsatzverträgen über die Lieferung von Waren (Kaufverträge). Lediglich einige wenigen Anpassungen, die häufig auch schon die Muster-Widerrufsbelehrung als Alternativen vorsieht, sind vorzunehmen.

Die Kostentragung für die Rücksendung der Mietsache hängt wie bei Fernabsatzverträgen über die Lieferung von Waren (Kaufverträge) dann davon ab, wie der Unternehmer als gewerblicher Vermieter die Widerrufsbelehrung gestaltet hat:

- Hat der Unternehmer den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß darüber belehrt, dass der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat, so gilt dies.
- Anderenfalls muss der Unternehmer die Rücksendekosten übernehmen.

7. Ab wann zählt die Versandzeit, wenn ein Verkäufer die Ware individuell herstellt und bei Plattformen wie Dawanda eine Lieferzeit von 10-14 Tagen angegeben hat? Inwiefern spielt dabei der Zeitpunkt des Eingangs der Zahlung des Kaufpreises eine Rolle?

Das hängt davon ab, was genau der Verkäufer in seinen AGB geregelt hat.

- Ist in den AGB lediglich von einer Lieferzeit von 10-14 Tagen die Rede, so kann der Verbraucher davon ausgehen, dass er die Ware innerhalb dieses Zeitraums nach seiner Bestellung tatsächlich erhält, unabhängig davon wann er den Kaufpreis bezahlt.
- Steht hingegen in den AGB des Verkäufers, dass sich die Lieferzeit ab dem Zeitpunkt berechnet, zu dem die Zahlung des Kaufpreises bei ihm eingeht, so ist dieser Zeitpunkt entscheidend.

8. Welche Aufbewahrungspflicht gibt es für die Widerrufserklärung per E-Mail, per Post und per Fax?

Aus dem Widerrufsrecht ergibt sich keine besondere Aufbewahrungspflicht für die Widerrufserklärung. Zur Beweissicherung ist es jedoch ratsam, zumindest bis zum vollständigen Abschluss des Verfahrens die Widerrufserklärung geordnet aufzubewahren.

Zu beachten ist allerdings, dass die Verbraucher nach dem neuen Widerrufsrecht den Vertrag auch per Telefon widerrufen können. In solchen Fällen gibt es gar keine körperliche Widerrufserklärung des Verbrauchers, die aufbewahrt werden könnte. Allerdings empfiehlt sich in diesem Fall natürlich, eine entsprechende Aktennotiz o. ä. anzufertigen und zu speichern.

9. Ein Verbraucher widerruft eine Transaktion, die über eBay abgewickelt worden ist, stimmt dann aber dem Abbruch der eBay-Auktion nicht zu. Kann man dann dem Verbraucher die deswegen anfallenden eBay-Gebühren auferlegen?

Dies ist ein eBay-spezifisches Problem, das nicht unmittelbar mit dem gesetzlichen Widerrufsrecht zusammenhängt.

Es gibt bei eBay jedoch unter gewissen Umständen die Möglichkeit, die Verkäuferprovision auch dann wieder gutgeschrieben zu bekommen, wenn der Käufer auf die Anfrage des Verkäufers, die Auktion einvernehmlich abzurechnen, nicht eingeht. Hierzu sollte sich der Verkäufer im Einzelfall direkt an eBay wenden.

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:

Daniel Huber

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)