

Unzulässige AGB-Klauseln in Polen - Teil 2

Trotz gesetzlichen Musters stellt das Widerrufsrecht noch immer eine der größten Schwierigkeiten dar. In Polen spiegelt sich das im UOKiK Register der unzulässigen Klauseln wider. Im zweiten Teil unserer Serie werden wir die häufigsten Fehler aus dem Widerrufsrecht genauer unter die Lupe nehmen.

Widerrufsrecht bleibt größtes Problem

Im Jahre 2015 stammten genau 100 ins Register des UOKiK eingetragene Klauseln aus dem Bereich des Internethandels. Davon betrafen 41 Klauseln Bestimmungen bezüglich Widerrufsrecht. Die Fehler beruhten grundsätzlich darauf, dass mit Hilfe von AGB-Klauseln die Realisierung des Verbraucherrechts zum Vertragswiderruf im Vergleich zu den gesetzlichen, verbindlich geltenden Regelungen deutlich beschränkt oder erschwert wurde, wie z.B. bei dieser AGB-Klausel (Eintrag Nr. 5931 im Register):

„Die Warenrückgaben werden angenommen, wenn die Waren keine Anzeichen der Nutzung oder Beschädigungen besitzen und sich in der Fabrikverpackung befinden. Wenn nach dem Rausnehmen der Ware aus der Verpackung festgestellt wird, dass die Ware Gebrauchsspuren aufweist (Mikrokratzer, Fingerabdrucke usw.), wird die Ware als gebraucht betrachtet. Ein solches Produkt kann nicht als neu angesehen werden und eignet sich nicht zum erneuten Verkauf als ungebrauchtes Produkt“.

Nicht selten werden AGB-Klauseln wiederholt, die informieren, dass im Rahmen des Widerrufsrechts ausschließlich nicht gebrauchte, nicht beschädigte und in der Originalverpackung verpackte Waren zurückgenommen werden. Weiterhin wird auch oft die Bedingung gestellt, dass der Steuerbeleg als Einkaufsbeweis angehängt werden soll.

Das alles ist jedoch nicht rechtskonform und zwar nicht nur in Polen, sondern in allen EU-Ländern, denn das Widerrufsrecht wurde mit der Verbraucherrechterichtlinie der EU vollharmonisiert.

Benutzte Ware vs. Wertersatzanspruch

Wenn die durch den Verbraucher im Rahmen des Widerrufsrechts zurückgegebene Ware bereits benutzt oder gar beschädigt worden ist, kann der Online-Shop in einem solchen Fall nach den in allen EU-Länder harmonisierten Bestimmungen **Wertersatz verlangen**. Das Widerrufsrecht kann man jedoch für benutzte Ware nicht durch eine AGB-Klausel ausschließen.

Es ist unstrittig, dass Verbraucher ihr Widerrufsrecht mit der Beachtung der Rechte des Online-Händlers zum erneuten Verkauf der zurückgegebenen Ware und zwar ohne Preisermäßigung wegen Beschädigungen, ausführen sollten.

Wenn aufgrund der Beschädigungen sich die Ware nicht zum erneuten Verkauf eignet, kann die Entschädigung, die dem Verkäufer zusteht, in manchen Fällen sogar 100% des Produktwertes betragen. Die Höhe des Wertersatzes muss jedoch immer im Einzelfall geprüft werden. Wichtig ist es dabei, den Wertverlust und die Höhe des Wertersatzes sorgfältig zu begründen.

Beleg ist nicht der einzige Einkaufsbeweis

In allen EU-Ländern ist es unumstritten, dass z.B. auch ein Kontoauszug oder eine Kreditkarteabrechnung, sowie eine Mail, die den Kauf bestätigt, ein Einkaufsbeweis darstellen können. Ein Steuerbeleg ist nur eine von mehreren Möglichkeiten, die den Einkauf im konkreten Online-Shop beweisen.

Zusätzliche Anforderungen sind unzulässig

Außerdem darf man dem Verbraucher auch keine anderen, zusätzlichen Verpflichtungen und Beschränkungen aufdrängen, wie beispielsweise AGB-Klausel aus dem Eintrag Nr. 5965 im Register des UOKiK: „*die Waren können ausschließlich mittels einer der unten genannten Kurierfirmen zurückgeschickt werden (..)*“.

Alle solche im Vergleich zu gesetzlichen Regelungen zusätzlichen Anforderungen, die an den Verbraucher gestellt werden, sind unerlaubt, weil sie den Verbraucher wirksam entmutigen könnten, vom gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch zu machen.

Der Verbraucher muss dem Unternehmer die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens nach 14 Tagen ab dem Zeitpunkt der Absendung des Widerrufs zurückschicken - ihm steht es jedoch frei, ob er dieser Pflicht mittels einem Transportunternehmen, Post oder Selbsttransport gerecht wird.

Fazit

Das gesetzliche Widerrufsrecht ist eins der wichtigsten Befugnisse des Verbrauchers beim Online-Einkauf. Die gesetzlichen Anforderungen in diesem Bereich sind verbindlich und es ist rechtswidrig die Befugnisse des Verbrauchers mit Hilfe von AGB-Klauseln einzuschränken. Daher ist die beste und sicherste Lösung die Implementierung der gesetzlichen Muster-Widerrufsbelehrung. Bei eigenständigen Änderungen kann auch ungewollt einiges falsch sein.

Der Online-Händler muss dem Verbraucher beim Widerrufsrecht den ganzen Kaufpreis inkl. der standardmäßigen Versandkosten zurückzahlen. Hat sich der Händler das Zurückbehaltungsrecht nicht vorbehalten, sollte die Rückzahlung unverzüglich und in jedem Fall spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag erfolgen, an welchem der Verkäufer über den Widerruf des Verbrauchers informiert wurde.

Informationen zu den Rahmenbedingungen, sowie Fakten und Zahlen zu unzulässigen Klauseln finden Sie im ersten Teil unserer Serie: **unzulässige AGB-Klauseln in Polen.**

Haben Sie Fragen zum Cross-Border-Handel? Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, wir unterstützen Sie gerne im Cross-Border-Verkauf. (mj)

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Der internationale Online-Shop'" image_path="http://shopbetreiber-blog.de/wp-content/uploads/2016/10/shutterstock_105520049_300x200.jpg" image_text="Unsere Experten Madeleine Pilous und Frieder Schelle haben die wichtigsten rechtlichen Fragen zum Cross-Border E-Commerce beantwortet: Welches Recht gilt bei Verkäufen ins Ausland? Das deutsche Recht oder das des Ziellandes? Wo unterscheidet sich das Recht in der EU? Was bedeutet das für AGB und Datenschutz?" copy_text="" portal_id="603347" form_id="a9f3c307-0128-47ac-88c4-e7c2febb4c8a" css=""]

Bildnachweis: ruskpp/shutterstock.com