von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Abwarten und Teetrinken? Der Umgang mit kommentarlosen Warenretouren im Widerrufsrecht + Musterformulierungen

Auch über ein Jahr nach Inkrafttreten der Widerrufsrechtsreform gedenken viele Verbraucher noch immer, aus Gewohnheit auf Basis der alten Rechtslage ihr Widerrufsrecht durch eine bloße Rücksendung der bestellten Waren auszuüben. Dies stellt Händler vor erhebliche Probleme, weil inzwischen eine ausdrückliche Erklärung des Verbrauchers gefordert wird. Wie ist nunmehr mit schlichten Warenrücksendungen zu verfahren? Bestehen Unterschiede für Retouren innerhalb- und außerhalb der Widerrufsfrist? Welche Rechte können beide Parteien insofern geltend machen? Antworten auf diese Fragen finden Sie in diesem Beitrag.

I. Die ordnungsgemäße Widerrufserklärung nach neuer Rechtslage

Durch die großflächigen Änderungen des geltenden Verbraucherrechts zum 13.06.2014 erfuhr vor allem das Widerrufsrecht im Fernabsatz und insbesondere im elektronischen Geschäftsverkehr eine grundlegende Reform, von welcher unter anderem die Regeln über die Ausübung des Widerrufsrechts erfasst wurden.

1.) Rücksendemöglichkeit weicht Erfordernis einer ausdrücklichen Erklärung

So wurde die bisher zulässige und für den Verbraucher durchaus vorteilhafte Praxis aufgehoben, das Widerrufsrecht durch eine schlichte und kommentarlose Rücksendung der bestellten Artikel auszuüben und mithin durch eine bloße Retoure die Rückabwicklung des Vertrages einzuleiten (so noch §355 Abs. 1 Satz 2 BGB a.F.).

Diese nach alter Rechtslage bestehende Möglichkeit einer konkludenten Widerrufserklärung durch Rückgewähr der Kaufsache ist mit der Reform dem Erfordernis einer deutlichen Kenntlichmachung des Widerrufsbegehrens gewichen, sodass nunmehr für eine wirksame Ausübung des Widerrufsrechts unabhängig von der einzuhaltenden Frist eine ausdrückliche Widerrufserklärung des Verbrauchers geäußert werden muss, §355 Abs. 1 Satz 2 und 3 BGB n.F.

Zwar werden an die konkrete Form der Erklärung neben dem Kriterium der Ausdrücklichkeit keine weiteren Anforderungen gestellt, sodass diese grundsätzlich nach Wahl des Verbrauchers sowohl schriftlich – meist unter Rückgriff auf das vom Händler nunmehr verpflichtend bereitzustellende Musterformular – als auch mündlich erfolgen kann.

Copyright © | **IT-Recht Kanzlei München** | Alter Messeplatz 2 | 80339 München | **Tel.** + 49 (0)89 13014330 | **Fax** +49 (0)89 130143360

Auch bleibt eine Angabe von Gründen gemäß §355 Abs. 1 Satz 4 BGB weiterhin nicht erforderlich.

Immerhin jedoch beseitigt die nunmehr vorausgesetzte Ausdrücklichkeit die nach alter Rechtslage bestehenden Deutungsschwierigkeiten im Falle kommentarlosen Retouren, welche der Unternehmer bei fristgerechtem Eingang zugunsten des Verbrauchers im Zweifel als Widerrufsbegehren auszulegen hatte.

Bloße Rücksendungen ohne beigefügte schriftliche Widerrufserklärung oder begleitende bzw. nachfolgende mündliche Ausübung des Widerrufsrechts können demgemäß einen wirksamen Verbraucherwiderruf nicht mehr herbeiführen.

Achtung: selbstverständlich steht es den Händlern jedoch frei, zum Vorteil der Verbraucher von den gesetzlichen Regelungen abzuweichen und ihnen durch vertragliche Vereinbarungen besondere Rückgaberechte zuzugestehen oder aber auch kommentarlose Retouren als konkludente Widerrufserklärungen zuzulassen. Bei den Vorgaben und Wertungen des §355 Abs. 1 BGB handelt es sich insofern um semi-dispositives Recht, das immer dann gilt, wenn der Händler in seinen Verträgen keine für den Verbraucher günstigeren Voraussetzungen vorsieht.

2.) Fristgerechte Nachholung der Erklärung genügt

Zu beachten ist vor diesem Hintergrund jedoch, dass das Gesetz an keiner Stelle eine verbindliche Rangfolge vorsieht, nach der Widerrufserklärung und Rückgewähr der Kaufsache zu erfolgen haben.

Insofern schließt die kommentarlose Retoure der Bestellung das Widerrufsrecht des Verbrauchers so lange nicht aus, wie er dieses noch wirksam erklären kann.

Holt der Verbraucher innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist, die nach §356 Abs. 2 Nr. 1 BGB grundsätzlich mit dem Erhalt der Waren zu laufen beginnt, die ausdrückliche Erklärung des Widerrufs nach, so wird sein Widerruf wirksam und begründet für den Unternehmer die Pflicht, die Rückabwicklung des Kaufvertrages einzuleiten. In diesem Fall bewertet sich die vorangegangene kommentarlose Retoure mithin als vorweggenommene Erfüllung der Rückgewährpflicht des Verbrauchers im Widerrufsfall nach §357 Abs. 1 BGB.

Mithin gilt, dass die fristgerechte Rücksendung bestellter Waren das dem Verbraucher zustehende Widerrufsrecht nicht tangiert. Lediglich die rechtliche Qualifikation der Retoure ist dahingehend modifiziert worden, dass sie keine wirksame Ausübung des Rechts mehr darstellt. Dem Verbraucher bleibt es aber nicht verwehrt, die geforderte ausdrückliche Erklärung für das Wirksamwerden seines Widerrufs innerhalb der 14-tägigen Frist nachzuholen.

II. Der Umgang mit kommentarlosen Rücksendungen

Schickt der Verbraucher die Bestellung ohne eine zusätzliche eindeutige Ausübung des Widerrufsrechts an den Unternehmer zurück, weiß dieser im Zweifel nicht, wie eine solche Retoure nach Maßgabe des Verbraucherwillens zu deuten ist.
Das hier zu empfehlende Verfahren bestimmt sich insofern maßgeblich danach, ob die kommentarlose Retoure binnen der gesetzlichen Widerrufsfrist erfolgt ist oder der Verbraucher diese reaktionslos hat verstreichen lassen.

1.) Retouren innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist

Sendet der Verbraucher die bestellte Ware innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist an den Händler zurück, treffen diesen zunächst keinerlei Handlungspflichten. Insbesondere ist er nicht zur Rückabwicklung des Vertrages und zur Rückerstattung von Kaufpreis und Versandkosten verpflichtet, weil es insofern an einer wirksamen Widerrufserklärung des Verbrauchers fehlt.

Dennoch lässt eine derartige Rücksendung den Händler im Ungewissen, weil er organisatorisch mit 2 Szenarien rechnen muss. Er kann nämlich nicht abschätzen, ob der Verbraucher von der zwingend zu übermittelnden Widerrufsbelehrung und dem darin enthaltenen Hinweis auf eine ausdrückliche Erklärung Kenntnis genommen hat oder nicht und ob insofern in den Folgetagen mit einer entsprechenden Äußerung des Widerrufsbegehrens noch zu rechnen ist. Möglich sind mithin zum einen die fristgerechte Nachholung des Widerrufs durch den Verbraucher und zu anderen die Verfristung und der folgerichtige Ausschluss des Widerrufsrechts.

Für den Händler bestehen hier zwei Handlungsoptionen.

a) Abwarten bis zum Verstreichen der Widerrufsfrist

Gesetzlich besteht für den Unternehmer für den Fall einer unwirksamen Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher keine Rechtspflicht zum Tätigwerden. Vielmehr korrespondiert mit der unternehmerischen Informationspflicht über das Widerrufsrecht und der Übermittlung des Musterwiderrufsformulars die Obliegenheit des Verbrauchers, von den bereitgestellten Hinweisen Kenntnis zu nehmen und sein Widerrufsbegehren danach auszurichten. Insbesondere kann der Verbraucher sich bei vorangegangener Belehrung nicht auf die Bewährtheit der einst zulässigen konkludenten Widerrufserklärung berufen. Ihn trifft gerade die Pflicht, nicht auf veraltete und überholte Praktiken zurückzugreifen.

Zulässig ist es mithin, die wirksame Ausübung des Widerrufsrechts mittels einer eindeutigen Erklärung abzuwarten und auf eine zusätzliche Aufklärungsarbeit zu verzichten. Verstreicht die Widerrufsfrist tatenlos, dann war die Rücksendung der einzige – freilich erfolglose – Versuch des Verbrauchers, sein Widerrufsrecht wirksam auszuüben. Der Verbraucher muss sich nach Fristablauf nun so behandeln lassen, als hätte er nicht fristgerecht widerrufen, sodass dieselben Rechtsfolgen wie bei kommentarlosen Retouren nach Ablauf der Frist eingreifen.

Achtung: die schlichte Verweigerung der Annahme einer Rücksendung ist keine ratsame Option. Augenscheinlich ist sie zwar geeignet, dem Händler die sich ankündigenden Unsicherheiten und organisatorische Mühen zu ersparen. Allerdings kann der Händler nicht ausschließen, dass der Rücksendung nicht ein wirksam erklärter Widerruf beigefügt ist. Weist der Händler aber einen an sich wirksamen Verbraucherwiderruf zurück, drohen neben Kostennachteilen auch wettbewerbsrechtliche Konsequenzen.

b) Hinweis auf fehlende ausdrückliche Erklärung/ „Zweitbelehrung“

Alternativ kann der Händler indes von einem Untätigbleiben absehen und den Verbraucher, der innerhalb der Widerrufsfrist bisher nur die Ware zurückgesandt hat, auf das Fehlen einer ausdrücklichen Widerrufserklärung hinweisen und ihn gegebenenfalls zur gesetzeskonformen Ausübung seines Widerrufsrechts auffordern. Lässt der Verbraucher die Frist dennoch tatenlos verstreichen, muss er sich auch dann so behandeln lassen, als hätte er nie fristgerecht widerrufen.

Zwar ist der Unternehmer zu einer „Zweitbelehrung“ nicht verpflichtet, zumal sie mit einem nicht unerheblichen Verwaltungsaufwand einhergeht. Dennoch kann sie sich in mehrfacher Hinsicht vorteilhafter erweisen als ein bloßes Abwarten.

aa) Keine Verärgerung der Kunden

So können sich bei einem bewussten Verstreichenlassen der Widerrufsfrist nach Annahme der Retoure vor allem Nachteile für die unternehmerische Reputation ergeben, die geeignet sind, das laufende Geschäft zu beeinträchtigen, Kundenbindungen zu lösen die Umsätze zu schmälern. Wartet der Händler, dem im Vergleich zum Verbraucher grundsätzliche eine umfänglichere Kenntnis der geltenden Gesetzte unterstellt werden kann, den Fristablauf nämlich bloß untätig ab, um den Verbraucher sodann mit den Rechtsfolgen einer kommentarlosen Retoure zu konfrontieren, lässt er diesen gewissermaßen „ins offene Messer laufen“. Hier muss er sich gegebenenfalls dem Vorwurf mangelnder Kundenfreundlichkeit und darauf aufbauenden negativen Bewertungen aussetzen.

Umgekehrt werden Verbraucher eine „Zweitbelehrung“ unter Aufforderung zur Abgabe einer eindeutigen Widerrufserklärung im Regelfall als ein Entgegenkommen des Händlers auffassen und die zusätzliche Mühe positiv bewerten.

bb) Ausräumung von Zweifeln

Gleichermaßen veranlasst ein erneuter Hinweis auf die Bedingungen einer wirksamen Ausübung des Widerrufsrechts den Verbraucher regelmäßig zum Tätigwerden und konfrontiert ihn mit der bisherigen Unbeachtlichkeit der Rücksendung für sein Widerrufsbegehren. Eine „Zweitbelehrung“ kann somit auch dazu dienen, dem Händler Gewissheit darüber zu verschaffen, wie die originäre Rücksendung zu deuten war, wenn der Verbraucher als Reaktion sein Anliegen kundtut. So weiß der Händler bei sodann nachgeholter Erklärung um das Widerrufsverlangen des Verbrauchers, kann die entsprechenden Schritte einleiten und muss sich über die Rechtsfolgen einer Rücksendung ohne fristgerechte Erklärung keine Gedanken machen. Insbesondere ist er aber in der Lage, die kommentarlose Retoure von einer

etwaigen Geltendmachung von Mängelrechten abzugrenzen.

cc) Besserstellung bei Ansprüchen nach Fristablauf trotz Hinweis

Auch rein wirtschaftliche Erwägungen lassen eine Zweitbelehrung bei kommentarlosen Rücksendungen innerhalb der Widerrufsfrist sinnvoll erscheinen. Denkbar ist nämlich auch, dass der Verbraucher seinerseits eine weitere Reaktion unterlässt und so ohne ausdrückliche Widerrufserklärung die gesetzliche Frist mit der Folge verstreichen lässt, dass sein Widerrufsrecht sodann ausgeschlossen ist.

Möchte der Unternehmer, der wegen der Rücksendung dennoch im Besitz der Ware ist, in derlei Fällen bis zur Rückforderung der – nunmehr unwiderruflich – gekauften Ware durch den Verbraucher Ersatzansprüche für die Lagerung und Aufbewahrung der Kaufsache geltend machen (s. dazu ausführlich unter II. 2. d), muss er sich etwaige Verstöße gegen seine Schadensminderungsobliegenheiten nach §254 Abs. 2 BGB (analog) nicht anspruchsmindernd entgegenhalten lassen. Insofern hat er den Verbraucher nämlich zum sofortigen Handeln aufgefordert und ihm so Gelegenheit gegeben, sich selbst gegen nachteilige Rechtsfolgen zu schützen.

Allerdings sollte ein Hinweis auf die etwaige Geltendmachung von Ersatzansprüchen für Lagerung und Verwahrung nach Ablauf der Widerrufsfrist schon in der Zweitbelehrung erfolgen.

2.) Retouren nach Ablauf der Widerrufsfrist

Sendet der Verbraucher die Bestellung ohne Kommentar nach Ablauf der gesetzlichen Widerrufsfrist zurück, so besteht für den Händler keine Ungewissheit mehr dahingehend, ob der Verbraucher den Widerruf durch eine ausdrückliche Erklärung noch nachholen wird. Vielmehr ist nun eine wirksame Ausübung des Widerrufsrechts – auch durch ausdrückliche Erklärung – grundsätzlich ausgeschlossen, sodass sich eine etwaige Zweitbelehrung von vornherein erübrigt.

Die Warenretoure ohne Widerrufserklärung nach Fristablauf erfährt insofern keine andere Behandlung als diejenige, der eine Widerrufserklärung beigefügt ist. In beiden Fällen ist der Kaufvertrag unwiderrufbar geworden.

Bei vielen Händlern löst die Rücksendung der Ware außerhalb der gesetzlichen Frist aber noch weitaus größeres Unbehagen aus als die kommentarlose, fristgerechte Retoure, weil nicht nur die Rechtslage Fragen aufwirft, sondern auch die weiteren Handlungsschritte mit Unsicherheiten behaftet sind.

a) Rechtslage: Verbraucher noch Eigentümer der Ware

Hat der Verbraucher den geschlossenen Kaufvertrag nicht fristgerecht widerrufen, so ist dieser nach Fristablauf endgültig wirksam geworden und kann nicht mehr durch die einseitige Ausübung des Verbraucherwiderrufsrechts in ein Rückgewährschuldverhältnis nach §357 BGB umgewandelt werden.

Dies hat zur Folge, dass der Händler seinen Anspruch auf Kaufpreiszahlung behält und hinsichtlich der Kaufsache gerade keinen Herausgabeanspruch gegen den Verbraucher geltend machen kann. Vielmehr ist der Verbraucher nun endgültig Eigentümer der bestellten Ware geworden und hat die alleinige

Verfügungsgewalt inne.

Daraus ergibt sich aber, dass der Händler bei verfristeten kommentarlosen Rücksendungen gehindert ist, die zurückerhaltene Ware wieder seinem Bestand einzuverleiben und erneut zum Verkauf anzubieten. Gleichzeitig ist es ihm verwehrt, die Sache zu zerstören, zu zerlegen oder anderweitig zu verwenden. Derartige Befugnisse stehen nämlich ausschließlich dem Eigentümer der Sachen zu, welcher nunmehr der Verbraucher ist. Maßt sich der Händler durch Veräußerung, Verbrauch oder Verwendung der Ware eine ihm tatsächlich nicht zustehende Eigentumsstellung an, so macht er sich gegenüber dem Verbraucher ersatzpflichtig und hat insbesondere im Falle eines unberechtigten Weiterverkaufs dem Verbraucher nach §816 Abs. 1 Satz 1 BGB nun das herauszugeben, was der Verbraucher mit der ursprünglichen Rücksendung der Ware begehrte, aber auf Grund des Fristablaufs nicht geltend machen konnte: den Kaufpreis.

Versendet der Verbraucher sein nunmehr unwiderruflich erlangtes Eigentum nach einem anderen Ort, steht ihm grundsätzlich ein Herausgabeanspruch nach §985 BGB gegen den Besitzer, im Falle der verfristeten Retoure also gegen den Händler zu.

Demzufolge ist dem Händler zu raten, die erhaltene Retoure zunächst einzulagern und den Verbraucher unter Hinweis auf die Rechtslage zur Entgegennahme seines Eigentums aufzufordern.

Zwar unterliegt der Herausgabeanspruch aus §985 BGB nach §197 BGB der regelmäßigen Verjährungsfrist von 30 Jahren. Diese wird im absoluten Regelfall allerdings nie überschritten werden, weil zu unterstellen ist, dass der verständige Verbraucher nach dem Hinweis auf den Fristablauf durch den Händler anstelle seines Kaufpreises zumindest die Kaufsache zurückerhalten will.

Achtung: die gleiche Rechtslage ergibt sich für den Fall, dass die Retoure zwar noch innerhalb der Widerrufsfrist beim Händler eingegangen ist, eine ausdrückliche Erklärung des Widerrufs durch den Verbraucher aber nicht zeitgerecht nachgeholt wurde. Auch hier ist das Widerrufsrecht des Verbrauchers mit Fristablauf erloschen, der Kaufvertrag somit endgültig undwiderruflich geworden und der Verbraucher zum endgültigen Eigentümer erstarkt.

b) Hinweis an den Verbraucher

Hat der Verbraucher die Ware nach Ablauf der Widerrufsfrist an den Händler retourniert oder aber bei fristgerechtem Eingang der Rücksendung seinen ausdrücklichen Widerruf nicht binnen der vorgegeben Zeit nachgeholt, so wird der Händler Besitzer von fremdem Eigentum und sieht sich einem potenziellen Herausgabeanspruch des Verbrauchers ausgesetzt.

Regelmäßig ist jedoch davon auszugehen, dass der Verbraucher sich dieser Rechtslage (noch) nicht bewusst ist und weiterhin glaubt, fristgerecht widerrufen zu haben und nunmehr einen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises geltend machen zu können.

Hier sollte der Händler nun handeln und den Verbraucher unter Hinweis auf den unwirksamen Widerruf und die dadurch entstandene Eigentumslage zur Entgegennahme seines Eigentums auffordern. Ein Aussitzen des dinglichen Zuordnungsproblems und ein konsequentes Abwarten einer Reaktion von Seiten des Verbrauchers erweist sich zum einen nämlich als wenig kundenfreundlich und kann zum anderen auch den Interessen des Händlers zuwiderlaufen, der die Retoure bis zur Rückforderung durch

den Verbraucher einzulagern und zu verwahren hat. Gleichzeitig könnte ein mangelnder Hinweis als Verstoß gegen die Schadensminderungsobliegenheiten des Händlers analog §254 Abs. 2 BGB auszulegen sein, wenn er die Herausgabe der Sache später von der Erstattung von Lagergebühren abhängig machen will (s. unter II. 2. d.). Auch erspart eine sofortige Klärung des Problems dem Händler logistische und organisatorische Aufwände, die entstünden, wenn der Verbraucher die mittlerweile in seinem Eigentum stehende Bestellung erst nach geraumer Zeit der Einlagerung beim Händler zurückfordert.

c) Erneute Hinsendekosten/Abholung durch den Verbraucher

Grundsätzlich sollte der Händler in dem oben genannten Hinweisschreiben dem Verbraucher die Möglichkeit einräumen, die Ware persönlich abzuholen. Im Regelfall jedoch werden der Wohnsitz des Bestellers und der Firmensitz des Händlers in einer derartigen räumlichen Distanz zueinander stehen, dass ausschließlich eine Rücksendung auf dem Versandweg zumutbar erscheint.

Hier kann der Händler die Rückgewähr der Kaufsache an den Verbraucher von der vorherigen Erstattung der Versandkosten abhängig machen und muss die Ware mithin erst bei der Post aufgeben, wenn er einen Eingang der für den Versand zu entrichtenden Summe auf seinem Konto verzeichnen kann.

Zu beachten ist, dass der Händler hier den gängigen, regulären Versandweg zu wählen hat und sich zur Vermeidung von Streitigkeiten bestenfalls desjenigen Transportdienstleisters bedient, auf den er schon für die erstmalige Hinsendung der Kaufsache nach Vertragsschluss zurückgegriffen hat. Abweichendes gilt, wenn der Verbraucher eine besondere Versandart verlangt und die dafür anfallenden Kosten trägt.

Selbstverständlich darf der Händler dem Verbraucher bei der Rücksendung der Retoure nur diejenigen Kosten in Rechnung stellen, die auch tatsächlich für den Versand anfallen.

Um wiederholte, zeitintensive Schriftwechsel mit dem Verbraucher zu vermeiden und den Rückgewährprozess zu beschleunigen, sollte der Händler bereits in dem erstmaligen Hinweisschreiben auf die Möglichkeiten des Verbrauchers zur Entgegennahme und zusätzlich darauf hinweisen, dass ein Versand erst nach Erstattung der Versandkosten durch den Verbraucher erfolgen kann.

d) Lagergebühren

Ist der Händler im Angesicht des potenziellen Herausgabeanspruchs des Verbrauchers aus §985 BGB zur Einlagerung solange gehalten, wie der Verbraucher seine Ware nicht zurückverlangt, so können durch die ungewollte Verwahrung zusätzliche Kosten entstehen. Nicht nur beansprucht die verfristete Retoure Lagerraum, welchen der Händler anderweitig hätte nutzen können, wenn der Verbraucher die ihm übermittelte Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß zur Kenntnis genommen hätte. Auch erfordert die temporäre Inbesitznahme einen erhöhten logistischen Einsatz und kann für den Fall der Rückforderung durch den Verbraucher besondere Anstrengungen bei der Aussonderung begründen.

Hier muss der Unternehmer allerdings nicht auf seinem Mehraufwand sitzen bleiben, sondern kann nach den Regeln der Geschäftsführung ohne Auftrag, die der Gesetzgeber gerade für die Fälle des Tätigwerdens im fremden Pflichtenkreis geschaffen hat, Erstattung der Lagergebühren vom Verbraucher

verlangen.

Zu beachten ist nämlich, dass der Händler nach Wegfall des Widerrufsrechts das Eigentum des Verbrauchers einlagert und so in seinem Bestand und seiner Gebrauchsfähigkeit erhält. Diese Pflicht obliegt aber grundsätzlich dem Eigentümer, sodass der Händler mit der Verwahrung ein objektiv fremdes Geschäft führt. Da die Geschäftsführung regelmäßig auch im Interesse des Verbrauchers liegen wird, der seines Eigentums nicht verlustig gehen will, kann der Händler nach §§677, 683 S. 1, 670 BGB wie ein Beauftragter Ersatz seiner Aufwendungen verlangen.

Zwar kann der Händler die Erstattung von Lagergebühren grundsätzlich ab dem Zeitpunkt verlangen, in dem die Widerrufsfrist ausläuft, und mithin eine Rückgewähr der kommentarlosen Retoure von Anfang an von der Erstattung derjenigen Kosten abhängig machen, die in Summe für alle Tage der Einlagerung angefallen sind.

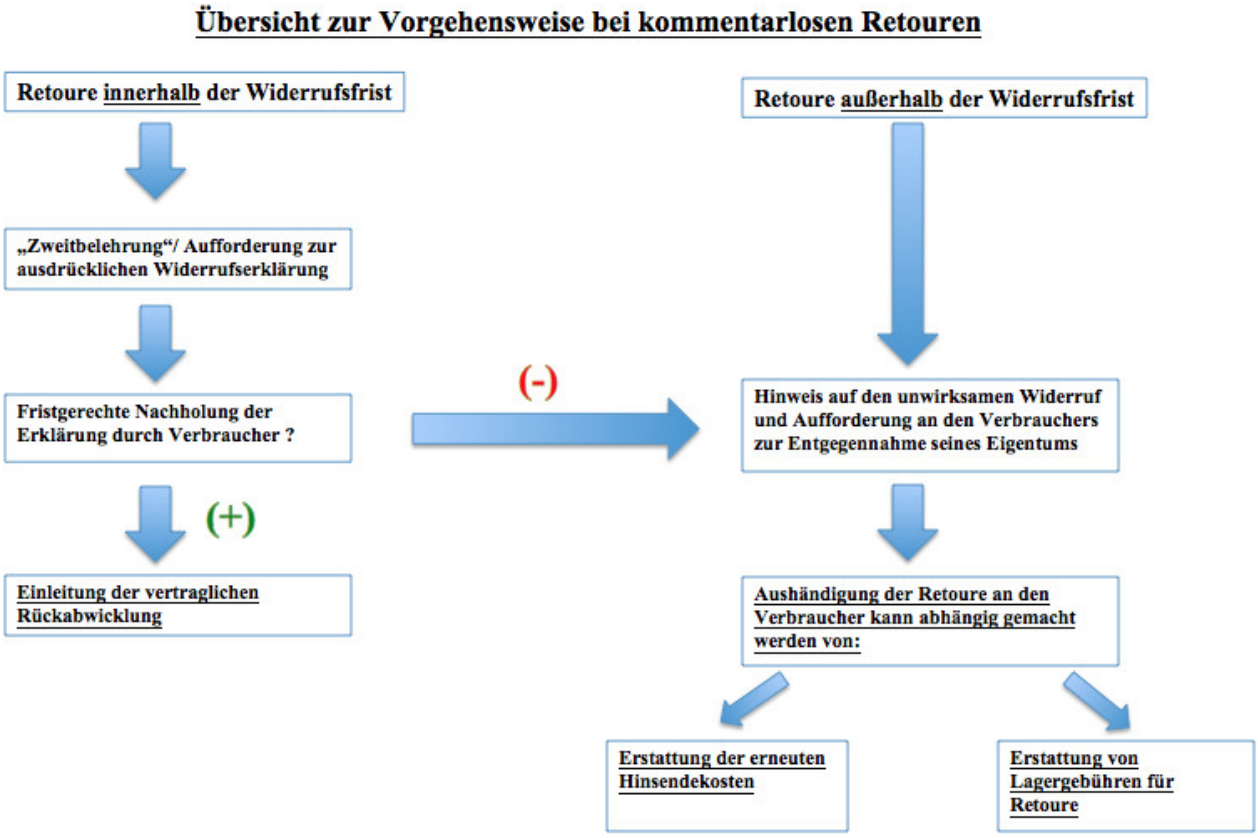
Im Interesse von anhaltenden Kundenbindungen, zum Ausschluss eines etwaigen Mitverschuldens analog §254 Abs. 2 BGB und in Anlehnung an die guten Sitten sollte der Verbraucher vor der erstmaligen Geltendmachung von Lagergebühren auf diese Rechtsfolge aber zumindest einmal hingewiesen worden sein.

Mithin sind folgende Szenarien zu differenzieren:

- sendet der Verbraucher die Ware kommentarlos innerhalb der Widerrufsfrist zurück und erfolgt eine „Zweitbelehrung“ des Händlers inkl. Hinweis auf etwaig anfallende Lagergebühren, so kann der Händler ab dem Tag nach Ablauf der Widerrufsfrist die Kosten für Einlagerung in Rechnung stellen und die Erstattung von einem Rückversand an den Verbraucher abhängig machen
- sendet der Verbraucher die Ware dahingegen erst nach Ablauf der Widerrufsfrist an den Unternehmer zurück, so ist dem Händler zu raten, Lagergebühren erst für die Zeit nach der ersten Aufforderung an den Verbraucher zur Entgegennahme seines Eigentums zu verlangen. Auf diese Rechtsfolge sollte in dem ersten Hinweisschreiben verwiesen werden, sodass die Geltendmachung bei fehlender, angemessen kurzfristiger Reaktion des Verbrauchers in einem zweiten Schreiben erfolgen kann

III. Graphik zur Verfahrensweise bei kommentarlosen Rücksendung

Weil der Umgang mit kommentarlosen Retouren nach den obigen Darstellungen maßgeblich davon abhängt, ob die Rücksendung innerhalb oder außerhalb der Widerrufsfrist eingeht, ergeben sich relativ komplexe Handlungsstrukturen. Die nachstehende Graphik soll die zu empfehlenden Verfahrensweisen in den verschiedenen Konstellationen veranschaulichen und einen Überblick über diese gewähren.



IV. Fazit

Während bis zum 13.06.2014 der Widerruf noch konkludent durch eine bloße Retoure erfolgen konnte, fordert die geltende Fassung des §355 BGB eine ausdrückliche Erklärung des Verbrauchers. Kommentarlose Rücksendungen von bestellter Ware stellen Online-Händler nach der neuen Rechtslage somit nicht selten vor die Frage, wie mit ihnen zu verfahren ist und wie die eigenen Interessen mit denjenigen des Kunden angemessen in Einklang zu bringen sind. Auch wenn der Erhalt von schlichten Rücksendungen ohne zusätzliche Erklärung stets ein Ärgernis sind, das zur Vornahme weiterer Handlungen anhält und nicht selten mit einem erhöhten organisatorischen und zeitlichen Aufwand einhergehen kann, können mit Hilfe dieses Beitrags und den im Anhang aufgeführten Musterformulierungen zumindest erste juristische Hürden im Umgang mit den Retouren genommen werden. Gleichzeitig erleichtert ein Rückgriff auf die im Anhang aufgeführten Musterformulierungen die Verwaltungsarbeit und stellt sicher, dass auf die Handlungen der Verbraucher sachgerechte unternehmerische Reaktionen folgen.

Bei weiteren Fragen zur Handhabung von kommentarlosen Rücksendungen im Online-Handel steht Ihnen die IT-Recht Kanzlei auch im Einzelfall gerne persönlich zur Verfügung.

V. Musterformulierungen

Die IT-Recht Kanzlei hat folgende Muster zum professionellen Umgang mit Kunden entwickelt:

Zweitbelehrung inkl. Rechtsfolgenverweis bei Retoure innerhalb der Widerrufsfrist

Hinweis auf Wegfall des Widerrufsrechts und Aufforderung zur Rücknahme der Bestellung bei Retoure außerhalb der Widerrufsfrist

Aufforderung zur Rücknahme der Bestellung bei nicht erfolgter fristgerechter Nachholung der Erklärung

Erneute Aufforderung zur Rücknahme nach erfolglosem ersten Hinweis unter Geltendmachung von Lagergebühren

Sie haben Interesse an diesen Mustern? Gerne, buchen Sie einfach eines der Schutzpakete der IT-Recht Kanzlei (bereits ab mtl. 9,90 € erhältlich).

Tipp: In unserem innovativen Mandantenportal, für welches Sie nach der Buchung Ihres Pakets einen individuellen Zugang erhalten, stehen Ihnen aktuell über 50 Muster & Handlungsanleitungen rund um den eCommerce zur Verfügung.

Autor:
RA Phil Salewski
Rechtsanwalt