

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Frage des Tages: Kann der Verbraucher bei Zahlung mit einem Gutschein im Falle des Widerrufs Geld zurückverlangen?

Wertgutscheine stellen auch im Online-Handel ein beliebtes Mittel zur Kundenbindung dar. Viele Händler verschenken Gutscheine an Ihre Kunden, damit diese auch beim nächsten Bedarf wieder bei Ihnen einkaufen und nicht zur Konkurrenz abwandern. Auch wenn es im Rahmen einer Kaufabwicklung einmal Unstimmigkeiten zwischen Händler und Kunde gibt, stellen Gutscheine in der Praxis ein beliebtes Mittel zur Beruhigung von Kunden dar. Doch was gilt, wenn der Kunde den Gutschein bei seinem nächsten Einkauf einlöst und dann von seinem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch macht? Kann er dann die Erstattung des Kaufpreises in Geld verlangen?

Hierzu erreichte uns kürzlich folgende Frage eines Mandanten:

"In unserem Onlineshop haben wir nun zum ersten Mal eine Rücksendung mit der bezahlten Ware samt ausgefülltem Widerrufsformular erhalten, die aber eine ganze Woche nach den 14 Tagen Rückgaberecht ankam. Der Widerruf wurde vorher nicht angekündigt sondern ist uns ebenfalls erst 21 Tage nach Zustellung der Ware zugegangen. Wir wollen den Betrag nun nicht zurückzahlen aber kulanterweise wenigstens einen Gutschein anbieten. Die Frage ist aber, wie können wir es vermeiden und uns dagegen schützen, dass der Kunde nicht einfach den Gutschein beim nächsten Kauf einsetzt und dann diesen Vertrag innerhalb der Frist ordentlich widerruft."

Der Mandant hatte also die Befürchtung, dass der Kunde den überlassenen Gutschein für den nächsten Kauf in Ihrem Online-Shop einsetzt, diesen Kauf dann fristgerecht widerruft und auf diese Weise dann doch noch den Kaufpreis zurückverlangen kann, obwohl die Widerrufsfrist für den ersten Kauf versäumt wurde.

Auflösung

Wenn der Händler dem Kunden einen Gutschein überlässt, der - wie hier - auch im Online-Shop des Händlers eingelöst werden kann, so muss der Händler auch damit rechnen, dass der Kunde den Gutschein für seinen nächsten Kauf einsetzt und seine auf den Abschluss dieses Vertrages gerichtete Vertragserklärung später widerruft. Steht dem Kunden insoweit ein Widerrufsrecht zu und übt er dieses form- und fristgerecht aus, so ist der Händler zur Rückerstattung verpflichtet. Allerdings muss der Händler dem Kunden nur dasjenige zurückerstatten, was dieser zur Bezahlung der Ware eingesetzt hat. Soweit der Kunde den Kaufpreis mit einem Gutschein bezahlt hat, muss der Händler dem Kunden also auch nur einen Gutschein erstatten, was faktisch darauf hinausläuft, dass er dem Kunden einen neuen Gutschein mit dem gleichen Wert ausstellt. Nur soweit der Kunde den Kaufpreis mit Geld bezahlt hat, muss der Händler dem Kunden dies auch in Geld erstatten.

Sofern der Händler dem Kunden den Gutschein - wie hier - unentgeltlich überlässt, kann er für diesen sogar regeln, dass er im Falle der Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts nicht ersetzt wird. Hierzu bedarf es aber einer entsprechenden Vereinbarung zwischen Händler und Kunde, die der Händler etwa durch AGB (Einlösebedingungen) herbeiführen kann, die er im Zusammenhang mit der Überlassung des Gutscheins an den Kunden verwendet. Eine solche Regelung wäre aber nur bei unentgeltlich überlassenen Gutscheinen zulässig und nicht bei Gutscheinen, die vom Kunden entgeltlich erworben wurden.

Autor:

RA Arndt Joachim Nagel

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht