

Die große Weihnachtsretoure beginnt

Weihnachten ist vorbei, alle Geschenke sind verschenkt. Allerdings wird es auch in diesem Jahr wieder so sein, dass ein Großteil der Geschenke nicht gefällt, nicht passt oder doppelt vorhanden ist. Dann beginnt die Zeit des Zurückschickens oder "Umtauschens". Aber was müssen Händler dabei beachten?

Überall liest man dieser Tage etwas vom "Umtauschen". Das meiste, was man dazu liest, ist aber leider falsch.

Es gibt kein gesetzliches Umtauschrecht

Mittlerweile hat es sich rumgesprochen, aber noch immer denken viele Verbraucher, es gäbe ein Umtauschrecht. Das gibt es aber nicht. Das Gesetz kennt ein solches Recht nicht, auch nicht im Online-Handel.

Ein solches Umtauschrecht kann sich höchstens aus einer vertraglichen Vereinbarung zwischen Händler und Kunde ergeben. Dies kann z.B. in AGB vereinbart werden und dann auch relativ frei mit bestimmten Bedingungen versehen werden.

Ist ein solches vertragliches Umtauschrecht vereinbart worden, handelt es sich dann auch nicht mehr um Kulanz, wie man in vielen Medien lesen kann. Der Händler ist dann natürlich an diese vertragliche Vereinbarung gebunden.

Wird ein Umtauschrecht im Online-Handel vereinbart, müssen Händler darauf achten, dass dieses Recht nicht das gesetzliche Widerrufsrecht einschränkt oder gar aushebelt.

Kein Umtauschrecht im Online-Handel

Auch im Online-Handel gibt es also kein Umtauschrecht. Das Gesetz schreibt sogar explizit vor, wie ein Widerruf abgewickelt werden muss.

§ 357 Abs. 1 BGB lautet:

"Die empfangenen Leistungen sind spätestens nach 14 Tagen zurückzugewähren."

Das heißt also: Der Kunde erhält sein Geld zurück, der Händler die Ware.

§ 357 Abs. 3 Satz 1 BGB schreibt dann sogar vor, wie die Rückzahlung durch den Händler zu erfolgen hat:

"Für die Rückzahlung muss der Unternehmer dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung verwendet hat."

Satz 2 gestattet dann aber, dass Händler und Verbraucher bezüglich der Rückzahlung ausdrücklich etwas anderes vereinbaren können.

Das bedeutet aber, dass Händler nicht einfach einen anderen Weg der Rückzahlung in ihren AGB "verstecken" können. Denn das wäre keine **ausdrückliche** Vereinbarung. Eine solche Klausel in den AGB wäre unzulässig und damit unwirksam. Gleichzeitig riskieren Händler damit Abmahnungen.

Es wäre also unzulässig, in seinen AGB zu schreiben, dass Rückzahlungen nach Widerruf auf das Kundenkonto im Shop erfolgen.

Ausdrücklich wäre eine solche Vereinbarung z.B. wenn man als Händler nach einem Widerruf den Kunden fragt, wie er das Geld zurückerhalten möchte. Entweder als Überweisung auf das Konto oder als Gutschein. Wählt der Kunde dann die Option Gutschein, läge eine ausdrückliche Vereinbarung vor.

Verlängerte Widerrufsfrist beachten

Die gesetzliche Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Manche Händler verlängern diese freiwillig.

Allerdings können auch aus der gesetzlichen Widerrufsfrist von 14 Tage ein paar Tage mehr werden. Das trifft auch in diesem Jahr zu, wenn die Ware z.B. erst am 23. Dezember dem Verbraucher geliefert wurde.

Wurde die Ware am 23. Dezember 2017 geliefert, würde die Widerrufsfrist eigentlich am 6. Januar 2018 ablaufen.

Da dies aber ein Samstag ist, endet die Frist mit Ablauf des nächsten Werktages, also erst mit Ablauf des 8. Januar 2018. Der Verbraucher hat also 2 Tage länger Zeit, seinen Widerruf zu erklären.

Wenn der Widerruf zu spät kommt

Bei der Beurteilung der Frage, ob ein Widerruf noch rechtzeitig innerhalb der Frist erklärt wurde, kommt es auf die Absendung an, nicht auf den Eingang beim Händler!

Rücksendung der Ware

Nachdem der Verbraucher den Widerruf abgeschickt hat, hat er weitere 14 Tage Zeit, die Ware an den Händler zurückzusenden. Der Händler hat ab Erhalt des Widerrufs 14 Tage Zeit, dem Verbraucher das Geld zurückzuzahlen.

Der Händler kann die Rückzahlung aber verweigern bis er die Waren zurückerhalten hat oder der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren abgesandt hat. Dieses Recht muss der Händler aber ausüben, das heißt, er muss dies dem Verbraucher gegenüber mitteilen.

Mit Eingang des Widerrufs könnte man dem Kunden also eine Mail schreiben, in der man den Eingang des Widerrufs bestätigt und dazu schreibt: "Bis zum Eingang der Ware bei uns oder bis zum Nachweis der Absendung der Ware durch Sie, halten wir die Erstattung des Kaufpreises zurück."

Geld erstatten

Der Händler muss dem Kunden folgende Positionen erstatten:

Kaufpreis

Kosten der Hinsendung in der Höhe der günstigsten Standardlieferung, die im Shop angeboten wurde

Kosten der Rücksendung, je nachdem, wer diese tragen soll

Zahlartgebühren, die der Kunde zahlen musste

Wertersatz

Hat die Ware, die der Verbraucher zurückschickt, einen Wertverlust erlitten und ist dieser auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen, der zur Prüfung der Eigenschaften, Beschaffenheit und Funktionsweise der Ware nicht notwendig war, hat der Händler einen Anspruch auf Wertersatz.

Das Prüfungsrecht des Verbrauchers geht dabei sehr weit.

Wichtig:

Der Händler muss beweisen, dass der Verbraucher mit der Ware mehr gemacht hat, als zur Prüfung notwendig war.

Kommt man zu dem Ergebnis, dass der Verbraucher Wertersatz in Höhe von 100 % des Kaufpreises schuldet, muss man als Händler den Kaufpreis nicht erstatten, vielmehr erklärt man dann die Aufrechnung des Anspruchs auf Kaufpreisrückzahlung mit dem Anspruch auf Wertersatz. Aber auch diese Aufrechnung muss dem Kunden gegenüber erklärt, d.h. mitgeteilt werden.

Die Hinversandkosten, evtl. die Rückversandkosten und die Kosten der Zahlungsart, die der Verbraucher bezahlt hat, müssen dann übrigens trotzdem noch erstattet werden. Denn diese sind ja nicht Gegenstand des Wertersatzanspruches, weil sie nichts mit dem Warenwert zu tun haben.

Wichtig: Damit der Anspruch auf Wertersatz besteht, muss der Verbraucher korrekt über sein Widerrufsrecht informiert worden sein.

Fazit

Das Widerrufsrecht im Online-Handel ist für Verbraucher sehr großzügig ausgestaltet. Aber es gibt eben auch ein paar Regeln, an die sich der Verbraucher halten muss. Wird der Widerruf z.B. zu spät erklärt, steht dem Verbraucher das Recht nicht mehr zu. Der Händler kann dann selbst entscheiden, ob er kundenfreundlich ist und den Widerruf dennoch akzeptiert oder ob er hart bleibt und sagt: "Nein!" (mr)

Bildnachweis: Michal Kalasek/shutterstock.com