

Wann ist die Ware vom Widerruf ausgeschlossen - Teil 2

Kundenspezifikation

Im BGB finden sich insgesamt vier Ausnahmen für Verträge über Waren, die vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sind. Diese Ausnahmen sind allerdings alles andere als eindeutig formuliert. Welche Waren in welchem Falle und welche der Ausnahmen fällt, darüber informieren wir Sie hier im Blog. Nachdem es im letzten Teil um Ware ging, die zur Rücksendung nicht geeignet ist, beleuchten wir heute die Ware, die nach Kundenspezifikation hergestellt wurde, etwas näher.

Gemäß § 312d Abs. 4 Nr. 1 BGB ist das Widerrufsrecht unter anderem ausgeschlossen bei Verträgen über die Lieferung von Waren,

die nach Kundenspezifikation angefertigt werden.

Grundlage ist ein BGH-Urteil

Unter die gesetzliche Ausnahme scheinen zunächst alle Produkte zu fallen, die der Kunde irgendwie personalisiert hat. Dem ist aber nicht so. Die Grundlage für die Bewertung, welches Produkt unter die Ausnahme fällt, hat der BGH mit seinem Urteil vom 19.03.2003 (AZ: VIII ZR 295/01) geliefert. In dem Fall ging es um einen Kunden, der einen PC bestellt hatte und diesen durch diverse Zusatzmodule (DVD-Laufwerk, Zusatzakku, etc.) individualisiert hatte. Dann widerrief er den Vertrag. Der Händler meinte, das Widerrufsrecht sei ausgeschlossen.

Dem widersprach jedoch der BGH. In seinem Urteil legte er fest, dass zur Beurteilung des Ausschlusses nach dieser Ausnahme eine zweistufige Prüfung vorzunehmen sei:

1. zunächst muss festgestellt werden, dass sich die Ware nicht ohne Einbuße an Substanz und Funktionsfähigkeit ihrer Bestandteile mit verhältnismäßig geringem Anteil wieder in den Zustand vor der Anfertigung versetzen lässt.

Im Fall des BGH war dies möglich, da es sich um Standardbauteile handelte, die ohne Verlust an Substanz oder Funktionsfähigkeit wieder auseinander genommen werden konnten.

2. muss überprüft werden, ob die Sache nach Rücknahme wirtschaftlich wertlos wird, weil sie vom Kunden derart individualisiert wurde, dass die Ware nicht mehr oder nur mit unverhältnismäßigen Schwierigkeiten oder Preisnachteilen abgesetzt werden kann.

Beim Wieder-Auseinandernehmen des Laptops entstanden dem betroffenen Händler Kosten von 150 Euro, was weniger als 5 % des Ausgangswertes waren. Dies sah der BGH als zumutbare Belastung an. Der Kunde konnte den Vertrag widerrufen.

Ist beim Möbelkauf das Widerrufsrecht ausgeschlossen?

Sehr häufig erreichen uns Fragen von Möbelhändlern, ob das Widerrufsrecht ausgeschlossen ist, weil die Möbel extra auf Bestellung des Kunden angefertigt werden. Auch hier muss die zweistufige Prüfung des BGH zu Grunde gelegt werden. Dabei ist wichtig, dass man diese Prüfung für jedes Produkt aufs Neue durchführen muss und nicht pauschale Ausschlüsse daraus herleiten kann.

Die Herstellung, nachdem der Kunde bestellt hat, allein ist kein ausreichendes Argument für einen Ausschluss. Vielmehr muss auch hier geschaut werden:

- 1. Können die Möbelstücke wieder auseinander gebaut werden?*
- 2. Können widerrufene Möbelstücke wieder veräußert werden ohne wesentliche wirtschaftliche Einbuße?*

Zur ersten Frage muss man sich das Möbelstück genau anschauen: ein Schrank aus Standardbrettern ist einfach wieder zu zerlegen. Ebenso eine Couch aus Standardbauteilen. Eine maßgefertigte Einbauküche, die genau auf die Räumlichkeiten des Bestellers zugeschnitten ist, dürfte aber wohl nicht darunter fallen.

Bei der zweiten Frage dürfen nicht alle Kosten mit berechnet werden, die dem Händler in Folge der Ausübung des Widerrufsrechtes entstehen. So sind zum Beispiel die Kosten der Rücksendung nicht mit einzubeziehen, da diese schon nach dem Wortlaut des Gesetzes im Risiko des Unternehmers liegen. Auch dürfen evtl. Einlagerungskosten nicht mit berechnet werden. Der Unternehmer allein trägt das Risiko für seine Wahl des Vertriebs. Entscheidet er sich dafür, Ware immer erst nach Bestellung herstellen zu lassen und verzichtet auf ein großes Lager, so liegt diese Entscheidung allein in seinem Risikobereich.

Um die zweite Frage beantworten zu können, dürfen lediglich Kosten berücksichtigt werden, die unmittelbar mit der Kundenspezifikation der Ware zu tun haben. Darunter fallen z.B. die Kosten der Wieder-Zerlegung der Ware (also z.B. die Arbeitskosten für das Auseinanderbauen des Schrankes).

Händler trifft Entscheidung für den Kunden

Nicht selten bieten Hersteller die Möglichkeit aus einer Vielzahl von Varianten z.B. Farben, Größen, Muster, Stoffqualität, etc. zu wählen. Viele Händler sehen die Gefahr, dass ihre Kunden durch eine derart vielfältige Auswahl überfordert werden und treffen bereits eine Vorauswahl an Produkten und verkaufen diese dann in ihrem Shop. Der Verbraucher hat dann keine Auswahlmöglichkeit, sondern ihm werden lediglich Standardprodukte angeboten.

Hier muss man gar nicht erst zu den 2 Schritten der Prüfung gehen, da es bereits am Merkmal der "Kundenspezifikation" fehlt. Wenn der Händler hier bereits eine Vorauswahl getroffen hat und diese dann als Standardprodukte in seinem Shop online stellt, so sind diese Produkte nicht vom Widerrufsrecht wegen Kundenspezifikation ausgeschlossen.

Bedruckte T-Shirts

Gerade im Online-Handel wird oft die "Individualisierung" von T-Shirts angeboten. Dabei wird ein Motiv untrennbar mit dem T-Shirt durch den Druck verbunden. Ein "Auseinandernehmen" dieses so entstandenen Produktes scheidet von vornherein aus.

Also muss differenziert werden, wie individuell dieser Druck wirklich ist. Zweifellos sind T-Shirts von der Rücksendung ausgeschlossen, wenn der Kunde ein Foto hochladen kann und dieses dann als Motiv auf dem Shirt dient.

Kann der Kunde aber aus einer Auswahl von vorgegebenen Motiven oder Texten auswählen, muss differenziert werden. Handelt es sich um wenige Individualisierungsmerkmale (z.B. nur ein Motiv) und ein häufig nachgefragtes Trägermedium (z.B. weißes T-Shirt in Größe L), wird sich ein anderer Abnehmer relativ leicht finden lassen. Hingegen kann man bei mehreren Individualisierungsmerkmalen (z.B. Motiv und Text) sowie eher seltenen Trägermedien (z.B. rosa Body in Größe XS) nicht davon ausgehen, dass die Ware in absehbarer Zeit weiterveräußert werden kann. Trotz vorgegebener Optionen kann daher durchaus ein Ausschluss des Widerrufsrechts vorliegen.

Gleiches gilt auch für andere bedruckbare Trägermedien, wie z.B. Tassen oder Bettwäsche.

Maßgefertigte Kleidung

Auf den ersten Blick gebietet schon das Wort "Maßanfertigung", dass diese vom Widerrufsrecht ausgeschlossen ist, weil sie nach Kundenspezifikation gefertigt wurde. Aber auch hier muss man eine Differenzierung vornehmen. So findet ein maßgefertigter, schwarzer Anzug in Größe 52 schnell einen neuen Abnehmer. Schon schwerer dürfte es dagegen bei einem weißen Lederanzug in Größe 112 aussehen.

Klar vom Widerrufsrecht ausgeschlossen ist eine Maßanfertigung wohl dann, wenn der Kunde bei der Bestellung seine individuellen Körpermaße in eine freie Maske eingibt, Farbe, Material, Nähte, Knöpfe und Schnittform wählt.

Unser Tipp für Shopbetreiber:

Da für jedes Produkt aufs Neue geprüft werden muss, ob es vom Widerrufsrecht ausgeschlossen ist, sollte man auf jeden Fall nur über die gesetzlichen Ausnahmen informieren und diese nicht durch Beispiele veranschaulichen, da hier die Gefahr von Abmahnungen enorm hoch ist. Man kann auch verallgemeinert sagen, dass die Kosten durch einen Widerruf geringer sein können als durch eine Abmahnung und evtl. anschließendem Gerichtsverfahren.

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Ausnahmen vom Widerrufsrecht'" image_path="" image_text="Die Ausnahmen vom Widerrufsrecht sind sehr abstrakt im Gesetz formuliert. Die Rechtsprechung hat sich aber bereits mit mehreren Fällen beschäftigt, die wir übersichtlich für Sie zusammengestellt haben, damit Sie sicher mit Retouren umgehen können." copy_text="" portal_id="603347" form_id="154f09d0-9036-4000-96e1-5db59cfd91da" css=""]

Bildnachweis: Piotr Adamowicz/shutterstock.com

Lesen Sie mehr zum Ausschluss vom Widerrufsrecht auch in diesen Beiträgen bei uns:

Zur Rücksendung nicht geeignet – Wann ist das Widerrufsrecht ausgeschlossen?

Amtsgericht: Vom Kunden konfigurierter PC mit installierter Software kann zurück gegeben werden