

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Rückzahlungspflichten des Verkäufers bei Widerruf des Kunden

Bei Kaufverträgen, die online geschlossen werden, steht dem Verbraucher regelmäßig ein Widerrufsrecht zu. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, so stellt sich für den Unternehmer häufig die Frage, welche Beträge er nun eigentlich innerhalb welcher Frist an den Verbraucher zurückzahlen muss. Wie so oft lässt sich diese Frage nicht pauschal sondern nur anhand des konkreten Einzelfalls beantworten.

Hintergrund

Gemäß § 357 Abs. 1 BGB sind die empfangenen Leistungen im Falle des Widerrufs spätestens nach 14 Tagen zurückzugewähren. Der ursprünglich zwischen den Parteien geschlossene Vertrag wird durch den wirksamen Widerruf des Verbrauchers in ein so genanntes Rückgewährschuldverhältnis umgewandelt. Das bedeutet, dass die Parteien wechselseitig verpflichtet sind, alle Leistungen, die sie aufgrund des ursprünglich geschlossenen Vertrages von der anderen Partei erhalten haben, an die jeweils andere Partei zurückzugewähren. Hiervon gibt es allerdings einige Ausnahmen, die in solchen Fällen zu berücksichtigen sind.

Kaufpreis

Im Falle des wirksamen Widerrufs muss der Verkäufer dem Kunden unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über den Widerruf des Vertrags bei ihm eingegangen ist, den von diesem bereits gezahlten **Kaufpreis grundsätzlich in voller Höhe** zurückzahlen.

Allerdings besteht diese Pflicht des Verkäufers **nur Zug um Zug gegen Rücksendung der Widerrufsware** durch den Kunden. Das heißt, der Verkäufer kann die Rückzahlung des Kaufpreises an den Kunden so lange verweigern, bis dieser die Widerrufsware an den Verkäufer zurückgesendet hat. Insoweit kommt es übrigens nicht darauf an, dass die Widerrufsware dem Verkäufer auch tatsächlich zugegangen ist. Entscheidend ist vielmehr, dass der Kunde die Widerrufsware nachweislich an den Verkäufer verschickt hat. Das Transportrisiko ist beim Verbrauchsgüterkauf auch im Hinblick auf die Rücksendung der Ware nicht vom Kunden sondern vom Verkäufer zu tragen.

Im Idealfall geht die Widerrufsware dem Verkäufer unversehrt zu. Was aber gilt, wenn die **Widerrufsware beschädigt oder abgenutzt** beim Verkäufer eintrifft? Insoweit muss jeweils nach der Ursache differenziert werden. Hat der Kunde den Zustand der Ware zu vertreten, etwa weil er die Ware vor der Rücksendung unsachgemäß genutzt oder unzureichend verpackt hat, so hat der Verkäufer ggf. einen Wertersatzanspruch und/oder einen Schadensersatzanspruch gegen den Kunden, den er im Rahmen einer Aufrechnung ggf. direkt mit dem Rückzahlungsanspruch des Kunden verrechnen kann. Hat der Kunde aber alles richtig gemacht und ist die Ware erst aufgrund eines Problems beim Transport

beschädigt worden, oder beim Transport abhandengekommen, so kann der Verkäufer dies nicht dem Kunden anlasten sondern muss sich insoweit direkt mit dem Transportdienstleister auseinandersetzen.

In diesem Zusammenhang ist auch zu beachten, dass der Kunde nicht verpflichtet ist, die Widerrufsware in der Originalverpackung an den Verkäufer zurückzusenden. Dies entbindet den Kunden aber freilich nicht von seiner Pflicht, die Ware so zu verpacken, dass sie beim Rücktransport nicht beschädigt wird.

Rücksendekosten

Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Widerrufsware sind gemäß § 357 Abs. 6 S. 1 BGB vom Kunden zu tragen, sofern der Verkäufer ihn im Rahmen seiner Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß über diese Rechtsfolge unterrichtet hat.

Dies gilt jedoch nicht, wenn der Verkäufer sich freiwillig dazu bereit erklärt hat, die Rücksendekosten ganz oder teilweise selbst zu tragen. Insoweit kommt es also entscheidend auf den Inhalt der Widerrufsbelehrung an, die der Verkäufer für seine Verträge mit Verbrauchern verwendet. Hat sich der Verkäufer zur Übernahme der Rücksendekosten verpflichtet, so muss er diese dem Kunden ggf. zusammen mit dem Kaufpreis erstatten, sofern diese nicht schon vorher, beispielsweise in Form eines bezahlten Retourenscheins, der vom Kunden für die Rücksendung verwendet wird, bezahlt wurden.

Achtung: Hat sich der Verkäufer in seiner Widerrufsbelehrung generell und uneingeschränkt zur Übernahme der Rücksendekosten im Falle des Widerrufs verpflichtet, so gilt dies im Zweifel auch dann, wenn der Kunde für die Rücksendung eine besonders kostspielige Versandart wählt (z. B. unfreie Rücksendung) oder wenn der Kunde trotz des Angebots des Verkäufers nicht von einem bereits bezahlten Retourenschein Gebrauch macht und stattdessen eine andere Versandart wählt. Daher sollte jeder Händler prüfen, unter welchen Voraussetzungen er tatsächlich zur Übernahme der Rücksendekosten bereit ist und dies bei der Formulierung seiner Widerrufsbelehrung berücksichtigen.

Hinsendekosten

Gemäß § 357 Abs. 2 BGB muss der Unternehmer auch etwaige Zahlungen des Verbrauchers für die Lieferung zurückgewähren. Dies gilt jedoch nicht, soweit dem Verbraucher zusätzliche Kosten entstanden sind, weil er sich für eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmer angebotene günstigste Standardlieferung entschieden hat. Demnach ist der Verkäufer im Falle des Widerrufs grundsätzlich auch zur Rückzahlung der Hinsendekosten verpflichtet. Hat sich der Kunde allerdings beim Kauf für eine teurere als die vom Verkäufer angebotene kostengünstigste Versandart entschieden (z. B. Expressversand statt Standardversand), so muss der Kunde die über die Kosten der günstigsten Versandart hinausgehenden Kosten selbst tragen. Der Verkäufer muss dann also nur den Betrag erstatten, der den Kosten der günstigsten von ihm angebotenen Versandart entspricht. Für die Rückzahlung der Hinsendekosten gelten im Übrigen die gleichen Modalitäten, wie für die Rückzahlung des Kaufpreises (s. o.).

Insoweit werden wir in unserer Beratungspraxis immer wieder mit dem Fall konfrontiert, dass der Kunde eine größere Menge an Waren im Rahmen einer Bestellung erworben hat, weil der Verkäufer für Bestellungen ab einem bestimmten Bestellvolumen keine Versandkosten berechnet, **sein Widerrufsrecht dann aber nur hinsichtlich eines Teils der Bestellung ausübt** und einen Teil der bestellten Waren behalten möchte. Hier stellt sich für den Verkäufer die Frage, ob er dem Kunden nachträglich Versandkosten berechnen kann, wenn dieser aufgrund des Teil-Widerrufs das vom Verkäufer gesetzte Bestelllimit unterschreiten würde.

Unsere Antwort hierzu lautet, dass der Kunde per Gesetz gar nicht das Recht hat, seine Vertragserklärung nur teilweise zu widerrufen. Er kann seine Vertragserklärung entweder ganz oder gar nicht widerrufen, sofern der Verkäufer zuvor nicht vertraglich eine andere Möglichkeit mit dem Kunden vereinbart hat. So gesehen stellt sich das Problem aus rechtlicher Sicht also gar nicht. Allerdings ist es den meisten Händlern in der Praxis immer noch lieber, zumindest an einem Teil des Vertrages festzuhalten, als diesen insgesamt rückabwickeln zu müssen. Sofern der Verkäufer hierzu vorab keine Vereinbarung mit dem Käufer getroffen hat, bleibt also nur eine nachträgliche Vereinbarung, die dann auch eine Regelung über die Versandkosten umfasst. Dazu müsste der Kunde dann natürlich einverstanden sein.

Zahlungskosten

Zu den vom Verkäufer im Falle des Widerrufs zu erstattenden Kosten zählen auch solche Kosten, die dem Kunden durch die Auswahl einer bestimmten Zahlungsart entstanden sind, für die der Verkäufer seine eigenen Kosten auf den Kunden umwälzt.

Achtung:

Nach § 270a BGB ist es untersagt, gesonderte Entgelte für Kartenzahlungen, Überweisungen und Lastschriften zu verlangen. Das sogenannte Surcharging-Verbot betrifft insbesondere bargeldlose Zahlungsarten. Nähere Informationen zum Surcharging-Verbot finden sich [in diesem Beitrag](#).

Außerdem untersagen einige Zahlungsdienstleister die Abwälzung solcher Kosten auf den Kunden in ihren AGB.

Soweit die Berechnung von Entgelten für Zahlungsmittel weder nach § 270a BGB noch nach den AGB des jeweiligen Zahlungsdienstleisters untersagt ist, muss zusätzlich die Regelung des § 312a Abs. 4 BGB beachtet werden. Danach ist eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, dass er für die Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten ein bestimmtes Zahlungsmittel nutzt, unwirksam, wenn

- für den Verbraucher keine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit besteht oder
- das vereinbarte Entgelt über die Kosten hinausgeht, die dem Unternehmer durch die Nutzung des Zahlungsmittels entstehen.

Anders als bei den Hin- und Rücksendekosten findet sich im Gesetz keine ausdrückliche Regelung zu den Kosten für eine bestimmte Zahlungsart. Allerdings lassen sowohl der Wortlaut von § 357 Abs. 1 BGB, wonach die empfangenen Leistungen zurückzugewähren sind, als auch Sinn und Zweck dieser

Vorschrift, wonach der Verbraucher wieder so gestellt werden soll wie vor Abgabe seiner Vertragserklärung, darauf schließen, dass auch solche Kosten vom Verkäufer zu erstatten sind. Denn nur so ist gewährleistet, dass der Verbraucher im Falle des Widerrufs nicht schlechter gestellt ist, als vor Abgabe seiner Vertragserklärung.

Allerdings muss der Verkäufer insoweit nur solche Beträge erstatten, die der Kunde direkt an ihn „geleistet“ hat. Hat sich der Kunde dagegen etwa für Zahlung per Nachnahme entschieden und in diesem Zusammenhang ein Beförderungsentgelt direkt an den Transportdienstleister gezahlt, so ist dieser Betrag nicht dem Verkäufer sondern ausschließlich dem Transportdienstleister zugeflossen. Insoweit liegt also keine Leistung an den Verkäufer vor, so dass dieser hierfür nicht rückzahlungspflichtig ist.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht