

Wie verhält es sich mit Rücksendekosten aus dem Ausland?

Im Rahmen der Verbraucherrechte-Richtlinie wurde EU weit geregelt, wie es sich mit Hin- und Rücksendekosten im Rahmen des Widerrufsrechts verhält. Welche Kosten müssen dem Verbraucher erstattet werden und wie ist die Tragung der Rücksendekosten geregelt?

Rückabwicklung des Vertrags

Wenn ein Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt, muss er die Ware zurückgeben. Der Händler muss grundsätzlich alle geleisteten Zahlungen zurück erstatten. Nach dem Widerruf soll möglich die Situation hergestellt werden, als ob kein Vertrag geschlossen worden wäre. Der Händler muss das Geld innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Mitteilung über den Widerruf erstatten. Er hat aber die Möglichkeit, das Geld solange einzubehalten, bis die Ware oder ein Beweis über den Versand der Ware, bei ihm eingetroffen ist.

Während die Hinsendekosten dem Verbraucher in der Regel komplett erstattet werden müssen, können die Rücksendekosten dem Verbraucher auferlegt werden.

Erstattung von Hinsendekosten

Sowohl beim Verkauf an Verbraucher in Deutschland als auch an Verbraucher aus anderen EU Mitgliedstaaten gilt, dass Sie die Kosten für die Hinsendung der Ware erstatten müssen, wenn der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt. Nur wenn der Verbraucher eine andere Art der Lieferung als die im Shop angebotene günstigste Standardlieferung gewählt hat, müssen Sie nur die Kosten bis zur Höhe der von Ihnen angebotenen günstigen Standardlieferung erstatten. Das heißt, wenn ein italienischer Verbraucher seine Ware in Ihrem Online-Shop per Expresslieferung bestellt, obwohl eine Standardlieferung angeboten wurde, müssen Sie nur die Kosten der Standardlieferung nach Italien erstatten. Die Differenz zur Expresslieferung trägt der Verbraucher.

Rücksendekosten-Regelung

Jedem Händler steht es frei, die Rücksendekosten zu übernehmen und dem Verbraucher somit eine für ihn kostenlose Rücksendung anzubieten.

Grundsätzlich sieht die Verbraucherrechte-Richtlinie vor, dass der Verbraucher die Rücksendekosten trägt. Dies gilt dann, wenn der Händler den Verbraucher vor Abgabe der Bestellung auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat und der Händler sich nicht bereit erklärt hat, die Rücksendekosten zu übernehmen.

Diese Regelung gilt sowohl, wenn ein Verbraucher aus Deutschland bei Ihnen bestellt, als auch dann, wenn ein Verbraucher aus einem anderen EU Mitgliedstaat seinen Widerruf Ihnen gegenüber ausübt.

Gerade beim grenzüberschreitenden Handel ist es wichtig, dass die Widerrufsbelehrung eine Information darüber enthält, wer die Rücksendekosten trägt. Anderenfalls muss der Händler für die Rücksendekosten aufkommen, was beim Auslandsversand teuer werden kann.

Paketversandfähig oder nicht?

Bei Waren, die per Post zurück geschickt werden können, ist es einfach: eine Klausel wie

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

reicht für alle EU Staaten aus.

Wenn die Waren jedoch aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht per Post zurück gesandt werden können, muss der Verbraucher über die konkreten Kosten für den Speditionsversand informiert werden. Je nach Ware können die Kosten aber sehr unterschiedlich sein. Beim Rückversand aus dem EU Ausland kommt hinzu, dass die Kosten je nachdem aus welchen Land die Ware zurück geschickt wird, variieren.

Angabe von maximalen Kosten

Um diesem Umstand Rechnung zu tragen, lässt die Richtlinie die Angabe von geschätzten Kosten zu, wenn die tatsächlichen Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können. In Deutschland ist fraglich, ob diese **Erleichterung durch Schätzung** zulässig ist.

Im EU Ausland hingegen gibt es diesbezüglich weniger bedenken. Damit haben deutsche Händler die Möglichkeit in ihrer Widerrufsbelehrung für Kunden aus dem EU Ausland maximale Rücksendekosten für den Speditionsversand anzugeben. Der Händler kann aber auch die Rücksendung selbst organisieren. In diesem Fall sind die Rücksendekosten im Voraus ermittelbar, weil eine entsprechende Vereinbarung mit dem Spediteur besteht. Sofern Sie gute Konditionen aushandeln konnten, kann dies ein Wettbewerbsvorteil sein. Sie können dann bei Speditionsware im Ausland dem Verbraucher anbieten, die Ware abzuholen.

Besonderheiten

Da grundsätzlich alle geleisteten Zahlungen zurück zu erstatten sind, gilt dies auch für Zahlartgebühren. Hier ist jedoch zu beachten, dass von Verbrauchern mit Sitz in Frankreich und Österreich keine Kosten für die Zahlungsart erhoben werden dürfen.

Nach spanischem Recht muss dem Verbraucher der doppelte Betrag erstattet werden, wenn der Händler nicht fristgemäß die geleisteten Zahlungen heraus gibt.

Fazit

Grundsätzlich ist das Widerrufsrecht vollharmonisiert und es gelten in allen EU Ländern nahezu einheitliche Regelungen. Hinsichtlich der Rücksendekosten ist wichtig, dass eine korrekte Regelung in die Belehrung aufgenommen wird, damit Sie nicht auf den Kosten sitzen bleiben.

Zur Formulierung Ihrer ausländischen Texte beraten wir Sie gern.

[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: Sebastian Duda/shutterstock.com