



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**

Leitfaden zum neuen Widerrufsrecht

Autoren:

Daniel Huber, freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei

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

Thorsten Scharmacher, Leiter EHI Geprüfter Online-Shop



EHI GEPRÜFTER
ONLINE-SHOP



it-recht
kanzlei
münchen

Einführung

Das zum 13. Juni 2014 eingeführte neue gesetzliche Widerrufsrecht enthält nicht nur einige Änderungen in der Gesetzessystematik. Ebenfalls neu sind einige Ausschlüsse und Ausnahmen des Widerrufsrechts, weitere Möglichkeiten der Verteilung der Versandkosten zwischen Verbraucher und Händler und ein eigenständiger Anspruch des Händlers auf Wertersatz bei Beschädigungen der zurückgesendeten Waren.

Die IT-Recht Kanzlei hat zu den drängendsten Fragen der Praxis einen Leitfaden zusammengestellt, mit dessen Hilfe Shop-Betreiber die häufigsten Alltagsprobleme in den Griff bekommen können.

Dabei sollten Händler jedoch nicht aus den Augen verlieren, dass Recht haben und Recht bekommen leider nicht immer einhergehen. Zudem sollten sie zumindest im Hinterkopf behalten, dass in vielen Fällen durch Kulanz und geschickte Kommunikation mit den Verbrauchern auch wirtschaftlich mehr zu gewinnen ist als durch Beharren auf der eigenen Rechtsposition.

Der Leitfaden ist in erster Linie auf das Widerrufsrecht für Kaufverträge im Fernabsatzhandel zugeschnitten. Bei den etwas komplizierteren Rechtsfragen werden anschauliche Beispielfälle gebildet und Muster-Formulierungen vorgeschlagen, die Händler übernehmen können.

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

Inhaltsverzeichnis

Einführung	2
Über IT-Recht Kanzlei	11
Über EHI Geprüfter Online-Shop	12
1 Die Form der Widerrufserklärung	13
1.1 Welchen inhaltlichen Anforderungen muss eine wirksame Widerrufserklärung des Verbrauchers genügen, insbesondere wie präzise muss sie erklärt sein? Genügt es, wenn der Verbraucher „eine Rücksendung beantragen möchte“?	13
1.2 Wie verläuft die Rückabwicklung eines Kaufvertrags im Fernabsatzhandel, wenn der Verbraucher nur einen Teil der Bestellung widerruft? Was gilt dabei insbesondere für die zu erstattenden Lieferkosten?.....	14
1.3 Ein Verbraucher kauft ein Produkt und sendet es innerhalb der Widerrufsfrist mit einer Begründung wie etwa „Gefällt mir nicht“ oder „Entspricht nicht meinen Erwartungen“ zurück. Sind diese Angaben akzeptabel und ist die Retour daher als Widerruf anzuerkennen?.....	15
1.4 Muss ein Händler dem Verbraucher den Eingang der Widerrufserklärung bestätigen?	15
2 Die schlichte oder kommentarlose Rücksendung von Waren	16
2.1 Kann ein Verbraucher durch kommentarloses Zurückschicken der gekauften Ware innerhalb der Widerrufsfrist das Widerrufsrecht ausüben?	16
2.2 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?	16
2.3 Wie soll ein Händler mit einer Nachnahmesendung eines Verbrauchers umgehen, der weniger als 14 Tagen zuvor etwas bei ihm gekauft hat?	16
2.4 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?	17
2.5 Bei einem Fernabsatzvertrag wird die bereits per Vorkasse bezahlte Ware kommentarlos vom Verbraucher zurückgeschickt. Wie soll sich der Händler verhalten?	17
2.6 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?	18

2.7	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?	18
2.8	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?	19
2.9	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, als tatsächlich widerrufen?.....	19
2.10	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?.....	20
2.11	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?	20
2.12	Darf ein Händler die vom Verbraucher zurückgesandte Ware erneut verkaufen, wenn die Widerrufsfrist abgelaufen ist und er den Widerruf daher nicht anerkennen will?	21
3	Die Rücksendung der Ware an den Händler nach dem Widerruf durch den Verbraucher	22
3.1	Wie lange hat der Verbraucher Zeit, die Ware nach dem Widerruf zurückzusenden? Muss er sie ebenfalls innerhalb der Widerrufsfrist von 14 Tagen zurücksenden oder gelten hier andere Fristen?.....	22
3.2	Ein Verbraucher widerruft eine Bestellung per E-Mail, die er bislang nur zum Teil bezahlt hat. Nach einer Woche ist die Ware noch nicht zurückgesendet worden, was kann der Händler tun?	22
3.3	Muss bei der Rücksendung der widerrufenen Ware die Originalrechnung oder eine Rechnungskopie beiliegen?.....	22
3.4	Wie lange kann sich ein Kunde mit der Rücksendung der Ware an den Händler Zeit lassen, nachdem er den Kaufvertrag ordnungsgemäß widerrufen hat?	23
3.5	Was kann ein Händler tun, wenn der Verbraucher nach Ausübung des Widerrufsrechts den Artikel ungenügend verpackt an den Händler zurückschickt und er deshalb auf dem Transportweg beschädigt wird?	23
3.6	Wer trägt das Risiko der Beschädigung und des Verlustes, wenn der Verbraucher die Ware nach Ausübung des Widerrufsrechts unversichert als Päckchen an den Händler zurückschickt?	24
3.7	Darf ein Händler nach Ausübung des Widerrufsrechts den Verbraucher darüber informieren, dass er für die Rücksendung der	

Ware von nun an 14 Tage Zeit hat und verspätete Rücksendungen nicht mehr angenommen werden?	24
3.8 Nach dem neuen Widerrufsrecht soll der Verbraucher die Ware innerhalb von 14 Tagen nach dem Widerruf zurücksenden. Aber wie soll sich ein Händler verhalten, wenn ein Verbraucher die Ware erst mehrere Wochen nach Abgabe des Widerrufs an den Händler zurückschickt?	25
4 Die Erstattung der Versandkosten	26
4.1 Wer trägt die Kosten der Hinsendung und der automatischen Rücksendung durch die Post, wenn die bestellte Ware nicht innerhalb von sieben Tagen bei der Post abgeholt wird?	26
4.2 Wer trägt die Versandkosten, wenn der Verbraucher die Ware bereits storniert, wenn sie noch auf dem Versandweg zu ihm ist?	26
4.3 Wer trägt die Kosten einer unfreien Rücksendung, wenn der Verbraucher ordnungsgemäß den Widerruf erklärt hat und laut Widerrufsbelehrung des Händlers der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat?	27
4.4 Was kann ein Händler tun, wenn ein Verbraucher behauptet, die Ware sei bei ihm beschädigt angekommen und er wolle sie daher im Rahmen der Gewährleistung ohne Tragung der Rücksendekosten an den Händler zurückschicken? Wer trägt in diesem Fall die Beweislast?	27
4.5 Was kann ein Händler tun, wenn ein Verbraucher behauptet, die Ware sehe ganz anders aus als auf den Fotos im Internet oder habe andere Maße als gedacht, obwohl der Händler alles korrekt im Internet angegeben hatte, und der Verbraucher nun die Rücksendekosten erstattet bekommen möchte?	28
4.6 Kann ein Händler auf Kulanzbasis die Kosten der Rücksendung im Falle des Widerrufs durch den Verbraucher nur auf das Inland (Deutschland) beschränkt übernehmen? Wie müsste dies geregelt werden?	28
4.7 Kann ein Händler aus Kulanz die Kosten der Rücksendung übernehmen, den Verbraucher dann aber auf ein spezielles Rücksendeverfahren mittels Retourenaufkleber verweisen?	28
4.8 Was muss ein Händler bezüglich der Erstattung der Hinsendekosten beachten, wenn der Verbraucher den Kaufvertrag nur bezüglich einzelner Waren widerruft?	29
4.9 Muss ein Händler die Hinsendekosten im Falle des Widerrufs auch dann zahlen, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz in Österreich oder der Schweiz hat und die Ware deshalb dorthin versandt worden ist?	29
4.10 Nach dem neuen Widerrufsrecht muss im Falle des Widerrufs grundsätzlich der Verbraucher die Rücksendekosten tragen. Wie ist die Rechtslage, wenn der Verbraucher deshalb behauptet, die Sache sei mangelhaft und der Händler müsse sie daher kostenlos zurücknehmen? Wer trägt hierfür die Beweislast?	30

- 4.11 Wer trägt nach dem neuen Widerrufsrecht die Rücksendekosten? Sind die Rücksendekosten abhängig vom Warenwert? Gibt es somit die 40-Euro-Klausel noch? 30
- 4.12 Ein Verbraucher bestellt per Express-Lieferung und widerruft den Kaufvertrag später fristgerecht und ordnungsgemäß. Muss der Händler dem Verbraucher die Kosten für die Express-Lieferung erstatten? 30
- 4.13 Kann ein Händler dem Verbraucher im Falle des Widerrufs die Nachnahmegebühr in Rechnung stellen? 31
- 4.14 Nach der Widerrufsbelehrung eines Händlers muss der Verbraucher im Falle des Widerrufs die Kosten der Rücksendung tragen. Gilt dies auch dann, wenn der Händler einem Verbraucher in einer persönlichen E-Mail zusichert, dass er die Kosten übernimmt? 31
- 4.15 Bei einem vom Verbraucher als mangelhaft reklamierten Artikel stellt sich nach der Rücksendung der Ware bei deren Überprüfung heraus, dass sie gar nicht mangelhaft ist. Kann der Händler die ihm entstandenen Rücksendekosten auf den Verbraucher abwälzen, wenn der Verbraucher nun den Widerruf erklärt und der Händler in der Widerrufsbelehrung die Verbraucher ordnungsgemäß darüber belehrt hat, dass sie die Rücksendekosten tragen müssen? 31
- 4.16 Ein eBay-Kunde hat von seinem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht und verlangt nun die Rücksendekosten erstattet zu bekommen, obwohl laut eBay-Einstellungen und Widerrufsbelehrung der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Der Verbraucher droht nun mit Verbraucherschutz. Wie sollte sich der Händler verhalten? 32
- 4.17 Eine Verbraucherin hat einen Artikel per Nachnahme bestellt, ihn dann aber nach erfolglosem Zustellversuch nicht innerhalb der 7-Tages-Frist bei der Post/DHL abgeholt, so dass der Artikel an den Händler zurückgeschickt worden ist. Kann der Händler der Verbraucherin die Versandkosten für die Hin- und Rücksendung in Rechnung stellen? 32
- 4.18 In den AGB und der Widerrufsbelehrung eines Händlers ist geregelt: „Sie [der Verbraucher] tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben.“ Bedeutet dies, dass der Händler die Rücksendekosten trägt, wenn die Ware bereits bezahlt worden ist, unabhängig davon wie hoch der Wert der zurückzuschickenden Ware ist? 33
- 4.19 Ein Händler trägt nach seiner Widerrufsbelehrung die Kosten der Rücksendung bei einem Warenwert von mehr als 40 Euro. Gibt es dabei dennoch eine Grenze, ab der der Händler die Versandkosten doch nicht übernehmen muss, wenn diese vollkommen außer Verhältnis zum Warenwert stehen? 33
- 4.20 Ein Händler übernimmt grundsätzlich die Kosten der Rücksendung. Kann er verhindern, dass ihm durch eine unfreie Rücksendung der

	Ware durch den Verbraucher unnötig hohe Kosten entstehen, indem er für einen solchen Fall in den AGB und/oder der Widerrufsbelehrung regelt, dass der Verbraucher die wegen der unfreien Rücksendung erhöhten Kosten zu tragen hat?	34
4.21	Ein Verbraucher kauft einen Gegenstand, der vom Versand ausgeschlossen ist. Individuell vereinbaren der Händler und der Verbraucher, dass der Verbraucher eine Spedition auf eigene Kosten und eigenes Risiko zur Abholung der Ware beauftragt. Nach Erhalt der Ware macht der Verbraucher ordnungsgemäß von seinem Widerrufsrecht Gebrauch. Wer hat nun die Kosten der Rücksendung durch eine Spedition zu tragen?	35
4.22	Wer muss nach dem neuen Widerrufsrecht die Rücksendekosten beim Speditionsversand tragen?	35
5	Die Rückzahlung des Kaufpreises an den Verbraucher	36
5.1	Müssen Händler dem Verbraucher im Falle des Widerrufs den bereits gezahlten Kaufpreis auf demselben Zahlungsweg zurückerstatten, auf dem er gezahlt worden ist?	36
5.2	Wie lange darf ein Händler warten, bis er dem Verbraucher nach dem Widerruf den Kaufpreis erstattet, wenn der Verbraucher die Ware (bislang) nicht an den Händler zurückschickt?	36
5.3	Wie lange gilt das Zurückbehaltungsrecht des Händlers bezüglich der Erstattung des vom Verbraucher bereits gezahlten Kaufpreises, wenn der Verbraucher die Ware auch nach einigen Wochen noch nicht wieder an den Händler zurückgeschickt hat?	37
6	Die Zahlung von Wertersatz durch den Verbraucher	38
6.1	Ein Verbraucher widerruft den Kaufvertrag über einen Rasenmäher ordnungsgemäß und schickt ihn mit eindeutigen Gebrauchsspuren zurück an den Händler. Muss dieser die Ware annehmen und den vollen Kaufpreis erstatten?	38
6.2	Bei welcher Art von Gebrauchsspuren oder Beschädigungen können Händler gegenüber dem Verbraucher Ansprüche auf Wertersatz geltend machen?	38
6.3	Wie sollte sich ein Händler verhalten, wenn der Verbraucher Rückbuchungen über PayPal vornimmt und dabei auch Kosten zurückbucht, die von ihm zu tragen wären, wie z. B. höherwertige Hinsendekosten oder Wertersatz?	39
6.4	Kann das Entfernen einer Umverpackung sowie einer Schutzfolie durch den Verbraucher als Beschädigung der Sache gewertet werden, für die der Verbraucher Wertersatz leisten muss?	39
6.5	Wie sollte sich ein Händler verhalten, wenn der Verbraucher eine DVD zerkratzt und nicht mehr funktionstüchtig zurückschickt, obwohl sie – zwar gebraucht – vor der Hinsendung zum Verbraucher keinerlei Kratzer aufwies und einwandfrei funktionierte?	39
6.6	In welchen Fällen kann der Händler beim Widerruf für die zurückgesandte Ware vom Verbraucher Wertersatz verlangen?	

Genügt es, dass der Verbraucher beispielsweise den gekauften Schrank bereits zusammen- und danach wieder auseinander gebaut hat?.....	40
6.7 Wer trägt beim Wertersatz nach Ausübung des Widerrufsrechts die Beweislast dafür, dass die Ware (nicht) übermäßig benutzt worden ist?	40
6.8 Dürfen Händler auf einer Unterseite ihrer Internetseite eine FAQ-Übersicht einrichten, auf der sie Verbraucher über den richtigen Umgang mit der Ware informieren, wenn sie sie zu Hause ausprobieren?	41
6.9 Ein Verbraucher kauft im Fernabsatz ein Hemd, das aufwendig in einer Folie verpackt ist. Zu Hause öffnet er die Verpackung, probiert das Hemd an, erklärt den Widerruf, verpackt das Hemd wieder notdürftig und schickt es an den Händler zurück. Muss der Händler den Widerruf akzeptieren, auch wenn das Hemd nun nicht mehr original verpackt ist und auch nicht mehr genauso schön verpackt werden kann?	41
6.10 Wer trägt das Risiko, wenn die Ware beim Rückversand an den Händler beschädigt wird oder verloren geht?	42
7 Der Ausschluss und das Erlöschen des Widerrufsrechts	43
7.1 Wenn Händler Metallketten, Lederbänder oder Ähnliches als Meterware in Schritten zu je 10 Zentimeter individuell im Fernabsatzhandel verkaufen, steht Verbrauchern dann ein Widerrufsrecht zu?	43
7.2 Ist das Widerrufsrecht beim Verkauf von Möbeln im Fernabsatz ausgeschlossen, wenn sie vom Verbraucher bereits zusammengebaut worden sind und deshalb nicht mehr ohne Beschädigung oder Gebrauchsspuren auseinandergebaut werden können?	43
7.3 Ist das Widerrufsrecht beim Verkauf von Bausätzen wie Modell-, Lego oder Elektronik-Bausätzen im Fernabsatzhandel ausgeschlossen, wenn sie nicht mehr ohne Beschädigung oder Gebrauchsspuren auseinandergebaut werden können?	43
7.4 Ist das Widerrufsrecht wegen „individueller Fertigung nach Kundenwunsch“ ausgeschlossen, wenn der Verbraucher bei der Bestellung einer Hutschachtel die Farbe der Innenausstattung unter mehreren Möglichkeiten auswählen kann?	44
7.5 Hat der Verbraucher beim Kauf von Musik zum Download oder im Stream ein Widerrufsrecht?	44
7.6 Was versteht das Gesetz unter digitalen Inhalten?	44
7.7 Wie muss bei digitalen Inhalten das Widerrufsrecht formuliert sein, damit es im Falle des Downloads oder Streamings tatsächlich erlischt?	45
7.8 Woran erkennt ein Händler, ob der Besteller ein Verbraucher oder ein Unternehmer ist und muss er das in Zweifelsfällen beweisen?	45

7.9	Gilt das Widerrufsrecht auch bei eBay-Auktionen oder ist es dort ausgeschlossen?	45
7.10	Ein Verbraucher testet die Ware nach der Lieferung zehn Tage lang ausgiebig und intensiv, obwohl der Warentest auch innerhalb von einer Stunde hätte erledigt sein können. Muss der Händler einen nun erfolgenden Widerruf akzeptieren?	46
7.11	Stellt das Entfernen einer Umverpackung oder einer Folie bei Einzelblattvorlagen zum Stricken eine Entsigelung im Sinne des BGB dar, die das Widerrufsrecht zum Erlöschen bringt?.....	46
7.12	Haben die Verbraucher auch bei Hygieneartikeln ein Widerrufsrecht im Fernabsatzhandel?	46
7.13	Welche Produkte sind Hygieneartikel im Sinne des Gesetzes?.....	47
8	Das Widerrufsrecht bei Verkäufen an Verbraucher im Ausland	48
8.1	Haben österreichische Verbraucher dasselbe Widerrufsrecht wie deutsche Verbraucher? Gilt das Widerrufsrecht also EU-weit?	48
8.2	Welche Vorschriften gelten beim Widerruf von Lieferungen ins Ausland?.....	48
8.3	Darf ein Shop-Betreiber für Verbraucher mit Wohnsitz in Deutschland die Kosten des Rückversands nach dem Widerruf übernehmen, während die Verbraucher aus anderen Staaten die Rücksendekosten zahlen müssen?.....	49
9	Sonstige Fragen	50
9.1	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?	50
9.2	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?.....	50
9.3	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?	50
9.4	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)?	51
9.5	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?	51
9.6	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?.....	52
9.7	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?	52
9.8	Welche Aufbewahrungspflicht gibt es für die Widerrufserklärung per E-Mail, per Post und per Fax?.....	52
9.9	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?.....	53
	Impressum	54



EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP



it-recht
kanzlei
münchen

Über IT-Recht Kanzlei

Die Münchener IT-Recht Kanzlei ist seit 2004 im Bereich des IT-Rechts tätig. Der Beratungsschwerpunkt liegt dabei vor allem in den Bereichen E-Commerce, IT-Vertragsrecht, Markenrecht, Urheberrecht sowie Wettbewerbsrecht. Die IT-Recht Kanzlei berät derzeit ca. 5000 Online-Unternehmen und ist damit Marktführer unter den Kanzleien im Bereich dauerhafter Händlerbetreuung.

Zum Kerngeschäft der IT-Recht Kanzlei zählt die rechtliche Absicherung von gewerblichen Internetpräsenzen wie etwa Online-Shops, eBay oder Amazon-Präsenzen:

<http://www.it-recht-kanzlei.de/schutzpakete.html>

Zudem bietet die IT-Recht Kanzlei bereits ab 10 Euro / Monate abmahnsichere Rechtstexte für über 50 inländische wie ausländische Online-Plattformen an:

http://www.it-recht-kanzlei.de/Service/rechtstexte_fuer_onlineshops.php

Unter der Internetadresse <http://www.it-recht-kanzlei.de> betreibt die IT-Recht Kanzlei einen umfangreichen Mediendienst zu den Themengebieten IT-Recht und E-Commerce.



EHI GEPRÜFTER
ONLINE-SHOP®



it-recht
kanzlei
münchen

Über EHI Geprüfter Online-Shop

Für mehr Vertrauen und Umsatz im E-Commerce

EHI Geprüfter Online-Shop schafft seit 1999 Vertrauen beim Online-Shopping. Im Mittelpunkt steht das intensive Prüfverfahren (AGB, Produkte, Preisangaben, Bestellvorgang etc.), das alle Siegelträger durchlaufen müssen. Das effiziente Beschwerdemanagement sowie das transparente Kundenbewertungssystem sorgen für zufriedene Kunden und eine starke Kundenbindung. 18,4 % der Top 1.000 Online-Shops und nahezu jeder zweite der Top 100 Versandhändler setzen bereits auf das Siegel. Die über 600 zertifizierten Shops repräsentieren zusammen 31,3 % des Marktumsatzes¹. EHI Geprüfter Online-Shop ist offizieller Zertifizierungspartner des Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bev) und wird vom Bundesjustizministerium (BMJ) sowie von der Initiative D21 empfohlen.

Optimieren Sie mit dem EHI Ihren Shop und nutzen Sie folgende Vorteile:

- Vertrauensfördernde Shop-Prüfung
- Detaillierter Prüf-Bericht und jährliche Nachprüfung
- Konversionsstarke Kundenbewertungen
- Kostenfreie Rechtstexte mit Abmahnsicherheit
- Neutrale Streitschlichtung über das Beschwerdemanagement
- Abbau von möglichen Kaufhemmnissen im Shop
- Telefonsupport und Downloadbereich

Lassen Sie Ihren Shop durch das EHI zertifizieren und steigern Sie so Professionalität, Käufervertrauen und Umsatz!

Mehr Informationen unter <http://www.ehi-siegel.de>

¹ Umsatz der Top 1000 Online-Shops in Deutschland, Quelle: EHI-statista-Studie "E-Commerce-Markt Deutschland 2013"

1 Die Form der Widerrufserklärung

Die folgenden Fragen und Antworten beziehen sich auf die Form der Widerrufserklärung. Welche Form schreibt das Gesetz für die Widerrufserklärung vor? Welche Erklärungen sind tatsächlich als Widerrufserklärungen anzusehen und als wirksam anzuerkennen?

Ist der Widerruf eines Verbrauchers auch dann wirksam, wenn er nicht das dafür vorgesehene Widerrufsformular verwendet?

Ja. Der Verbraucher kann seine Widerrufserklärung auf jede erdenkliche Weise erklären, also beispielsweise per Brief, per Fax, per E-Mail, per Telefon, aber auch persönlich vor Ort, per sms oder per whatsapp. Dabei muss er nicht das dafür vorgesehene Widerrufsformular verwenden.

Wichtig ist nur, dass aus der Erklärung des Verbrauchers hervorgeht, dass er den Vertrag widerrufen möchte und nicht etwa Mängelrechte geltend macht. Es ist jedoch nicht erforderlich, dass er das Wort „Widerruf“ oder den Begriff „widerrufen“ verwendet. Ausreichend ist, dass aus den Gesamtumständen hinreichend deutlich hervorgeht, dass der Verbraucher das Widerrufsrecht ausübt. Es genügt eine Äußerung, aus der sich ergibt, dass der Verbraucher den Vertrag nicht mehr gelten lassen will. Hingegen genügt es nicht, wenn der Verbraucher die Ware einfach kommentarlos an den Händler zurückzusendet.

Beispiele für eine hinreichende Widerrufserklärung könnten Formulierungen sein wie:

- „Die Hose passt mir nicht“,
- „Die Küchenmaschine entspricht nicht meinen Erwartungen“ oder
- „Mir gefällt die Farbe der Schuhe nicht“.

Hier sollten Händler keine allzu strengen Maßstäbe anlegen.

1.1 **Welchen inhaltlichen Anforderungen muss eine wirksame Widerrufserklärung des Verbrauchers genügen, insbesondere wie präzise muss sie erklärt sein? Genügt es, wenn der Verbraucher „eine Rücksendung beantragen möchte“?**

Genau vorgegebene inhaltliche Anforderungen schreibt das Gesetz für die Widerrufserklärung nicht vor. Voraussetzung ist lediglich, dass aus der Erklärung des Verbrauchers hinreichend klar hervorgeht, dass er das Widerrufsrecht ausüben möchte. Dabei muss er die Worte „Widerruf“ oder „widerrufen“ jedoch nicht verwenden. Nach allgemeiner Ansicht genügt es, wenn aus der Äußerung des Verbrauchers hervorgeht, dass er den Vertrag nicht mehr gelten lassen will. Hier sollten Händler keine allzu strengen Anforderungen stellen. Akzeptiert zudem ein Händler unpräzise Widerrufserklärungen nicht als solche, riskiert er nicht nur den Verlust des Kunden, sondern auch schlechte Shop-Bewertungen.

„Beantragt“ daher ein Verbraucher „eine Rücksendung“, so wird im Regelfall ein Widerruf vorliegen, es sei denn aus den Umständen geht etwas anderes hervor, etwa dass der Verbraucher Sachmängelrechte geltend machen möchte.

1.2 Wie verläuft die Rückabwicklung eines Kaufvertrags im Fernabsatzhandel, wenn der Verbraucher nur einen Teil der Bestellung widerruft? Was gilt dabei insbesondere für die zu erstattenden Lieferkosten?

Der Teilwiderruf einer einheitlichen Bestellung und seine Folgen sind schon länger ein Problem in der Praxis.

Klar ist im Ausgangspunkt, dass der Verbraucher einen Teil einer einheitlichen Bestellung, bei der er mehrere Waren auf einmal bestellt hat, auch (nur) teilweise widerrufen kann. Der Verbraucher muss bei seiner Widerrufserklärung dann hinreichend deutlich machen, welchen Teil er genau widerrufen möchte.

In Bezug auf die Liefer- bzw. Versandkosten muss beim neuen Widerrufsrecht zwischen den Hinsende- und den Rücksendekosten unterschieden werden. Das Gesetz sieht für den Fall des Widerrufs vor, dass der Händler die Hinsendekosten zu tragen hat, während der Verbraucher die Rücksendekosten zum Händler übernehmen muss. Selbstverständlich steht es dem Shop-Betreiber jedoch frei, aus Kulanz auch die Rücksendekosten freiwillig zu übernehmen.

Für die Rückerstattung der Hinsendekosten kommt es nun darauf an, wie der Händler die Versandkosten bei der einheitlichen Bestellung des Kunden berechnet hat.

- ▶ Verlangt ein Shop-Betreiber eine Versandpauschale unabhängig von Menge, Größe und Gewicht der bestellten Waren, so gibt es keinen Grund, dem Verbraucher die Hinsendekosten zu erstatten. Denn hätte der Verbraucher nur diejenigen Waren bestellt, die er über das Ende der Widerrufsfrist hinaus behält, so hätte er diese Hinsendekosten ebenfalls dauerhaft tragen müssen. Wäre der Händler in diesem Fall verpflichtet, dem Verbraucher die (vollständigen) Hinsendekosten zu erstatten, so würde dies womöglich dazu führen, dass gewiefte Verbraucher bei einer Bestellung von mehreren Waren bewusst einen Artikel „zu viel“ mitbestellen, bloß um durch einen Teilwiderruf die gezahlten Versandkosten wieder erstattet zu bekommen.
- ▶ Anders siehe es jedoch aus, wenn ein Shop-Betreiber die Versandkosten abhängig von Menge, Größe und Gewicht berechnet. Dann ist er verpflichtet, die Hinsendekosten in dem Umfang an den Verbraucher zurückzuerstatten, den die Bestellung der widerrufenen Artikel hatte.

Folgende **Beispiele** hierzu:

- ▶ Ein Händler versendet seine Elektronikartikel zum Festpreis von sechs Euro an die Verbraucher, unabhängig von der Größe und Menge der Waren. Der Verbraucher kauft nun einen Toaster und ein Küchenradio im Zuge einer einheitlichen Bestellung bei dem Händler. Nach der Lieferung widerruft der Verbraucher den Vertrag hinsichtlich des Toasters und schickt ihn an den Händler zurück. Der Händler ist nun nicht verpflichtet, dem Verbraucher die Versandkostenpauschale in Höhe von sechs Euro zurückzuzahlen. Denn hätte der Verbraucher von vornherein nur das Küchenradio bestellt, so hätte er die Versandkostenpauschale ebenfalls tragen müssen.

- ▶ Ein Händler verkauft Bücher im Internet. Für die Versandkosten berechnet er einen Euro pro Buch. Der Verbraucher bestellt nun zehn Bücher bei dem Händler und bezahlt somit zehn Euro Versandkosten. Nach der Lieferung widerruft der Verbraucher den Vertrag teilweise über drei Bücher. Der Händler muss dem Verbraucher nun neben dem Kaufpreis der drei Bücher auch drei Euro der Hinsendekosten erstatten, weil dies die Versandkosten sind, die auf die widerrufenen Waren entfallen.

1.3 Ein Verbraucher kauft ein Produkt und sendet es innerhalb der Widerrufsfrist mit einer Begründung wie etwa „Gefällt mir nicht“ oder „Entspricht nicht meinen Erwartungen“ zurück. Sind diese Angaben akzeptabel und ist die Retour daher als Widerruf anzuerkennen?

Die maßgebliche EU-Verbraucherrechterichtlinie sieht vor, dass der Verbraucher den Vertrag auch durch Rücksendung der Ware erklären kann, wenn er der Rücksendung eine eindeutige Widerrufserklärung beifügt.

Welche Erklärung eindeutig ist und welche nicht, liegt im Auge des Betrachters. Nicht erforderlich ist jedenfalls, dass der Verbraucher ausdrücklich und wortwörtlich erklärt „Ich widerrufe den Vertrag“, „Hiermit erkläre ich den Widerruf“ oder „Hiermit übe ich mein Widerrufsrecht aus“. Nach allgemeiner Ansicht genügt es, wenn aus der Äußerung des Verbrauchers hervorgeht, dass er den Vertrag nicht mehr gelten lassen will. Daher genügen wohl auch Formulierungen wie „Gefällt mir nicht“ oder „Entspricht nicht meinen Erwartungen“. Denn dadurch macht der Verbraucher deutlich, dass er an den Vertrag nicht mehr gebunden sein möchte. Zudem decken sich solche Äußerungen mit dem Zweck des Widerrufsrechts, dem Verbraucher die Möglichkeit zu geben, die Ware in Augenschein zu nehmen und ihre Eigenschaften zu überprüfen. So kann er nach der Überprüfung bei Nichtgefallen die Ware an den Händler zurückschicken.

Wichtig ist, dass der Händler weiß, dass es sich um keine Reklamation handelt, also die Ware nicht mangelhaft ist. Dies ist bei solchen Äußerungen jedoch sichergestellt.

1.4 Muss ein Händler dem Verbraucher den Eingang der Widerrufserklärung bestätigen?

Im Regelfall muss der Händler dem Verbraucher den Empfang der Widerrufserklärung nicht bestätigen.

Etwas anderes gilt ausnahmsweise nur dann, wenn der Verbraucher für den Widerruf ein online ausfüllbares „Webformular“ des Händlers verwendet hat.

Das neue Widerrufsrecht sieht seit Mitte Juni 2014 vor, dass ein Händler in seinem Webshop ein solches online ausfüll- und absendbares Widerrufsformular bereithalten muss. Nutzt ein Verbraucher das Webformular für den Widerruf, so ist der Händler gesetzlich dazu verpflichtet, den Eingang des Widerrufs unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger – in der Regel per E-Mail – zu bestätigen. Unverzüglich meint dabei „ohne schuldhaftes Zögern“, also sobald wie möglich. Da dies eine programmierbare Routine ist, die automatisiert funktioniert, muss der Händler bzw. sein System die elektronische Bestätigung unmittelbar im Anschluss an den Eingang der Widerrufserklärung an den Verbraucher senden, es sei denn, es gibt unverschuldete technische Probleme, die dies verhindern.

2 Die schlichte oder kommentarlose Rücksendung von Waren

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. Das Rückgaberecht ist allerdings mit dem neuen Widerrufsrecht abgeschafft worden. Dies haben allerdings nicht alle Verbraucher mitbekommen. Daher schicken viele Verbraucher die Waren häufig immer noch kommentarlos an den Händler zurück. Händler stellen sich nun die Frage, wie sie mit solchen Rücksendungen umgehen sollen.

2.1 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.

2.2 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.

2.3 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 Muster-AGB der IT-Recht Kanzlei enthalten.

2.4 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 irgendeine 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.“

2.5 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 beigelegt 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.

2.6 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.

2.7 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.

2.8 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 Muster-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.

2.9 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, als 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 Muster-AGB der IT-Recht Kanzlei enthalten.

2.10 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.

2.11 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.“

2.12 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.

3 Die Rücksendung der Ware an den Händler nach dem Widerruf durch den Verbraucher

Die Modalitäten der Rücksendung haben sich durch das neue Widerrufsrecht verändert. Insbesondere schreibt das Gesetz nun ausdrücklich vor, dass der Verbraucher die Ware innerhalb von 14 Tagen nach dem Widerruf an den Händler zurückschicken muss.

3.1 Wie lange hat der Verbraucher Zeit, die Ware nach dem Widerruf zurückzusenden? Muss er sie ebenfalls innerhalb der Widerrufsfrist von 14 Tagen zurücksenden oder gelten hier andere Fristen?

Von Gesetzes wegen muss der Verbraucher die Ware nicht innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist, sondern innerhalb von 14 Tagen nach dem Widerruf zurückschicken.

Dies bedeutet, dass der Verbraucher nach dem Widerruf 14 Tage Zeit hat, den Artikel per Post bzw. Paketdienst zum Händler zu schicken. Versäumt der Verbraucher diese Frist, so muss der Händler die verspätet abgeschickte Ware dennoch annehmen. Entsteht ihm jedoch durch die verspätete Rücksendung ein Schaden, so muss der Verbraucher hierfür aufkommen.

3.2 Ein Verbraucher widerruft eine Bestellung per E-Mail, die er bislang nur zum Teil bezahlt hat. Nach einer Woche ist die Ware noch nicht zurückgesendet worden, was kann der Händler tun?

Ab dem Widerruf hat der Verbraucher nach dem neuen Widerrufsrecht 14 Tage Zeit, den Artikel an den Händler zurückzuschicken.

Nach einer Woche befindet sich der Verbraucher somit noch innerhalb der ihm zustehenden Frist. Der Händler muss daher Geduld üben und abwarten, bis der Verbraucher den Artikel tatsächlich zurückgeschickt hat. Solange der Artikel nicht wieder beim Händler eingegangen ist bzw. solange der Verbraucher den fristgemäßen Versand dem Händler nicht nachgewiesen hat, muss der Händler allerdings auch nicht den Kaufpreis zurückerstatten. Dem Händler steht dann diesbezüglich ein Zurückbehaltungsrecht zu.

3.3 Muss bei der Rücksendung der widerrufenen Ware die Originalrechnung oder eine Rechnungskopie beiliegen?

Nein. Dem Verbraucher steht das Widerrufsrecht unabhängig davon zu, ob er beim Rückversand eine Originalrechnung, Rechnungskopie, Liefer- oder Rücksendeschein beifügt.

Allerdings trägt der Verbraucher die Beweislast dafür, dass und wann er den Artikel beim Händler gekauft bzw. erhalten hat. Der Verbraucher muss also nachweisen, dass er den Artikel bei dem Händler im Fernabsatz gekauft hat und die Widerrufsfrist noch nicht abgelaufen ist. Äußert der Händler hier Zweifel, so kann der Verbraucher entsprechende Nachweise wie Rechnungen oder Bestätigungsmails nachreichen. Der Widerruf selbst ist – solange er anhand des zurück gesandten Artikels und der angegebenen Adresse und Identität des Absenders überhaupt einem Vertrag zugeordnet werden kann – auch ohne Beifügung weiterer Nachweise wirksam.

3.4 Wie lange kann sich ein Kunde mit der Rücksendung der Ware an den Händler Zeit lassen, nachdem er den Kaufvertrag ordnungsgemäß widerrufen hat?

Nach dem Widerruf hat der Verbraucher 14 Tage Zeit, den Artikel zurück an den Händler zu schicken. Die Ware muss nicht binnen der 14 Tage tatsächlich auch beim Händler eingegangen sein. Es genügt, wenn der Verbraucher den Artikel innerhalb der 14 Tage versendet hat und dies dem Händler nachweist.

Wird der Artikel später als 14 Tage nach dem Widerruf an den Händler zurückgeschickt, so verstößt der Verbraucher gegen die gesetzliche Pflicht zur rechtzeitigen Rücksendung. Dadurch kommt der Verbraucher in Verzug und unterliegt einer strengen Haftung bei Schäden.

Solange der Verbraucher den Artikel nicht an den Händler zurückgeschickt hat, hat der Händler ein Zurückbehaltungsrecht hinsichtlich des Kaufpreises, muss diesen also solange nicht an den Verbraucher zurückzahlen. Schickt der Verbraucher den Artikel nun deutlich später – etwa mehrere Monate oder gar Jahre nach dem Widerruf – an den Händler zurück, so hat er zwar grundsätzlich immer noch einen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises. Je nach Lage des Einzelfalls könnte der Anspruch dann jedoch verwirkt sein.

Daneben haftet der Verbraucher für alle Schäden, die wegen der verzögerten Rücksendung des Artikels entstanden sind. Kann der Händler den – nun „veralteten“ – Gegenstand nicht mehr zu demselben Preis verkaufen, muss ihm der Verbraucher den Wertverlust im Rahmen des Schadensersatzes ausgleichen.

Hierzu folgendes **Beispiel**:

- ▶ Der Verbraucher widerruft wirksam den Kaufvertrag über einen Game-PC, der mit den aktuell schnellsten Prozessoren und Grafik-Prozessoren ausgestattet ist. Mit der Rücksendung des Rechners lässt sich der Verbraucher anschließend jedoch acht Monate Zeit. Zwar ist der Computer beim Eintreffen beim Händler in tadellosem Zustand, da ihn der Verbraucher tatsächlich nicht benutzt hat. Allerdings ist er nun nicht mehr das neuste Modell und kann daher nur noch für 300 Euro weniger verkauft werden.

Der Verbraucher schuldet deshalb dem Händler Schadensersatz in Höhe von 300 Euro wegen der verzögerten Rücksendung. Diesen Schadensersatzanspruch kann der Händler mit dem Anspruch des Verbrauchers auf Erstattung des Kaufpreises und der Hinsendekosten verrechnen.

3.5 Was kann ein Händler tun, wenn der Verbraucher nach Ausübung des Widerrufsrechts den Artikel ungenügend verpackt an den Händler zurückschickt und er deshalb auf dem Transportweg beschädigt wird?

Zwar trägt der Händler das Versandrisiko und daher auch den Schaden, wenn der Artikel bei der Rücksendung zum Händler beschädigt wird oder verloren geht.

Allerdings gilt dies nicht, wenn die Beschädigung auf eine unzureichende und nicht transportgeeignete Verpackung durch den Verbraucher zurückzuführen ist. In diesem Fall muss der Verbraucher für den Schaden aufkommen. Sendet somit ein Verbraucher die Ware an den Händler zurück und wird diese dabei deshalb beschädigt, weil der Verbraucher sie nicht transportgerecht verpackt hat, kann der Händler dem Ver-

braucher den Schaden in Rechnung stellen, etwa durch entsprechenden Abzug bei der Rückzahlung des Kaufpreises und der Hinsendekosten.

Aber **Vorsicht**: Der Händler muss im Zweifel beweisen, dass der Verbraucher die Ware unsachgemäß bzw. nicht transportgerecht verpackt hat. Zur Sicherheit sollte der Händler somit nicht nur die Beschädigung, sondern auch die unzureichende Verpackung dokumentieren, beispielsweise per Digitalkamera.

3.6 Wer trägt das Risiko der Beschädigung und des Verlustes, wenn der Verbraucher die Ware nach Ausübung des Widerrufsrechts unversichert als Päckchen an den Händler zurückschickt?

Der Händler trägt das Versandrisiko und den Schaden, wenn der Artikel auf dem Rückversand zum Händler verloren geht oder beschädigt wird.

Allerdings muss der Verbraucher beweisen, dass er die Ware tatsächlich an den Händler zurückgeschickt hat. Ist die Beschädigung der Ware zudem darauf zurückzuführen, dass der Verbraucher sie nicht transportgerecht verpackt hat, so muss der Verbraucher für den Schaden aufkommen. Jedoch muss der Händler dem Verbraucher die nicht transportgerechte Verpackung im Zweifel nachweisen.

Hierzu folgendes **Beispiel**:

- ▶ Nach dem Widerruf schickt der Verbraucher die gläserne Nachttischlampe an den Händler zurück. Beim Verpacken verzichtet er darauf, die Lampe in geeignetes Schutzmaterial einzuwickeln und den Rest des Pakets mit dämmendem Füllmaterial aufzufüllen. Beim Transport geht die Ware zu Bruch.
- ▶ Wegen der nicht transportgerechten Verpackung muss der Verbraucher den Schaden tragen.
- ▶ Anders wäre es hingegen, wenn der Verbraucher die Lampe wieder genauso ordentlich verpackt hätte wie bei der Hinsendung. Wäre die Lampe dann zu Bruch gegangen, wäre der Händler auf dem Schaden sitzen geblieben, da er das Versandrisiko trägt.

3.7 Darf ein Händler nach Ausübung des Widerrufsrechts den Verbraucher darüber informieren, dass er für die Rücksendung der Ware von nun an 14 Tage Zeit hat und verspätete Rücksendungen nicht mehr angenommen werden?

Der Hinweis an den Verbraucher, dass er den widerrufenen Artikel spätestens 14 Tage nach dem Widerruf zurücksenden muss, ist zulässig.

Nicht zulässig ist hingegen der Hinweis, dass die verspätete Rücksendung nicht mehr angenommen werde. Denn der Händler ist dazu verpflichtet, auch einen verspätet zurückgesandten Artikel anzunehmen. Er kann dann jedoch Ersatz des Schadens verlangen, der ihm durch die verspätete Rücksendung entstanden ist, wenn den Verbraucher für die verspätete Rücksendung ein Verschulden trifft. Der Schaden kann etwa in dem Wertverlust bestehen, den die Ware durch den Zeitablauf erlitten hat.

Die Erstattung des Kaufpreises und der Kosten der Hinsendung darf der Händler im Rahmen eines Zurückbehaltungsrechts so lange hinauszögern, bis der Verbraucher den Artikel tatsächlich an ihn zurückgesendet hat oder ihm die Rücksendung zumindest nachweist. Sendet der Verbraucher den Artikel über einen sehr langen Zeitraum nicht zurück (beispielsweise mehrere Monate oder gar Jahre), so kann – je nach den Umständen des Einzelfalls – der Verbraucher seinen Anspruch auf die Rückzahlung des Kaufpreises und der Hinsendekosten verwirkt haben.

3.8 Nach dem neuen Widerrufsrecht soll der Verbraucher die Ware innerhalb von 14 Tagen nach dem Widerruf zurücksenden. Aber wie soll sich ein Händler verhalten, wenn ein Verbraucher die Ware erst mehrere Wochen nach Abgabe des Widerrufs an den Händler zurückschickt?

Auch eine Rücksendung der Ware mehrere Wochen nach dem Widerruf muss der Händler grundsätzlich akzeptieren.

Ihm steht allerdings hinsichtlich der Rückzahlung des Kaufpreises solange ein Zurückbehaltungsrecht zu. Dies bedeutet, er darf die Rückzahlung des Kaufpreises so lange hinauszögern, bis der Verbraucher die Ware an ihn zurückgeschickt bzw. die Rücksendung ihm gegenüber nachgewiesen hat.

Ist dem Händler durch die verspätete Rücksendung des Artikels ein Schaden entstanden (etwa durch den Wertverlust über die Zeit), so hat er einen Schadensersatzanspruch, wenn der Verbraucher die Verspätung verschuldet hat. Wartet der Verbraucher gar mehrere Monate oder Jahre, bis er die Ware zurücksendet, so kann er – je nach den Umständen des Einzelfalls – seinen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises und der Hinsendekosten verwirkt haben.

Folgendes **Beispiel**:

- ▶ Der Verbraucher bestellt am 1. Dezember eine Lichterkette für den Weihnachtsbaum der Familie. Am 14. Dezember widerruft er wirksam den Vertrag. Erst am 7. Januar – also mehr als 14 Tage später – schickt er die Kette an den Händler zurück. Nun Anfang Januar kann der Händler die Lichterkette – wenn überhaupt – ein zweites Mal nur noch deutlich günstiger verkaufen.
Allerdings steht dem Händler wohl dennoch kein Schadensersatzanspruch zu, denn der Schaden ist ihm jedenfalls nicht alleine durch die verzögerte Rücksendung entstanden. Selbst wenn sich der Verbraucher an die gesetzliche Frist gehalten und die Lichterkette spätestens am 28. Dezember an den Händler zurückgeschickt hätte, hätte sie der Händler – das Weihnachtsfest wäre ebenso vorüber gewesen – ebenfalls deutlich günstiger verkaufen müssen.
- ▶ Hätte der Verbraucher die Lichterkette nach dem Widerruf am 14. Dezember erst über ein Jahr später – wenn auch in gutem Zustand und ohne sichtbare Gebrauchsspuren – nach einem weiteren Weihnachtsfest an den Händler zurückgeschickt, hätte er den Anspruch auf Erstattung des Kaufpreises und der Versandkosten wohl verwirkt.

4 Die Erstattung der Versandkosten

Die Versandkosten waren im alten Widerrufsrecht ein stark diskutiertes Thema und Gegenstand höchstrichterlicher Entscheidungen. Auch nach dem neuen Widerrufsrecht muss zwischen den Kosten für die Hinsendung und den Kosten für die Rücksendung der Ware unterschieden werden. Allerdings räumt das Gesetz nun dem Händler die Möglichkeit ein, die Kosten für die Rücksendung dem Verbraucher aufzuerlegen.

4.1 Wer trägt die Kosten der Hinsendung und der automatischen Rücksendung durch die Post, wenn die bestellte Ware nicht innerhalb von sieben Tagen bei der Post abgeholt wird?

Solange der Verbraucher den Kaufvertrag nicht wirksam widerrufen hat, gelten die in dem Kaufvertrag zwischen den Parteien vereinbarten Bedingungen.

Muss danach der Verbraucher die Versandkosten für die Hinsendung (Hinsendekosten) tragen, so muss er die gesamten Versandkosten – auch, soweit sie überhaupt anfallen, diejenigen des automatischen Rückversands zum Händler – übernehmen. Allerdings kann der Verbraucher den Vertrag auch nach der automatischen Rücksendung der Ware zum Händler noch widerrufen. Da die 14-tägige-Widerrufsfrist erst dann zu laufen beginnt, wenn der Verbraucher die Ware erhalten hat, bleibt dem Verbraucher theoretisch unendlich Zeit das Widerrufsrecht auszuüben.

Die Kosten für die automatische Rücksendung der nicht abgeholt Ware muss der Verbraucher dem Händler jedoch auch im Falle eines nachträglich noch erklärten Widerrufs erstatten, wenn der Händler in seiner Widerrufsbelehrung geregelt hat, dass der Verbraucher die Rücksendekosten übernehmen muss. Denn durch die Nicht-Abholung der Ware bei der Post hat der Verbraucher eine vertragliche Obliegenheit verletzt, so dass er die finanziellen Konsequenzen zu tragen hat.

Entsprechende **Muster-Formulierungen** sind in den Rechtstexten und den Muster-AGB der IT-Recht Kanzlei enthalten.

4.2 Wer trägt die Versandkosten, wenn der Verbraucher die Ware bereits storniert, wenn sie noch auf dem Versandweg zu ihm ist?

Ist die Stornierung als wirksamer Widerruf anzusehen, muss der Händler sie auch als Widerruf behandeln und die gesetzlichen Widerrufsfolgen in Kauf nehmen.

Dies bedeutet, der Händler muss dem Verbraucher jedenfalls die Hinsendekosten erstatten. Die Rücksendekosten muss der Händler hingegen nur dann übernehmen, wenn er in der Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß darüber belehrt hat, dass der Verbraucher die Rücksendekosten trägt.

4.3 **Wer trägt die Kosten einer unfreien Rücksendung, wenn der Verbraucher ordnungsgemäß den Widerruf erklärt hat und laut Widerrufsbelehrung des Händlers der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat?**

Nach dem neuen Widerrufsrecht kann der Händler dem Verbraucher die Kosten der Rücksendung dadurch auferlegen, dass er den Verbraucher in seiner Widerrufsbelehrung entsprechend darüber belehrt. Hat dies der Händler gemacht, muss der Verbraucher die Rücksendekosten tragen, unabhängig davon, wie hoch sie ausfallen. Erhält der Händler somit eine unfreie Rücksendung, kann er diese dem Verbraucher in Rechnung stellen, etwa indem er den Anspruch des Verbrauchers auf Erstattung des Kaufpreises und der Hinsendekosten entsprechend kürzt.

4.4 **Was kann ein Händler tun, wenn ein Verbraucher behauptet, die Ware sei bei ihm beschädigt angekommen und er wolle sie daher im Rahmen der Gewährleistung ohne Tragung der Rücksendekosten an den Händler zurückschicken? Wer trägt in diesem Fall die Beweislast?**

Der Verbraucher muss nachweisen, dass die Ware beschädigt bei ihm angekommen ist. Allerdings gibt es einige gesetzliche Beweiserleichterungen, die dem Verbraucher dabei helfen. Zudem dürfte der Beweis dem Verbraucher recht leicht gelingen, wenn es sich um einen typischen Transportschaden handelt. Dasselbe gilt, wenn die Ware bereits vor dem Transport mangelhaft gewesen ist und daher auch mangelhaft beim Verbraucher ankommt. In diesen Fällen hat der Verbraucher Sachmängelrechte und kann vom Händler die Reparatur der Kaufsache oder einen Umtausch sowie den kostenlosen Rückversand verlangen.

Der Verbraucher kann hingegen nicht sofort vom Vertrag zurücktreten. Einen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises hat der Verbraucher somit erst dann, wenn die Nacherfüllung nicht gelingt, also der Artikel nicht repariert oder ausgetauscht werden kann. Der Händler hat ein Recht auf die Nacherfüllung.

Stellt sich bei der Überprüfung der Ware beim Händler allerdings heraus, dass der Artikel tatsächlich mangelfrei ist, muss der Verbraucher die Rücksendekosten tragen. Widerruft der Verbraucher den Vertrag – noch innerhalb der Widerrufsfrist – nachträglich, muss der Verbraucher die Rücksendekosten übernehmen, wenn der Händler den Verbraucher in seiner Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß darüber belehrt hat.

Folgendes **Beispiel**:

- ▶ Der Verbraucher behauptet, der bestellte MP3-Player funktioniere nicht richtig und möchte die Ware daher auf Kosten des Händlers an diesen zurückschicken.

Der Händler kann dem Verbraucher daraufhin mitteilen, dass er im Falle eines Mangels gerne bereit ist, je nach Wunsch des Verbrauchers, die Ware zu reparieren oder auszutauschen. Die Erstattung des Kaufpreises ist jedoch nur im Rahmen des Widerrufsrechts möglich. Wenn nach der Widerrufsbelehrung des Händlers der Verbraucher die Rücksendekosten zu tragen hat, so muss der Händler die Rücksendekosten nur dann übernehmen, wenn die Ware tatsächlich mangelhaft ist und der Verbraucher einen Umtausch bzw. eine Reparatur möchte.

4.5 Was kann ein Händler tun, wenn ein Verbraucher behauptet, die Ware sehe ganz anders aus als auf den Fotos im Internet oder habe andere Maße als gedacht, obwohl der Händler alles korrekt im Internet angegeben hatte, und der Verbraucher nun die Rücksendekosten erstattet bekommen möchte?

In diesem Fall hat der Händler alle Karten in der Hand. Ein Mangel der Kaufsache liegt in solchen Fällen nicht vor, so dass der Verbraucher keine Sachmängelrechte hat. Hat der Verbraucher die Ware in Ruhe geprüft und entspricht sie nicht seinen Vorstellungen, so steht es ihm frei, den Vertrag zu widerrufen. Genau hierfür hat der Gesetzgeber das Fernabsatzwiderrufsrecht geschaffen. Dann aber muss der Verbraucher mit der Konsequenz leben, die Kosten für die Rücksendung zu tragen, wenn der Händler dies in der Widerrufsbelehrung vorgesehen hat.

Selbstverständlich kann der Händler die Rücksendekosten aus Kulanz freiwillig übernehmen. Verpflichtet ist er hierzu jedoch nicht.

4.6 Kann ein Händler auf Kulanzbasis die Kosten der Rücksendung im Falle des Widerrufs durch den Verbraucher nur auf das Inland (Deutschland) beschränkt übernehmen? Wie müsste dies geregelt werden?

Jeder Händler kann nach dem neuen Widerrufsrecht selbst entscheiden, ob er – aus Kulanz – die Kosten für die Rücksendung der Ware übernehmen möchte oder ob diese die Verbraucher tragen sollen.

Möchte der Händler, dass die Verbraucher die Rücksendekosten übernehmen, muss er sie in seiner Widerrufsbelehrung entsprechend belehren. Dabei kann der Händler bestimmen, dass er die Kosten für die Rücksendung aus dem Inland (Deutschland) übernimmt, während die Kosten für den Rückversand aus dem (EU-)Ausland der jeweilige Verbraucher zu tragen hat. Dies muss jedoch klar und verständlich formuliert sein. Allerdings sieht die Muster-Widerrufsbelehrung diese Variante nicht vor, weshalb der Händler in jedem Fall die Gesetzlichkeitsfiktion der Widerrufsbelehrung verlieren würde.

Zwar stellt eine solche Regelung eine mittelbare Diskriminierung anderer EU-Bürger dar, jedoch ist eine solche bloß mittelbare Diskriminierung bei Verträgen zwischen Privaten grundsätzlich erlaubt. Zudem wäre eine derartige Ungleichbehandlung wegen der beim Auslandsversand unverhältnismäßig hohen Versandkosten gerechtfertigt.

Entsprechende **Muster-Formulierungen** sind in den Rechtstexten und den Muster-AGB der IT-Recht Kanzlei enthalten.

4.7 Kann ein Händler aus Kulanz die Kosten der Rücksendung übernehmen, den Verbraucher dann aber auf ein spezielles Rücksendeverfahren mittels Retourenaufkleber verweisen?

Der Händler kann auch weiterhin die Kosten der Rücksendung – freiwillig und aus Kulanz – übernehmen.

Auch wenn dies gesetzlich nicht geregelt und höchstrichterlich nicht entschieden ist, kann der Händler aus Sicht der IT-Recht Kanzlei die Übernahme der Rücksendekosten an die Bedingung knüpfen, dass der Verbraucher den dafür mitgeschickten Retourenaufkleber benutzt. Dies muss nur klar und verständlich in der Widerrufsbelehrung formuliert sein.

Allerdings sieht die Muster-Widerrufsbelehrung diese Variante nicht vor, weshalb der Händler in jedem Fall die Gesetzlichkeitsfiktion der Widerrufsbelehrung verlieren würde.

Entsprechende **Muster-Formulierungen** sind in den Rechtstexten und den Muster-AGB der IT-Recht Kanzlei enthalten.

Übernimmt ein Händler hingegen laut Widerrufsbelehrung die Rücksendekosten ohne Einschränkung, so wie es die Widerrufsbelehrung vorsieht, so kann er den Verbraucher nicht auf ein spezielles Rücksendeverfahren, insbesondere nicht auf einen bestimmten Paketdienstleister oder eine für den Händler günstige Art der Rücksendung verweisen. Auch (verhältnismäßig teure) unfreie Rücksendungen muss der Händler in diesem Fall akzeptieren.

4.8 Was muss ein Händler bezüglich der Erstattung der Hinsendekosten beachten, wenn der Verbraucher den Kaufvertrag nur bezüglich einzelner Waren widerruft?

Das Gesetz sieht vor, dass der Händler im Falle des Widerrufs dem Verbraucher den Kaufpreis sowie die Versandkosten für die Hinsendung (Hinsendekosten) erstatten muss. Das Gesetz schweigt allerdings zu der Frage, ob und wenn ja welche Kosten der Händler zu erstatten hat, wenn der Verbraucher den Vertrag nur bezüglich einzelner Waren einer einheitlichen Bestellung widerruft.

Aus Sicht der IT-Recht Kanzlei muss bei der Frage der Erstattung der Versandkosten danach unterschieden werden, wie sich die Kosten bereits bei der entsprechenden Bestellung zusammengesetzt haben.

- ▶ Verlangt der Händler vom Verbraucher eine Versandkostenpauschale pro Bestellung, unabhängig von der Menge, der Größe und dem Gewicht der bestellten Artikel, so muss der Händler die Hinsendekosten nicht erstatten. Denn die Versandkostenpauschale hätte der Verbraucher, der lediglich einen Teil-Widerruf erklärt, ebenso bezahlen müssen, wenn er von vorneherein nur diejenigen Waren bestellt hätte, die er am Ende tatsächlich behält.
- ▶ Anders verhält es sich hingegen, wenn sich die Versandkosten nach Menge, Größe und/oder Gewicht bemessen. Dann muss der Händler dem Verbraucher für die Rücksendung diejenigen Kosten erstatten, die alleine durch die Bestellung der widerrufenen Artikel entstanden sind.

4.9 Muss ein Händler die Hinsendekosten im Falle des Widerrufs auch dann zahlen, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz in Österreich oder der Schweiz hat und die Ware deshalb dorthin versandt worden ist?

Ja. Nach deutschem Widerrufsrecht muss der Händler dem Verbraucher die Hinsendekosten auch dann erstatten, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz im Ausland – etwa in Österreich oder Schweiz – hat.

Anderes kann hingegen dann gelten, wenn der Händler nicht deutsches Recht, sondern das Recht eines anderen Staates – etwa durch eine entsprechende AGB-Klausel – als Vertragsstatut, also als auf den Vertrag anwendbares Recht bestimmt hat. Allerdings können sich die Verbraucher selbst in diesem Fall auf das in ihrem Wohnsitzland geltende Verbraucherschutzrecht berufen. Da beispielsweise auch in Österreich das EU-Verbraucherschutzrecht gilt, haben die dort wohnenden Verbraucher im Prinzip die gleichen Rechte wie Verbraucher mit Wohnsitz in Deutschland.

4.10 Nach dem neuen Widerrufsrecht muss im Falle des Widerrufs grundsätzlich der Verbraucher die Rücksendekosten tragen. Wie ist die Rechtslage, wenn der Verbraucher deshalb behauptet, die Sache sei mangelhaft und der Händler müsse sie daher kostenlos zurücknehmen? Wer trägt hierfür die Beweislast?

Behauptet der Verbraucher, die Ware sei mangelhaft, stellt dies bereits keine Widerrufserklärung dar, so dass der Sachverhalt zunächst gar nicht dem Widerrufsrecht unterfällt.

Stellt sich dann beim Händler heraus, dass die Kaufsache tatsächlich keinen Mangel hat, so muss der Verbraucher die Rücksendekosten tragen. Der Verbraucher trägt dabei die Beweislast dafür, dass die Sache mangelhaft ist. Zudem hat der Verbraucher dann – zumindest noch – keinen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises, da der Händler das Recht hat, den Vertrag durch Nacherfüllung – also Reparatur oder Austausch der mangelhaften Ware – doch noch zu erfüllen.

Im Übrigen muss der Verbraucher die Rücksendekosten in dem hier geschilderten Fall auch dann übernehmen, wenn er den Vertrag wirksam widerruft, nachdem ihm der Händler die Mangelfreiheit der Ware mitgeteilt hat. Dies gilt allerdings nur dann, wenn der Händler den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß über die Verteilung der Versandkosten belehrt hat.

4.11 Wer trägt nach dem neuen Widerrufsrecht die Rücksendekosten? Sind die Rücksendekosten abhängig vom Warenwert? Gibt es somit die 40-Euro-Klausel noch?

Nach dem neuen Widerrufsrecht trägt der Verbraucher die Rücksendekosten, wenn der Unternehmer ihn in seiner Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß darauf hingewiesen und der Händler dem Verbraucher nicht etwas anderes aus Kulanz versprochen hat.

Die 40-Euro-Klausel ist abgeschafft worden. Die Höhe des Warenwertes spielt bei den Rücksendekosten somit keine Rolle mehr.

4.12 Ein Verbraucher bestellt per Express-Lieferung und widerruft den Kaufvertrag später fristgerecht und ordnungsgemäß. Muss der Händler dem Verbraucher die Kosten für die Express-Lieferung erstatten?

Grundsätzlich muss der Händler im Falle des Widerrufs die Kosten der Hinsendung erstatten. Allerdings sieht das neue Widerrufsrecht vor, dass der Händler dabei nur diejenigen Kosten zurückzahlen muss, die die vom Händler angebotene günstigste Standardversandart kostet. Den Betrag, der darüber – etwa für eine Express-Lieferung – hinausgeht, muss der Händler nicht übernehmen.

Dazu folgendes **Beispiel**:

- ▶ Der Verbraucher bestellt beim Händler eine Spielekonsole. Der Händler bietet einen Standard-Versand für fünf Euro und einen Express-Versand für zehn Euro. Der Verbraucher wählt den Express-Versand. Später widerruft der Verbraucher wirksam.

Nach dem neuen Widerrufsrecht muss der Händler neben dem Kaufpreis nun lediglich die Kosten für den Standardversand – also fünf Euro – erstatten.

4.13 Kann ein Händler dem Verbraucher im Falle des Widerrufs die Nachnahmegebühr in Rechnung stellen?

Grundsätzlich muss der Händler im Falle des Widerrufs dem Verbraucher die Kosten der Hinsendung erstatten. Dies gilt allerdings nur für die Kosten der günstigsten Standardversandart, die der Händler anbietet. Die zusätzlichen Kosten für teurere Versandarten wie „Express-Versand“ muss der Verbraucher selbst tragen.

Nur wenn die Lieferung per Nachnahme die günstigste Standardversandart des Händlers darstellt, muss er dem Verbraucher auch die Nachnahmegebühr erstatten. Gibt es hingegen eine günstigere Versandart, kommt es darauf an, ob eine Lieferung per Nachnahme eine „andere Art der Lieferung als die vom Unternehmer angebotene günstigste Standardlieferung“ im Sinne des Gesetzes ist. Dies ist aus Sicht der IT-Recht Kanzlei der Fall, so dass ein Händler die durch die Nachnahmesendung zusätzlich entstandenen Kosten dem Verbraucher nicht erstatten muss.

4.14 Nach der Widerrufsbelehrung eines Händlers muss der Verbraucher im Falle des Widerrufs die Kosten der Rücksendung tragen. Gilt dies auch dann, wenn der Händler einem Verbraucher in einer persönlichen E-Mail zusichert, dass er die Kosten übernimmt?

Wenn der Händler den Verbraucher ordnungsgemäß darüber belehrt, dass der Verbraucher im Falle des Widerrufs die Rücksendekosten zu tragen hat, so gilt dies im Allgemeinen auch. Vereinbaren Händler und Verbraucher jedoch individuell, dass für ein bestimmtes einzelnes Geschäft zwischen diesen beiden Parteien nun doch der Händler die Rücksendekosten übernehmen soll, hat diese individuelle Nebenabrede Vorrang. Im Ergebnis muss somit der Händler die Rücksendekosten tragen.

4.15 Bei einem vom Verbraucher als mangelhaft reklamierten Artikel stellt sich nach der Rücksendung der Ware bei deren Überprüfung heraus, dass sie gar nicht mangelhaft ist. Kann der Händler die ihm entstandenen Rücksendekosten auf den Verbraucher abwälzen, wenn der Verbraucher nun den Widerruf erklärt und der Händler in der Widerrufsbelehrung die Verbraucher ordnungsgemäß darüber belehrt hat, dass sie die Rücksendekosten tragen müssen?

Hat der Händler den Verbraucher ordnungsgemäß darüber belehrt, dass der Verbraucher im Falle des Widerrufs die Rücksendekosten zu tragen hat, muss der Verbraucher sie auch dann übernehmen, wenn die Rücksendung ursprünglich im Rahmen einer vermeintlichen Reklamation erfolgt ist.

4.16 Ein eBay-Kunde hat von seinem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht und verlangt nun die Rücksendekosten erstattet zu bekommen, obwohl laut eBay-Einstellungen und Widerrufsbelehrung der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Der Verbraucher droht nun mit Verbraucherschutz. Wie sollte sich der Händler verhalten?

Auch bei eBay gilt: Wenn der Händler im Rahmen seiner Widerrufsbelehrung den Verbraucher ordnungsgemäß darüber belehrt hat, dass der Verbraucher im Falle des Widerrufs die Kosten der Rücksendung tragen muss, entspricht dies den Vorgaben des neuen Widerrufsrechts. Der Verbraucher muss dann tatsächlich die Rücksendekosten tragen, unabhängig davon wie hoch sie ausfallen. Da hilft dem Verbraucher auch kein Drohen mit dem Verbraucherschutz.

4.17 Eine Verbraucherin hat einen Artikel per Nachnahme bestellt, ihn dann aber nach erfolglosem Zustellversuch nicht innerhalb der 7-Tages-Frist bei der Post/DHL abgeholt, so dass der Artikel an den Händler zurückgeschickt worden ist. Kann der Händler der Verbraucherin die Versandkosten für die Hin- und Rücksendung in Rechnung stellen?

Solange die Verbraucherin das ihr zustehende Widerrufsrecht nicht ausgeübt hat, muss sie für die gesamten Versandkosten aufkommen.

Alleine in dem Nicht-Abholen der Lieferung beim Paketdienstleister ist kein wirksamer Widerruf des Kaufvertrags zu sehen. Übt die Verbraucherin allerdings ihr Widerrufsrecht noch ordnungsgemäß aus, muss der Händler in jedem Fall die Kosten für die Hinsendung übernehmen. Hinsichtlich der Rücksendekosten kommt es dann darauf an, ob nach der Widerrufsbelehrung der Verbraucher oder der Händler die Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Den Widerruf kann die Verbraucherin auch dann noch erklären, wenn das Paket schon wieder beim Händler eingegangen ist.

Misslich ist für den Händler allerdings, dass die Widerrufsfrist in dieser Konstellation nicht ablaufen kann, da sie bereits nicht zu laufen beginnt. Denn die 14-tägige Widerrufsfrist beginnt erst mit 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 bzw. Abnahme der Ware, 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.

4.18 In den AGB und der Widerrufsbelehrung eines Händlers ist geregelt: „Sie [der Verbraucher] tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben.“ Bedeutet dies, dass der Händler die Rücksendekosten trägt, wenn die Ware bereits bezahlt worden ist, unabhängig davon wie hoch der Wert der zurückzuschickenden Ware ist?

Nein. Dies bedeutet, dass der Händler nur dann die Kosten der Rücksendung zu tragen hat, wenn der Preis der widerrufenen Kaufsache 40 Euro übersteigt und der Verbraucher den Kaufpreis – oder die vereinbarte Rate – bereits bezahlt hat. Wenn somit der Preis der Kaufsache weniger als 40 Euro beträgt oder der Verbraucher den Kaufpreis bzw. die Rate noch nicht bezahlt hat, muss der Verbraucher die Kosten der Rücksendung übernehmen.

Aber **Vorsicht**: Die 40-Euro-Klausel ist mit dem neuen Widerrufsrecht aus dem Gesetz gestrichen worden. Nun kann ein Händler durch entsprechende Formulierung in der Widerrufsbelehrung die Kosten der Rücksendung stets auf die Verbraucher abwälzen, unabhängig davon wie hoch der Kaufpreis ist.

Entsprechende **Muster-Formulierungen** sind in den Rechtstexten und den Muster-AGB der IT-Recht Kanzlei enthalten.

4.19 Ein Händler trägt nach seiner Widerrufsbelehrung die Kosten der Rücksendung bei einem Warenwert von mehr als 40 Euro. Gibt es dabei dennoch eine Grenze, ab der der Händler die Versandkosten doch nicht übernehmen muss, wenn diese vollkommen außer Verhältnis zum Warenwert stehen?

Nein. Bei einer entsprechenden Widerrufsbelehrung muss der Händler die Rücksendekosten zahlen, unabhängig davon wie hoch sie sind, solange sie tatsächlich anfallen. Der Händler kann in solchen Fällen lediglich versuchen, den Verbraucher um eine möglichst günstige Rücksendung zu bitten bzw. ihm eine solche aufzuzeigen.

Hierzu folgendes **Beispiel**:

- ▶ Ein Verbraucher aus den USA bestellt bei einem Shop-Betreiber mit Sitz in Deutschland im Internet ein Paar Schuhe für 50 Euro. Laut AGB findet auf den Vertrag deutsches Recht und somit auch das deutsche Widerrufsrecht Anwendung. In der Widerrufsbelehrung des Händlers findet sich noch die 40-Euro-Klausel, so dass der Händler ab einem Warenwert von 40 Euro die Kosten der Rücksendung übernehmen muss. Die Hinsendung in die USA kostet 25 Euro. Nach Erhalt der Lieferung widerruft der Verbraucher den Vertrag und sendet das Paar Schuhe an den Händler in Deutschland zurück. Für die Rücksendung fallen Kosten in Höhe von 60 Euro an, die der Verbraucher vom Händler erstattet bekommen möchte.

In einem solchen Fall muss der Händler die Kosten der Rücksendung erstatten, obwohl sie sogar den Warenwert übersteigen. Allerdings könnte der Händler den Verbraucher bitten, die Schuhe nicht an ihn zurückzusenden, sondern trotz Widerrufs (natürlich gegen Erstattung des Kaufpreises und der Kosten für die Hinsendung) zu behalten oder vor Ort zu entsorgen. Dies wäre für den Händler günstiger.

Aber auch hier **Vorsicht**: Die 40-Euro-Klausel ist mit dem neuen Widerrufsrecht aus dem Gesetz gestrichen worden. Nun kann ein Händler durch eine entsprechende Formulierung in seiner Widerrufsbelehrung die Kosten der Rücksendung stets auf die Verbraucher abwälzen, unabhängig davon wie hoch der Kaufpreis ist.

Wer muss die Rücksendekosten übernehmen, wenn die Ware deshalb per Post bzw. Paketdienstleister an den Händler zurückkommt, weil der Verbraucher bei eBay noch eine alte Lieferadresse hinterlegt hat?

In diesem Fall muss der Verbraucher die Rücksendekosten tragen, unabhängig davon ob er den Widerruf anschließend noch erklärt und wer nach der Widerrufsbelehrung des Händlers dann die Rücksendekosten zu tragen hätte. Denn durch die Angabe der falschen Lieferadresse bzw. das Unterlassen der Angabe der richtigen Adresse hat der Verbraucher eine vertragliche Nebenpflicht verletzt, weshalb dem Händler ein entsprechender Schadensersatzanspruch zusteht.

4.20 Ein Händler übernimmt grundsätzlich die Kosten der Rücksendung. Kann er verhindern, dass ihm durch eine unfreie Rücksendung der Ware durch den Verbraucher unnötig hohe Kosten entstehen, indem er für einen solchen Fall in den AGB und/oder der Widerrufsbelehrung regelt, dass der Verbraucher die wegen der unfreien Rücksendung erhöhten Kosten zu tragen hat?

Ja. Eine solche Regelung ist nach dem neuen Widerrufsrecht möglich. Allerdings sollte eine entsprechende Klausel in den AGB und der Widerrufsbelehrung klar, deutlich und verständlich formuliert sein.

Zudem sieht die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung solche Klauseln nicht vor, weshalb der Händler durch die Aufnahme einer solchen Klausel in seiner Widerrufsbelehrung jedenfalls die Gesetzlichkeitsfiktion verliert.

Entsprechende **Muster-Formulierungen** sind in den Rechtstexten und den Muster-AGB der IT-Recht Kanzlei enthalten.

4.21 Ein Verbraucher kauft einen Gegenstand, der vom Versand ausgeschlossen ist. Individuell vereinbaren der Händler und der Verbraucher, dass der Verbraucher eine Spedition auf eigene Kosten und eigenes Risiko zur Abholung der Ware beauftragt. Nach Erhalt der Ware macht der Verbraucher ordnungsgemäß von seinem Widerrufsrecht Gebrauch. Wer hat nun die Kosten der Rücksendung durch eine Spedition zu tragen?

Dem Verbraucher steht ein Widerrufsrecht zu, weil er den Kaufgegenstand als Verbraucher im Fernabsatzhandel gekauft hat.

Wer nun die Rücksendekosten zu tragen hat, hängt insbesondere davon ab, was in der Widerrufsbelehrung des Händlers geregelt ist. Hat der Händler in seiner Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß darüber belehrt, dass der Verbraucher die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen hat, so bleibt es dabei. Hat dies der Händler hingegen versäumt oder darin – aus Kulanz und zum Zwecke der Kundenbindung – die Kosten der Rücksendung übernommen, so kann sich der Verbraucher selbstverständlich hierauf berufen.

4.22 Wer muss nach dem neuen Widerrufsrecht die Rücksendekosten beim Speditionsversand tragen?

Auch beim Speditionsversand (sog. „nicht paketversandfertige Ware“) ist künftig der Regelfall, dass der Verbraucher die Versandkosten zu tragen hat. Da die Kosten jedoch für den Verbraucher nicht leicht zu überblicken sind, ist der Händler gesetzlich dazu verpflichtet, dem Verbraucher die dabei anfallenden Kosten in der Widerrufsbelehrung (möglichst) exakt anzugeben. Sind die Kosten auch für den Händler nicht genau vorhersehbar, so muss er dem Verbraucher wenigstens die maximal anfallenden Speditionskosten angeben.

Selbstverständlich kann ein Händler – aus Kulanz – auch beim Speditionsversand im Falle des Widerrufs die Rücksendekosten übernehmen; gesetzlich verpflichtet ist er hierzu aber nicht.

5 Die Rückzahlung des Kaufpreises an den Verbraucher

Wann muss der Händler den Kaufpreis an den Verbraucher zurückzahlen? Kann er die Zahlung zurückhalten, solange er den Artikel noch nicht vom Verbraucher zurückbekommen hat?

5.1 Müssen Händler dem Verbraucher im Falle des Widerrufs den bereits gezahlten Kaufpreis auf demselben Zahlungsweg zurückerstatten, auf dem er gezahlt worden ist?

Ja. Das neue Widerrufsrecht sieht grundsätzlich vor, dass der Händler dem Verbraucher den Kaufpreis auf demselben Weg erstattet, auf dem er bezahlt worden ist.

Allerdings gilt dies nicht ausnahmslos. Der Händler und der Verbraucher können im Vorfeld etwas anderes vereinbaren, wenn dem Verbraucher dadurch keine Kosten entstehen.

Hierzu folgende **Beispiele**:

- ▶ Hat der Verbraucher den Rechnungsbetrag per PayPal gezahlt, muss der Händler den Betrag auch über PayPal an den Kunden zurückbuchen. Dasselbe gilt entsprechend bei Konto-Lastschriften oder bei Kreditkartenzahlungen.

5.2 Wie lange darf ein Händler warten, bis er dem Verbraucher nach dem Widerruf den Kaufpreis erstattet, wenn der Verbraucher die Ware (bislang) nicht an den Händler zurückschickt?

Der Händler hat so lange ein Zurückbehaltungsrecht bezüglich der Erstattung des Kaufpreises und der Hinsendekosten, bis der Verbraucher die Ware tatsächlich an ihn zurückschickt oder dem Händler die Rücksendung der Ware nachweist, etwa durch Zusendung eines Scans des Einlieferungsbelegs per E-Mail.

Eigentlich ist der Händler somit gesetzlich dazu verpflichtet, den bereits gezahlten Kaufpreis bereits dann an den Verbraucher zu erstatten, wenn ihm dieser nachweist, dass er die Ware losgeschickt hat, auch wenn sie (bislang) noch nicht wieder beim Händler eingegangen ist. Dies hat den Nachteil, dass der Händler zu dem Zeitpunkt noch nicht weiß, ob die Ware Gebrauchsspuren aufweist, für die ihm gesetzliche Wertersatzansprüche zustehen. Diese könnte der Händler dann nicht mehr mit dem Kaufpreis verrechnen, wenn er ihn dann schon an den Verbraucher zurückgezahlt hat.

Daher ist Händlern in wirtschaftlicher Hinsicht zu raten, mit der Rückerstattung des Kaufpreises in der Regel so lange zu warten, bis sie die Ware tatsächlich in Empfang genommen haben, auch wenn diese Vorgehensweise nicht den gesetzlichen Vorgaben entspricht. So können sie prüfen, ob ihnen Wertersatzansprüche zustehen, diese mit dem Kaufpreis verrechnen und auf diese Weise verhindern, dass sie dem Verbraucher wegen des Geldes hinterherlaufen müssen. Rechtliche Konsequenzen dürfte eine solche Praxis kaum haben, da Rückbuchungen von Zahlungen generell etwas Zeit brauchen können und die Verzögerungen daher kaum auffallen dürften. Zudem sind die Versandzeiten so kurz, dass es für die Verbraucher letztlich kaum zu großartigen Zahlungsverzögerungen kommen dürfte.



EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP



it-recht
kanzlei
münchen

5.3 Wie lange gilt das Zurückbehaltungsrecht des Händlers bezüglich der Erstattung des vom Verbraucher bereits gezahlten Kaufpreises, wenn der Verbraucher die Ware auch nach einigen Wochen noch nicht wieder an den Händler zurückgeschickt hat?

Das Zurückbehaltungsrecht kann theoretisch unbegrenzt lange gelten. Der Händler muss den Kaufpreis sowie die Versandkosten erst dann erstatten, wenn ihm der Verbraucher die Ware zurücksendet bzw. den Rückversand tatsächlich nachgewiesen hat.

Wartet der Verbraucher zudem (deutlich) zu lange mit der Rücksendung der Ware, kann der Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises und auf Erstattung der Versandkosten je nach den Umständen des Einzelfalls verwirkt sein.

6 Die Zahlung von Wertersatz durch den Verbraucher

Vollkommen neu sind seit Juni 2014 die Regelungen zum Wertersatz für Händler gestaltet worden, wenn die widerrufene Ware aufgrund von Gebrauchsspuren oder Beschädigungen einen Wertverlust erlitten hat. Im Einzelnen werfen die Neuregelungen jedoch einige praktische Fragen auf.

6.1 Ein Verbraucher widerruft den Kaufvertrag über einen Rasenmäher ordnungsgemäß und schickt ihn mit eindeutigen Gebrauchsspuren zurück an den Händler. Muss dieser die Ware annehmen und den vollen Kaufpreis erstatten?

Der Händler muss auch eindeutig gebrauchte, abgenutzte und beschädigte Ware nach dem Widerruf des Verbrauchers zurücknehmen.

Allerdings hat der Händler in diesen Fällen einen Anspruch auf Wertersatz für den Wertverlust der Ware, wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendig war. Zudem muss der Händler den Verbraucher hierauf in der Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß hingewiesen haben.

Im Falle des bereits benutzten Rasenmähers kann der Händler vom Verbraucher somit Wertersatz verlangen. Den Anspruch auf Wertersatz kann der Händler dabei mit dem Anspruch des Verbrauchers auf Rückzahlung des Kaufpreises verrechnen und ihm somit einen entsprechend verminderten Betrag zurückzahlen. Wie hoch der Wertersatzanspruch ist, hängt von den jeweiligen Umständen des Einzelfalles ab.

6.2 Bei welcher Art von Gebrauchsspuren oder Beschädigungen können Händler gegenüber dem Verbraucher Ansprüche auf Wertersatz geltend machen?

Händler können bei jeder Art von Gebrauchsspuren oder Beschädigungen Ansprüche auf Wertersatz gegen den Verbraucher geltend machen, solange es sich um keinen Fall der Sachmängelrechte handelt, also die Ware nicht schon beschädigt beim Verbraucher angekommen ist.

Das Gesetz sieht vor, dass der Händler einen Anspruch auf Wertersatz für den Wertverlust der Ware hat, wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendig war.

Hierzu folgende **Beispiele**:

- ▶ Der Händler hat beispielsweise bereits dann einen Anspruch auf Wertersatz, wenn der Verbraucher das gekaufte Paar Schuhe nicht nur auspackt, anschaut und zu Hause anprobiert, sondern auch auf der Straße nutzt.
Alleine das Auspacken einer Ware aus der verschweißten Originalverpackung führt allerdings noch nicht zu einem Anspruch auf Wertersatz, solange die Ware selbst unbeschädigt und ohne Gebrauchsspuren ist.

6.3 Wie sollte sich ein Händler verhalten, wenn der Verbraucher Rückbuchungen über PayPal vornimmt und dabei auch Kosten zurückbucht, die von ihm zu tragen wären, wie z. B. höherwertige Hinsendekosten oder Wertersatz?

In diesem Fall hat der Händler einen Anspruch auf Zahlung der entsprechenden Kosten, also etwa der höherwertigen Hinsendekosten oder des Wertersatzes.

Wie der Verbraucher diese Zahlungen vornimmt, ob ebenfalls über PayPal, per Banküberweisung oder auf einem anderen Weg, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Sollte der Verbraucher auf Nachfrage nicht zahlen, so muss der Händler zu denselben Mitteln greifen wie bei Käufern, die den Kaufpreis nicht bezahlen, also Mahnung und ggf. Mahn- und Vollstreckungsbescheid.

6.4 Kann das Entfernen einer Umverpackung sowie einer Schutzfolie durch den Verbraucher als Beschädigung der Sache gewertet werden, für die der Verbraucher Wertersatz leisten muss?

Dies lässt sich nicht im Allgemeinen beantworten. Der Verbraucher hat jedenfalls das Recht, die Beschaffenheit, die Eigenschaften und die Funktionsweise der Ware zu prüfen. Dafür dürfte es in aller Regel notwendig sein, die Ware aus der Umverpackung zu nehmen und auch in Folien eingeschweißte Teile auszupacken. Im Gegensatz hierzu dürfte es in vielen Fällen wiederum nicht erforderlich sein, eine Schutzfolie zu entfernen, so etwa auf Handy-Displays.

Bei Verträgen zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, ist das Widerrufsrecht des Verbrauchers insgesamt ausgeschlossen, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

Hierzu folgendes **Beispiel**:

- ▶ Eine Verbraucherin kauft online eine Bodylotion. Zu Hause entfernt sie die Schutzkappe, die unter dem Drehverschluss angebracht ist, um an der Lotion zu riechen. Ihr gefällt der Geruch überhaupt nicht. Daher will sie den Vertrag widerrufen und die Lotion an den Händler zurückschicken. Allerdings ist durch das Entfernen der Schutzkappe die Ware entsiegelt worden, so dass das Widerrufsrecht erloschen ist. Der Widerruf ist somit nicht mehr möglich.
- ▶ Ein Wertersatzanspruch steht somit gar nicht erst im Raum.

6.5 Wie sollte sich ein Händler verhalten, wenn der Verbraucher eine DVD zerkratzt und nicht mehr funktionstüchtig zurückschickt, obwohl sie – zwar gebraucht – vor der Hinsendung zum Verbraucher keinerlei Kratzer aufwies und einwandfrei funktionierte?

Der Händler hat in dieser Situation einen Anspruch auf Wertersatz für den erlittenen Wertverlust der Kaufsache.

Allerdings könnte es schwierig werden, den Anspruch zu beweisen, wenn der Verbraucher das Beschädigen der DVD bestreiten sollte. Denn der Händler trägt die Beweislast dafür, dass der Verbraucher die Ware beschädigt hat. Gibt es keinen vor-dem-Versand-nach-dem-Versand-Foto-Vergleich oder einen anderen Nachweis, dürfte dem Händler der Beweis im Fall des Verkaufs von gebrauchten DVDs, die beim Verkauf naturgemäß bereits ein paar kleine Kratzer haben könnten, schwer fallen.

6.6 In welchen Fällen kann der Händler beim Widerruf für die zurückgesandte Ware vom Verbraucher Wertersatz verlangen? Genügt es, dass der Verbraucher beispielsweise den gekauften Schrank bereits zusammen- und danach wieder auseinander gebaut hat?

Der Händler kann vom Verbraucher Wertersatz für den Wertverlust verlangen, der auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendig war.

In welchen konkreten Einzelfällen der Händler tatsächlich Wertersatz beanspruchen kann, ist im Gesetz nicht geregelt. Das Zusammenbauen von Schränken ist allerdings zur Prüfung der konkreten Eigenschaften des Möbelstücks notwendig. Daher besteht nach der Rechtsprechung des BGH auch dann kein Anspruch des Händlers auf Wertersatz, wenn der Schrank nach dem ordnungsgemäßen Abbau die für den Auf- und Abbau typischen Gebrauchsspuren aufweist. Ob diese noch zum alten Widerrufsrecht ergangene Rechtsprechung auch vor dem neuen Widerrufsrecht Bestand haben wird, muss abgewartet werden.

Hierzu folgende **Beispiele**:

- ▶ Der Verbraucher kauft online eine Kommode. Diese baut er nach der Lieferung sofort zu Hause auf. In voller Pracht gefällt sie ihm allerdings überhaupt nicht mehr. Daher widerruft er den Vertrag, baut den Schrank wieder auseinander und schickt ihn zurück an den Händler. Dieser ist verärgert, weil der Schrank leichte Auf- und Abbauspuren aufweist und möchte dafür Wertersatz haben.

Einen Anspruch auf Wertersatz hat der Händler in diesem Fall jedoch nicht. Sollten allerdings Teile wie Schrauben oder Werkzeug bei der zurückgesandten Ware fehlen oder gar einzelne Möbelstücke deutliche Kratzer und Schrammen aufweisen, die bei einem sorgfältigen Auf- und Abbauen hätten vermieden werden können, muss der Verbraucher hierfür Wertersatz zahlen.

6.7 Wer trägt beim Wertersatz nach Ausübung des Widerrufsrechts die Beweislast dafür, dass die Ware (nicht) übermäßig benutzt worden ist?

Der Händler, der behauptet, einen Wertersatzanspruch gegen den Verbraucher wegen übermäßiger Benutzung der Kaufsache zu haben, muss dies beweisen.

Eine entsprechende Beweisführung dürfte gerade bei fabrikneuen Kleidungsstücken nicht besonders schwer fallen. Ist die im Zuge des Widerrufs zurückgesandte Kleidung schmutzig und weist Gebrauchsspuren auf, hat sie der Verbraucher wohl übermäßig genutzt. Schwierig kann der Nachweis höchstens bei Artikeln werden, die bereits als Gebrauchsgüter verkauft worden sind, sowie bei Beschädigungen, die auch Transportschäden sein könnten.

6.8 Dürfen Händler auf einer Unterseite ihrer Internetseite eine FAQ-Übersicht einrichten, auf der sie Verbraucher über den richtigen Umgang mit der Ware informieren, wenn sie sie zu Hause ausprobieren?

Grundsätzlich dürfen dies Händler tun. Dabei sollten sie jedoch streng darauf achten, dass sie die Rechtslage rund um das neue Widerrufsrecht korrekt darstellen. Denn eine Irreführung der Verbraucher über die Rechtslage stellt einen Lauterkeitsrechtsverstoß dar und könnte die Abmahnung durch einen Mitbewerber oder einen Verbraucherschutzverband zur Folge haben.

Natürlich kann ein Händler Verbraucher dann im Rahmen einer solchen FAQ freundlich darauf hinweisen, dass er sich freuen würde, wenn der Verbraucher möglichst sorgsam und pfleglich mit der Ware umginge, die er später im Rahmen des Widerrufs an den Händler zurückzuschicken gedenke, und er sie dann bitte transportsicher verpacken möge.

Ein Verbraucher kauft Stoffbezüge für das Auto, probiert diese aus und sticht dazu Löcher in den Bezug, um Platz für die Stangen der Nackenstütze zu schaffen. Anschließend widerruft er und verlangt den Kaufpreis zurück. Kann der Händler hier einen Wertersatz von 30% ansetzen?

Tatsächlich führt das Stechen der Löcher in den Stoffbezug zu einem Wertverlust der Ware, der auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der über die Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware hinausgeht, so dass dem Händler ein Wertersatzanspruch zusteht.

In welcher Höhe der Anspruch auf Wertersatz besteht, ist eine Frage des jeweiligen Einzelfalls und kann pauschal nicht beantwortet werden. Dies hängt auch von Erfahrungswerten ab und inwiefern und in welcher Höhe die Beschädigung zu einem niedrigeren Wiederverkaufswert führt. 30 Prozent scheinen in diesem Fall jedoch angemessen zu sein.

6.9 Ein Verbraucher kauft im Fernabsatz ein Hemd, das aufwendig in einer Folie verpackt ist. Zu Hause öffnet er die Verpackung, probiert das Hemd an, erklärt den Widerruf, verpackt das Hemd wieder notdürftig und schickt es an den Händler zurück. Muss der Händler den Widerruf akzeptieren, auch wenn das Hemd nun nicht mehr original verpackt ist und auch nicht mehr genauso schön verpackt werden kann?

Hier muss man differenzieren. Den Widerruf muss der Händler in jedem Fall akzeptieren, da das Widerrufsrecht – solange die Widerrufsfrist noch nicht abgelaufen ist – trotz Auspackens der Ware aus der Originalverpackung nicht ausgeschlossen ist, also weiterhin besteht.

Allerdings steht dem Händler ein Wertersatzanspruch zu, wenn die Ware einen Wertverlust erlitten hat, der auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der über die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware hinausgeht. Das Auspacken und Anprobieren eines – wenn auch gut und schön verpackten – Hemdes ist im Rahmen der Prüfung der Beschaffenheit und der Eigenschaften notwendig und führt nicht zu einem Wertersatzanspruch des Händlers, jedenfalls nicht solange das Hemd selbst dabei völlig unbeschädigt bleibt. Dem Händler bleibt also nichts anderes übrig, als die Ware zum Wiederverkauf möglichst attraktiv neu zu verpacken oder verpacken zu lassen.

6.10 Wer trägt das Risiko, wenn die Ware beim Rückversand an den Händler beschädigt wird oder verloren geht?

Das Risiko trägt grundsätzlich der Händler, geht die Ware also auf dem Rückversand verloren oder wird sie auf dem Transportweg beschädigt, so kann der Händler den Schaden nicht vom Verbraucher ersetzt verlangen.

Anders sieht es hingegen aus, wenn die Beschädigung der Ware darauf zurückzuführen ist, dass der Verbraucher sie nicht transportgerecht verpackt hat. In diesem Fall muss der Verbraucher für den Schaden aufkommen, weil die Beschädigung dann zumindest auch durch die mangelhafte Verpackung verursacht worden ist. Dies muss der Händler dem Verbraucher jedoch im Streitfall nachweisen.

Genauso muss der Verbraucher dem Händler nachweisen können, dass er – falls die Ware (vermeintlich) beim Rücktransport verloren gegangen ist – die Ware überhaupt an den Händler zurückgesendet hat. Hierzu dient etwa ein entsprechender Einlieferungsbeleg.

7 Der Ausschluss und das Erlöschen des Widerrufsrechts

Das neue gesetzliche Widerrufsrecht sieht für einige Fälle den Ausschluss und das Erlöschen des Widerrufsrechts des Verbrauchers vor. Nicht jeder Fall aus der Praxis ist allerdings eindeutig.

7.1 **Wenn Händler Metallketten, Lederbänder oder Ähnliches als Meterware in Schritten zu je 10 Zentimeter individuell im Fernabsatzhandel verkaufen, steht Verbrauchern dann ein Widerrufsrecht zu?**

Nein. Das Widerrufsrecht ist bei Verträgen über die Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind, ausgeschlossen. Darunter fällt auch individuell zugeschnittene oder angepasste Artikel wie sog. Meterware bei Bändern, Stoffen und Teppichböden. Auch Maßkleidung ist davon erfasst.

7.2 **Ist das Widerrufsrecht beim Verkauf von Möbeln im Fernabsatz ausgeschlossen, wenn sie vom Verbraucher bereits zusammengebaut worden sind und deshalb nicht mehr ohne Beschädigung oder Gebrauchsspuren auseinanderggebaut werden können?**

Nein. Das Widerrufsrecht ist bei Möbelstücken, die bereits einmal aufgebaut worden sind, nicht ausgeschlossen.

Nach der Rechtsprechung des BGH zum alten Widerrufsrecht steht dem Händler in diesen Fällen auch kein Anspruch auf Wertersatz für den etwaigen Wertverlust der bereits einmal auf- und abgebauten Möbel zu, wenn es lediglich um die unvermeidlichen mit dem Auf- und Abbau einhergehenden Gebrauchsspuren geht. Es ist damit zu rechnen, dass diese Rechtsprechung auch vor dem neuen Widerrufsrecht Bestand haben wird.

7.3 **Ist das Widerrufsrecht beim Verkauf von Bausätzen wie Modell-, Lego oder Elektronik-Bausätzen im Fernabsatzhandel ausgeschlossen, wenn sie nicht mehr ohne Beschädigung oder Gebrauchsspuren auseinanderggebaut werden können?**

Nein. Das Widerrufsrecht ist in diesen Fällen nicht ausgeschlossen. Im Einzelfall können dem Händler jedoch Wertersatzansprüche für den Wertverlust der Ware zustehen, die er mit dem Anspruch des Verbrauchers auf Rückerstattung des Kaufpreises verrechnen könnte, so dass er nur noch einen entsprechend verminderten Betrag an den Verbraucher zurückzahlen müsste. Hierzu müsste das Zusammenbauen des jeweiligen Bausatzes jedoch über die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware hinausgehen. Dies ist eine Frage des Einzelfalles, die sich pauschal nicht beantworten lässt.

Steht einem Verbraucher das Widerrufsrecht auch dann zu, wenn es individuell nach seinen Wünschen gestaltet oder zusammengesetzt worden ist?

Nein. Wenn die Ware individuell auf den Verbraucher zugeschnitten worden ist, schließt das Gesetz das Widerrufsrecht aus.

Beispielsweise gilt dies für maßgeschneiderte Kleidung, zurechtgeschnittene Meterware wie Kabel, Stoffe etc. und andere auf Wunsch des Kunden individuell angepasste Artikel.

7.4 Ist das Widerrufsrecht wegen „individueller Fertigung nach Kundenwunsch“ ausgeschlossen, wenn der Verbraucher bei der Bestellung einer Hutschachtel die Farbe der Innenausstattung unter mehreren Möglichkeiten auswählen kann?

Das Gesetz sieht vor, dass das Widerrufsrecht ausgeschlossen ist, wenn die Ware individuell auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten worden ist. Wann dies der Fall ist, lässt sich pauschal nicht beantworten, sondern unterliegt einer Einzelfallüberlegung.

Wenn es im dargestellten Fall einfach eine bestimmte Anzahl – z. B. sieben – Hutschachtelvarianten gibt, zwischen denen der Verbraucher wählen kann, so liegt kein individueller Zuschnitt auf die persönlichen Bedürfnisse und somit auch kein Ausschluss des Widerrufsrechts vor. Gibt es hingegen eine fast unüberschaubare Vielzahl an Kombinationsmöglichkeiten für die Innenausstattung und wird die Hutschachtel erst nach der Bestellung des Verbrauchers nach dessen Vorstellungen zusammengesetzt, so spricht dies eher für einen individuellen Zuschnitt auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers. In diesem Fall wäre das Widerrufsrecht des Verbrauchers ausgeschlossen.

7.5 Hat der Verbraucher beim Kauf von Musik zum Download oder im Stream ein Widerrufsrecht?

Seit der Gesetzesänderung im Widerrufsrecht im Juni 2014 steht Verbrauchern bei unkörperlichen digitalen Inhalten wie Online-Musik ebenfalls ein Widerrufsrecht zu. Allerdings können Händler das Widerrufsrecht durch entsprechende Gestaltung des Kaufvorgangs zum Erlöschen bringen.

7.6 Was versteht das Gesetz unter digitalen Inhalten?

Das Gesetz sieht für unkörperliche digitale Inhalte, also für digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger wie etwa einer DVD, CD, CD-Rom, Blue-Ray oder einem USB-Stick gespeichert sind, ein Widerrufsrecht für Verbraucher vor.

Unter dem Begriff der digitalen Inhalte werden Computerprogramme (Software), Anwendungen (Apps), Computerspiele, Musik, Videos und Filme, elektronische Texte (E-Books), Hörbücher und ähnliche Inhalte verstanden.

7.7 **Wie muss bei digitalen Inhalten das Widerrufsrecht formuliert sein, damit es im Falle des Downloads oder Streamings tatsächlich erlischt?**

Das neue Widerrufsrecht sieht vor, dass der Händler zum Erlöschen des Widerrufsrechts bei digitalen Inhalten (wie Videos, Musik, E-Books etc.) bereits vor Beginn der Übermittlung der unkörperlichen (d. h. nicht auf einer DVD o. ä. gespeicherten) digitalen Daten vom Verbraucher die Zustimmung darüber einholen muss, dass er bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung des Vertrags beginnen soll. Zudem muss der Verbraucher bestätigen, dass er weiß, dass er durch seine Zustimmung das Widerrufsrecht verliert.

Eine **Muster-Formulierung** könnte etwa lauten:

„Hiermit stimme ich ausdrücklich zu, dass der Unternehmer vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Vertragsausführung beginnt. Zudem ist mir bekannt, dass ich aufgrund meiner Zustimmung mit Beginn der Vertragsausführung mein Widerrufsrecht verliere.“

Zur Bestätigung sollte der Verbraucher einen Haken in ein Kästchen setzen und/oder auf eine entsprechende Schaltfläche („OK-Button“) klicken müssen. Dies sollte der Unternehmer zu Beweis Zwecken mitprotokollieren und speichern.

7.8 **Woran erkennt ein Händler, ob der Besteller ein Verbraucher oder ein Unternehmer ist und muss er das in Zweifelsfällen beweisen?**

Ein Händler kann dies nicht ohne weiteres erkennen. So kann ein Verbraucher unter der Firmen- bzw. Büroadresse bestellen, während ein Unternehmer für den eigenen Geschäftszweck unter einer (scheinbaren) Privatadresse bestellt. Auch kann ein Händler nicht immer anhand der bestellten Waren sicher einschätzen, ob es sich bei dem Besteller um einen Verbraucher oder Unternehmer handelt, auch wenn bestimmte Artikel wie etwa LKW-Fahrzeuge doch stark für eine Unternehmereigenschaft sprechen.

- ▶ Um die Verbraucher- oder Unternehmer-Eigenschaft des Bestellers einzuschätzen, könnte ein Händler den Besteller jedoch im Rahmen des Bestellvorgangs danach fragen, so dass der Besteller einen Haken in ein entsprechendes Kästchen setzen muss.
- ▶ Hat der Händler Zweifel, ob der Besteller Verbraucher ist und ihm somit überhaupt ein Verbraucherwiderrufsrecht zusteht, sollte er bei dem Besteller nachfragen, ob er die Ware zu privaten oder beruflichen bzw. gewerblichen Zwecken bestellt hat.

7.9 **Gilt das Widerrufsrecht auch bei eBay-Auktionen oder ist es dort ausgeschlossen?**

Das Widerrufsrecht im Fernabsatz ist bei eBay nicht ausgeschlossen. Verkauft bzw. versteigert daher dort ein Unternehmer einen Artikel an einen Verbraucher, so steht dem Verbraucher grundsätzlich das Fernabsatzwiderrufsrecht zu.

7.10 Ein Verbraucher testet die Ware nach der Lieferung zehn Tage lang ausgiebig und intensiv, obwohl der Warentest auch innerhalb von einer Stunde hätte erledigt sein können. Muss der Händler einen nun erfolgenden Widerruf akzeptieren?

Der Händler muss jeden Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist akzeptieren, wenn das Widerrufsrecht nicht von Gesetzes wegen ausgeschlossen ist. Dies ist allerdings nur bei wenigen Produktarten der Fall. Auch das ausgiebige und intensive Testen des Produkts führt nicht zum Ausschluss des Widerrufsrechts.

Führt das Testen jedoch dazu, dass das Produkt Gebrauchsspuren aufweist, hat der Händler ggf. einen Anspruch auf Wertersatz gegen den Verbraucher für den Wertverlust der Ware. Das Widerrufsrecht des Verbrauchers ist jedoch auch dann nicht ausgeschlossen.

Eine **Muster-Formulierung** für die Geltendmachung eines Wertersatzanspruchs durch einen Händler könnte wie folgt lauten:

„Vielen Dank für die Rücksendung des widerrufenen Artikels. Die Ware ist nun bei uns eingetroffen.

Wie wir aufgrund einer Überprüfung der Ware feststellen mussten, haben Sie die Ware in einem größeren Umfang genutzt als dies für die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware notwendig gewesen wäre. Dadurch sind Gebrauchsspuren entstanden, die bei der Ware zu einem Wertverlust geführt haben. Wir können die Ware nun nicht mehr als neu verkaufen. Wie wir Ihnen bereits in der Widerrufsbelehrung mitgeteilt haben, sind Sie gesetzlich dazu verpflichtet, einen solchen Wertverlust auszugleichen.

Wir machen daher nun einen Wertersatzanspruch in Höhe von xx,yy Euro geltend. Diesen Betrag verrechnen wir mit Ihren Ansprüchen auf Rückzahlung des Kaufpreises und Erstattung der Hinsendekosten [und ggf. – je nach Widerrufsbelehrung – der Rücksendekosten], so dass Sie lediglich einen entsprechend verminderten Betrag von uns erstattet bekommen.“

7.11 Stellt das Entfernen einer Umverpackung oder einer Folie bei Einzelblattvorlagen zum Stricken eine Entsiegelung im Sinne des BGB dar, die das Widerrufsrecht zum Erlöschen bringt?

Nein. Eine Entsiegelung führt nur bei gesundheitsbezogenen oder hygienerelevanten Produkten und bei Ton- oder Videoaufnahmen sowie Computerspielen zum Erlöschen des Widerrufsrechts.

Bei anderen Produkten wie Strick-Utensilien spielt eine Entsiegelung hingegen keine Rolle.

7.12 Haben die Verbraucher auch bei Hygieneartikeln ein Widerrufsrecht im Fernabsatzhandel?

Grundsätzlich ja. Allerdings ist nach dem neuen Widerrufsrecht seit Juni 2014 das Widerrufsrecht im Fernabsatzhandel bei bestimmten Produkten aus Gründen des Gesundheitsschutzes und der Hygiene ausgeschlossen, wenn sie von den Verbrauchern entsiegelt worden sind.

Voraussetzung für den Ausschluss des Widerrufsrechts ist, dass es sich um gesundheits- und hygienerelevante Produkte handelt, die zunächst ordnungsgemäß vom Hersteller oder Händler versiegelt waren und dann später vom Verbraucher entsiegelt worden sind. Hintergrund der Ausschlussmöglichkeit ist, dass andere Verbraucher möglicherweise oder wahrscheinlich schon einmal benutzte Waren wie Lippenstifte oder Zahnbürsten von anderen Verbrauchern aus Gründen des Ekels und teilweise der Gesundheit natürlich nicht mehr benutzen möchten.

7.13 Welche Produkte sind Hygieneartikel im Sinne des Gesetzes?

Das Gesetz führt die davon betroffenen Waren im Einzelnen nicht auf, Erfasst werden jedoch insbesondere Waren, die naturgemäß mit den Körperöffnungen von Menschen in Berührung kommen, wie etwa Arzneimittel, diverse Kosmetika wie Make-Up und Lippenstifte, Kontaktlinsen samt Zubehör, Zahnpflegeartikel, Rasierapparate und Erotikspielzeuge.

Wie sieht eine rechtswirksame Versiegelung aus?

Hierzu enthält das Gesetz keine genaueren Hinweise. Allerdings gab es in der Vergangenheit bereits Fälle in der Rechtsprechung, so dass sich einige entscheidende Kriterien herausgebildet haben.

Ein Siegel soll die Unversehrtheit von Gegenständen und Behältnissen sicherstellen und muss diesem Zweck entsprechend gestaltet sein. Es muss nicht als solches – also als Siegel oder Versiegelung – bezeichnet, aber als Siegel für den Verbraucher erkennbar sein. Es darf sich somit nicht bloß um eine Schutzfolie zur Abwehr von Schmutz handeln. Zudem stellt ein bestimmter Verschluss tatsächlich nur dann eine wirksame Versiegelung dar, wenn er vom Verbraucher nach der Entfernung nicht ohne großen Aufwand wieder einwandfrei hergestellt werden kann.

Beispielsweise ist eine einfache Cellophan-Hülle zum Schutz einer CD-Hülle vor Kratzern keine Versiegelung im Sinne des Gesetzes, während eine Verschlusskappe zum Abziehen unter dem Drehverschluss einer Bodylotion als Versiegelung anzusehen ist.

8 Das Widerrufsrecht bei Verkäufen an Verbraucher im Ausland

Verkäufe an Verbraucher ins (EU-)Ausland sind auch heute noch mit größeren Schwierigkeiten verbunden als Inlandsgeschäfte. Einige rechtliche Hürden und praktische Probleme setzen Shop-Betreiber immer wieder zu.

8.1 Haben österreichische Verbraucher dasselbe Widerrufsrecht wie deutsche Verbraucher? Gilt das Widerrufsrecht also EU-weit?

Der Fernabsatzhandel mit Verbrauchern im Ausland verläuft immer noch nicht vollkommen reibungslos. Verbraucher mit Wohnsitz in Österreich, die bei einem Shop-Betreiber mit Sitz in Deutschland Waren bestellen, steht das deutsche Fernabsatzwiderrechtsrecht zu, wenn der Händler – etwa per Rechtswahlklausel in seinen AGB – deutsches Rechts als Vertragsstatut bestimmt hat. Dann findet auf den Vertrag deutsches Vertragsrecht und somit auch das deutsche Verbraucherwiderrechtsrecht Anwendung.

Komplizierter wird es, wenn der Händler keine solche Rechtswahlklausel in seine AGB aufgenommen hat. In diesen Fällen gilt für den Vertrag regelmäßig das Recht des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, also in dem er wohnt, wenn der Händler seine gewerbliche Tätigkeit in diesem Staat ausübt oder sie zumindest auf diesen Staat ausgerichtet hat. Verkauft ein Händler seine Waren daher ganz bewusst und gezielt beispielsweise nach Österreich, so übt er seine gewerbliche Tätigkeit auch in Österreich aus. Bei einem Verbraucher aus Österreich wäre also das österreichische Vertrags- und Verbraucherrecht anwendbar. Da Österreich ebenfalls ein EU-Mitgliedstaat ist und daher ebenso dem EU-Verbraucherschutzrecht unterworfen ist, gelten im österreichischen Recht im Großen und Ganzen dieselben verbraucherschützenden Regelungen wie in Deutschland. Anderes gilt jedoch für Nicht-EU-Staaten.

8.2 Welche Vorschriften gelten beim Widerruf von Lieferungen ins Ausland?

Dies kommt darauf an, das Recht welches Staates auf den Vertrag Anwendung findet. In aller Regel bestimmen Händler mit Sitz in Deutschland per Rechtswahlklausel in ihren AGB, dass auf die Kaufverträge deutsches Recht Anwendung findet. In diesem Fall gilt das deutsche Verbraucherwiderrechtsrecht auch dann, wenn die Lieferung ins Ausland erfolgt. Dies bedeutet, dass der Verbraucher mit Wohnsitz im Ausland den Vertrag nach deutschem Recht widerrufen kann.

Widerruft der Verbraucher mit Wohnsitz im Ausland den Vertrag, so muss der Händler ihm ebenfalls den Kaufpreis zurückzahlen und die Kosten für die Hinsendung erstatten. Hinsichtlich der Kosten für die Rücksendung kommt es – wie bei reinen Inlandsgeschäften – darauf an, ob diese nach der Widerrufsbelehrung des Händlers der Verbraucher oder der Händler tragen muss.

8.3 Darf ein Shop-Betreiber für Verbraucher mit Wohnsitz in Deutschland die Kosten des Rückversands nach dem Widerruf übernehmen, während die Verbraucher aus anderen Staaten die Rücksendekosten zahlen müssen?

Dies ist grundsätzlich möglich. Darauf müsste der Händler allerdings klar, deutlich und verständlich in seiner Widerrufsbelehrung hinweisen. Allerdings sieht die Muster-Widerrufsbelehrung eine solche Unterscheidung bei den Rücksendekosten nicht vor. Daher verliert ein Händler, der eine entsprechende Klausel in die Widerrufsbelehrung aufnimmt, in jedem Fall die Gesetzlichkeitsfiktion seiner Widerrufsbelehrung.

Zwar würde eine solche unterschiedliche Behandlung bei den Versandkosten je nach dem Wohnsitz des Verbrauchers eine mittelbare Diskriminierung von (EU-)Ausländern darstellen, weil Verbraucher mit Wohnsitz im Ausland höhere Kosten tragen müssten als Verbraucher mit Wohnsitz im Inland. Allerdings ist eine solche Benachteiligung durch einen sachlichen Grund gerechtfertigt, da die Versandkosten ins (EU-)Ausland und aus dem (EU-)Ausland – gerade auch für die Händler – teilweise deutlich höher sind als im Inland.

9 Sonstige Fragen

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 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.

9.5 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.

9.6 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.

9.7 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.

9.8 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.



EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP



it-recht
kanzlei
münchen

9.9 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 abubrechen, nicht eingeht. Hierzu sollte sich der Verkäufer im Einzelfall direkt an eBay wenden.



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**



it-recht
kanzlei
münchen

Impressum



IT-Recht-Kanzlei

Alter Messeplatz 2

80339 München

<http://www.it-recht-kanzlei.de>



**EHI GEPRÜFTER[®]
ONLINE-SHOP**

EHI Retail Institute GmbH

EHI Geprüfter Online-Shop

Spichernstraße 55

50672 Köln

www.ghi-siegel.de