Abmahnung: „Bitte frankieren Sie die Rücksendung ausreichend“

Ein Mitglied von Trusted Shops wurde wegen Verwendung der Klausel „Bitte frankieren Sie die Rücksendung ausreichend, um Strafporto zu vermeiden.“ durch einen Konkurrenten abgemahnt. Auch wenn der Ausgang dieses Verfahrens noch nicht feststeht und unklar ist, ob diese Abmahnung zu Recht erfolgte, weisen wir generell noch einmal auf die Problematik hin, von der gesetzlichen Musterformulierung des Bundesjustizministeriums abzuweichen.

Das Widerrufsrecht ist Ausdruck eines sehr hohen Verbraucherschutzniveaus in der Europäischen Union. In Artikel 6 der EU-Fernabsatzrichtlinie heißt es daher:

„(1) Der Verbraucher kann jeden Vertragsabschluss im Fernabsatz innerhalb einer Frist von mindestens sieben Werktagen ohne Angabe von Gründen und ohne Strafzahlung widerrufen. Die einzigen Kosten, die dem Verbraucher infolge der Ausübung seines Widerrufsrechts auferlegt werden können, sind die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“

und noch mal in Absatz 2:

„(2) übt der Verbraucher das Recht auf Widerruf gemäß diesem Artikel aus, so hat der Lieferer die vom Verbraucher geleisteten Zahlungen kostenlos zu erstatten. Die einzigen Kosten, die dem Verbraucher infolge der Ausübung seines Widerrufsrechts auferlegt werden können, sind die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Erstattung hat so bald wie möglich in jedem Fall jedoch binnen 30 Tagen zu erfolgen.“

Die europäischen Vorgaben wurden entsprechend in deutsches Recht umgesetzt (§§ 312d, 355, 356 BGB). Zur Erfüllung der Belehrungspflicht hat das Bundesjustizministerium eine Musterbelehrung mit Gestaltungshinweisen veröffentlicht (http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/bgb-InfoV/anlage_2_24.html).

Trusted Shops empfiehlt, diese Musterformulierung als Basis zu verwenden und Abweichungen nur nach anwaltlicher Beratung vorzunehmen. Aus gegebenem Anlass weisen wir nochmals darauf hin, dass JEDE Abweichung vom gesetzlichen Normalfall potenziell abmahngefährdet ist. Nicht immer ist eine Abmahnung berechtigt, Abweichungen sollten jedoch nur bewusst eingegangen werden.

Generell ist das Widerrufs- bzw. Rückgaberecht äußerst restriktiv zu handhaben. Das Rückgaberecht darf mit keinen Erschwernissen zu Lasten des Verbrauchers verknüpft werden, die ihn an der Ausübung des Rückgaberechts hindern könnten. Insbesondere kann der Kunde durch festgelegte Retourenverfahren und die Pflicht, Rücksendungen ausreichend zu frankieren, von der Ausübung des Widerrufsrechtes abgehalten werden.

Einigkeit besteht in Rechtsprechung und Literatur darin, dass der Kunde, der die Rücksendekosten nicht tragen muss, die Rücksendung verweigern kann, bis der Händler das Rückporto überwiesen hat oder unfrei oder per Nachnahme zurücksenden kann. Es besteht allenfalls ein Anspruch des Händlers auf unnötige Mehrkosten (Strafporto), wenn dem Kunden ein kostenloses, einfaches Retourenverfahren angeboten wurde (siehe hierzu TS-Praxishandbuch II 4, S. 21).

Werden solche Klauseln als Bitte formuliert, muss deutlich klargestellt werden, dass dem Kunden auch andere Möglichkeiten (unfreie Rücksendung) zur Verfügung stehen. Ansonsten kann sich unter Anlegung des Maßstabes der kundenfeindlichsten Auslegung ergeben, dass trotz der Formulierung als Bitte eine vertragliche Pflicht statuiert werden soll, um die Art und Weise der Rücksendung zu regeln. Hier ist der Gesamtkontext der Klausel entscheidend. Idealerweise sollte explizit darauf hingewiesen werden, dass auch eine unfreie Rücksendung möglich ist.

Als ein besonderer „Drahtseilakt“ stellt sich die Belehrung über die Rechtsfolgen bei Ingebrauchnahme der Ware dar. So ist es einerseits vorteilhaft, den Kunden möglichst genau darauf hinzuweisen, welche Wertminderung bei welcher Benutzungshandlung fällig wird. Um diese Angaben, die stark mit der jeweiligen Ware zusammenhängen, machen zu können, muss man als Händler jedoch „Farbe bekennen“, d.h. bestimmte Handlungen als erlaubte Funktionsprüfung, andere als Ingebrauchnahme darstellen.

Eigeninterpretationen sind jedoch immer mit dem Risiko verbunden, dass ein Konkurrent darin eine unzulässige Einschränkung des Widerrufsrechtes sieht und wegen Gesetzesverstößes einen Unterlassungsanspruch geltend macht. Gleiches gilt, wenn bestimmte Waren vom Widerrufsrecht ausgenommen werden sollen, die nicht explizit in den gesetzlichen Ausnahmegesetzen (§ 312d Abs. 4 BGB) genannt sind.

Trusted Shops wertet die aktuelle Rechtsprechung regelmäßig aus, informiert über Abmahnungen und steht in regelmäßigem Austausch mit dem Bundesverband der Verbraucherzentralen, der Wettbewerbszentrale, verschiedenen Universitäten und Fachhochschulen sowie Ministerien. Daher können wir Sie stets über aktuelle Entwicklungen auf dem Laufenden halten. Da jedoch viele Fragen noch ungeklärt sind und sich die Rechtslage ständig weiterentwickelt, ist ein absoluter Schutz vor Abmahnungen ebenso unmöglich, wie wenn Sie sich individuell von einem Rechtsanwalt beraten lassen. Auch hier wird immer ein Restrisiko verbleiben, dass ein Gericht abweichender Meinung ist und ein Rechtsstreit geführt werden muss, in dem die Berechtigung einer Abmahnung geklärt wird. (CF)