

Neues Verbraucherrecht: Hin- und Rücksendekosten nach dem Widerruf

Am 13. Juni 2014 trat das Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher in Kraft. Seit dem sind die Vorschriften zur Tragung der Hin- und Rücksendekosten im Widerrufsfall händlerfreundlich ausgestaltet. Noch immer gibt es viele Fragen dazu.

Verbraucher trägt Rücksendekosten

Die 40-Euro-Klausel gehört seit dem 13. Juni 2014 der Geschichte an. Sie wurde aus dem Gesetz gestrichen.

Die Rücksendekosten trägt bei Ausübung des Widerrufsrechtes der Verbraucher, sofern er vom Unternehmer auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurde und der Unternehmer sich nicht dazu bereit erklärt hat, diese Kosten selbst zu tragen. Diese Regelung gilt unabhängig vom Wert der zurückgesandten Ware.

Damit spielt auch die Frage, ob der Einzel- oder Gesamtwert der zurückgeschickten Waren beachtet werden muss, keine Rolle mehr.

Unternehmen können die Rücksendekosten als Marketing-Instrument nutzen und sich freiwillig bereit erklären, diese zu übernehmen – ganz oder teilweise oder nur für bestimmte Produkte. Hier sind der Fantasie keine Grenzen gesetzt – vorausgesetzt man formuliert eine entsprechende Klausel korrekt.

Information in der Widerrufsbelehrung

Die Muster-Widerrufsbelehrung sieht für die Information über die Tragung der Rücksendekosten entsprechende Text-Varianten vor.

Will der Unternehmer die Kosten selbst übernehmen, so muss er folgenden Satz in die Widerrufsbelehrung aufnehmen:

„Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“

Soll der Verbraucher die Kosten der Rücksendung tragen, reicht es, den folgenden Hinweis aufzunehmen, wenn die Ware mit **normaler Post** zurückgeschickt werden kann:

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“

Problem: Speditionslieferungen

Wesentlich komplizierter ist es jedoch, wenn die Ware „aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können“, also die Rücksendung per Spedition erfolgen muss.

In diesem Fall muss der Verbraucher über die **konkrete Höhe der Kosten der Rücksendung** informiert werden.

Auch dafür sieht die Muster-Belehrung einen entsprechenden Passus vor:

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR

[Betrag einfügen].“

In Erwägungsgrund 36 der Richtlinie heißt es dazu:

„Die Pflicht zur Information darüber, dass der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat, wenn die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können, gilt als erfüllt, wenn der Unternehmer etwa einen Beförderer (beispielsweise den, den er mit der Warenlieferung beauftragt hat) und einen Preis für die Rücksendung der Waren angibt.“

Erleichterung durch Schätzung?

Der Richtliniengeber hat in seinen Erwägungsgründen erkannt, dass diese Angabe Schwierigkeiten verursachen kann. Es heißt dort weiter:

„In den Fällen, in denen die Kosten für die Rücksendung der Waren vom Unternehmer vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, beispielsweise weil der Unternehmer nicht anbietet, die Rücksendung der Waren selbst zu organisieren, sollte der Unternehmer erklären, dass Kosten zu entrichten sind und die Kosten hoch sein können, einschließlich einer vernünftigen Schätzung der Höchstkosten, die auf den Kosten der Lieferung an den Verbraucher basieren können.“

Auch für diese Variante gibt es einen Gestaltungshinweis in der Musterwiderrufsbelehrung:

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“

Die Rechtsprechung wird noch klären müssen, ob dieser Gestaltungshinweis allerdings die Vorgaben des Gesetzes erfüllt. Denn der Verbraucher ist gemäß § 357 Abs. 6 BGB nur zur Tragung der Rücksendekosten verpflichtet, wenn ihn der Unternehmer von dieser Pflicht gemäß Art.246a § 1 Abs. 2 Nr. 2 EGBGB unterrichtet hat.

Im Gesetz findet sich keine Ermächtigung, die Kosten nur in einer geschätzten Höhe anzugeben. Streng genommen wird der Verbraucher dann nicht korrekt über die Tragung der Rücksendekosten informiert und muss diese somit auch nicht zahlen. Hier muss die Entwicklung durch die Rechtsprechung leider abgewartet werden.

Erstattung der Hinsendekosten

Der Unternehmer muss dem Verbraucher die Kosten der Hinsendung im Fall des Widerrufs erstatten.

Allerdings wird diese Pflicht zum Vorteil für den Händler eingeschränkt. Der Unternehmer muss keine zusätzlichen Kosten erstatten, die dem Verbraucher dadurch entstanden sind, dass er sich für eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmer angebotene günstigste Standardlieferung entschieden hat.

Das bedeutet, dass z.B. Expresszuschläge nicht erstattet werden müssen.

Erstattung von Zahlartkosten

Keine explizite Regelung hat das Schicksal von evtl. gezahlten Aufschlägen für eine bestimmte Zahlungsart im Widerrufsfall erfahren.

§ 357 Abs. 1 BGB regelt hierzu allgemein:

„Die empfangenen Leistungen sind spätestens nach 14 Tagen zurückzugewähren.“

Zu diesen Leistungen können auch **Gebühren** für die Wahl einer bestimmten Zahlungsart gezahlt werden. Daher sind auch diese zu erstatten.

Fazit

Endlich wurde transparent geregelt, wer im Fall des Widerrufs die Hin- bzw. Rücksendekosten zu tragen hat. Im Vergleich zur früheren Rechtslage ist die neue unternehmerfreundlicher, ohne den Verbraucher über Gebühr zu belasten. Die Pflicht zur Angabe der konkreten Rücksendekosten bei Speditionsware stellt den Unternehmer jedoch vor fast unmöglich zu bewältigende Schwierigkeiten. Abmahnung wegen fehlerhafter Informationen drohen.

Abmahnungen wegen fehlerhafter oder fehlender Informationen im Online-Shop gehören leider zum Alltag vieler Online-Händler. Machen Sie Schluss damit und schützen Sie sich! (mr)

Artikelreihe zum neuen Verbraucherrecht

Artikelreihe zum neuen Verbraucherrecht
Die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Europa
Die Ausübung des Widerrufsrecht - Weiterhin keine Begründung nötig
Muss man künftig einen Liefertermin angeben?
Form und Zeitpunkt der Informationserteilung
Telefonnummer wird Pflichtinformation
Information zu Gewährleistungsrechten
Ausnahmen vom Widerrufsrecht
Werbung mit Garantien
Information über Lieferbeschränkungen und Zahlungsarten
Kosten der Zahlungsart