

von Daniel Huber

## Die Form der Widerrufserklärung: Teil 1 der Serie zum neuen Widerrufsrecht:

**Dieser Beitrag beschäftigt sich mit Fragen rund um die Form einer wirksamen Widerrufserklärung. Welche Form schreibt das Gesetz für Widerrufserklärungen vor? Welche Erklärungen sind somit tatsächlich als Widerrufserklärungen anzusehen und daher von Händlern als wirksam anzuerkennen? Im Folgenden nun die Antworten auf diese und weitere wichtige Fragen.**

### 1. Ist der Widerruf eines Verbrauchers auch dann wirksam, wenn er nicht das dafür vorgesehene Widerrufsformular verwendet?

Ja. Der Verbraucher kann seine Widerrufserklärung auf jede erdenkliche Weise erklären, also beispielsweise per Brief, per Fax, per E-Mail, per Telefon, aber auch persönlich vor Ort, per sms oder per whatsapp. Dabei muss er nicht das dafür vorgesehene Widerrufsformular verwenden.

Wichtig ist nur, dass aus der Erklärung des Verbrauchers hervorgeht, dass er den Vertrag widerrufen möchte und nicht etwa Mängelrechte geltend macht. Es ist jedoch nicht erforderlich, dass er das Wort "Widerruf" oder den Begriff "widerrufen" verwendet. Ausreichend ist, dass aus den Gesamtumständen hinreichend deutlich hervorgeht, dass der Verbraucher das Widerrufsrecht ausübt. Es genügt eine Äußerung, aus der sich ergibt, dass der Verbraucher den Vertrag nicht mehr gelten lassen will. Hingegen genügt es nicht, wenn der Verbraucher die Ware einfach kommentarlos an den Händler zurückzusendet.

Beispiele für eine hinreichende Widerrufserklärung könnten Formulierungen sein wie:

- "Die Hose passt mir nicht",
- "Die Küchenmaschine entspricht nicht meinen Erwartungen" oder
- "Mir gefällt die Farbe der Schuhe nicht".

Hier sollten Händler keine allzu strengen Maßstäbe anlegen.

## 2. Welchen inhaltlichen Anforderungen muss eine wirksame Widerrufserklärung des Verbrauchers genügen, insbesondere wie präzise muss sie erklärt sein? Genügt es, wenn der Verbraucher "eine Rücksendung beantragen möchte"?

Genau vorgegebene inhaltliche Anforderungen schreibt das Gesetz für die Widerrufserklärung nicht vor. Voraussetzung ist lediglich, dass aus der Erklärung des Verbrauchers hinreichend klar hervorgeht, dass er das Widerrufsrecht ausüben möchte. Dabei muss er die Worte "Widerruf" oder "widerrufen" jedoch nicht verwenden. Nach allgemeiner Ansicht genügt es, wenn aus der Äußerung des Verbrauchers hervorgeht, dass er den Vertrag nicht mehr gelten lassen will. Hier sollten Händler keine allzu strengen Anforderungen stellen. Akzeptiert zudem ein Händler unpräzise Widerrufserklärungen nicht als solche, riskiert er nicht nur den Verlust des Kunden, sondern auch schlechte Shop-Bewertungen.

"Beantragt" daher ein Verbraucher "eine Rücksendung", so wird im Regelfall ein Widerruf vorliegen, es sei denn aus den Umständen geht etwas anderes hervor, etwa dass der Verbraucher Sachmängelrechte geltend machen möchte.

## 3. Wie verläuft die Rückabwicklung eines Kaufvertrags im Fernabsatzhandel, wenn der Verbraucher nur einen Teil der Bestellung widerruft? Was gilt dabei insbesondere für die zu erstattenden Lieferkosten?

Der Teilwiderruf einer einheitlichen Bestellung und seine Folgen sind schon länger ein Problem in der Praxis.

Klar ist im Ausgangspunkt, dass der Verbraucher einen Teil einer einheitlichen Bestellung, bei der er mehrere Waren auf einmal bestellt hat, auch (nur) teilweise widerrufen kann. Der Verbraucher muss bei seiner Widerrufserklärung dann hinreichend deutlich machen, welchen Teil er genau widerrufen möchte.

In Bezug auf die Liefer- bzw. Versandkosten muss beim neuen Widerrufsrecht zwischen den Hinsende- und den Rücksendekosten unterschieden werden. Das Gesetz sieht für den Fall des Widerrufs vor, dass der Händler die Hinsendekosten zu tragen hat, während der Verbraucher die Rücksendekosten zum Händler übernehmen muss. Selbstverständlich steht es dem Shop-Betreiber jedoch frei, aus Kulanz auch die Rücksendekosten freiwillig zu übernehmen.

Für die Rückerstattung der Hinsendekosten kommt es nun darauf an, wie der Händler die Versandkosten bei der einheitlichen Bestellung des Kunden berechnet hat.

- Verlangt ein Shop-Betreiber eine Versandpauschale unabhängig von Menge, Größe und Gewicht der bestellten Waren, so gibt es keinen Grund, dem Verbraucher die Hinsendekosten zu erstatten. Denn hätte der Verbraucher nur diejenigen Waren bestellt, die er über das Ende der Widerrufsfrist hinaus behält, so hätte er diese Hinsendekosten ebenfalls dauerhaft tragen müssen. Wäre der Händler in diesem Fall verpflichtet, dem Verbraucher die (vollständigen) Hinsendekosten zu erstatten, so würde dies womöglich dazu führen, dass gewiefte Verbraucher bei einer Bestellung von mehreren Waren bewusst einen Artikel "zu viel" mitbestellen, bloß um durch einen Teilwiderruf die gezahlten Versandkosten wieder erstattet zu bekommen.

- Anders siehe es jedoch aus, wenn ein Shop-Betreiber die Versandkosten abhängig von Menge, Größe und Gewicht berechnet. Dann ist er verpflichtet, die Hinsendekosten in dem Umfang an den Verbraucher zurückzuerstatten, den die Bestellung der widerrufenen Artikel hatte.

Folgende Beispiele hierzu:

- Ein Händler versendet seine Elektronikartikel zum Festpreis von sechs Euro an die Verbraucher, unabhängig von der Größe und Menge der Waren. Der Verbraucher kauft nun einen Toaster und ein Küchenradio im Zuge einer einheitlichen Bestellung bei dem Händler. Nach der Lieferung widerruft der Verbraucher den Vertrag hinsichtlich des Toasters und schickt ihn an den Händler zurück. Der Händler ist nun nicht verpflichtet, dem Verbraucher die Versandkostenpauschale in Höhe von sechs Euro zurückzuzahlen. Denn hätte der Verbraucher von vorneherein nur das Küchenradio bestellt, so hätte er die Versandkostenpauschale ebenfalls tragen müssen.
- Ein Händler verkauft Bücher im Internet. Für die Versandkosten berechnet er einen Euro pro Buch. Der Verbraucher bestellt nun zehn Bücher bei dem Händler und bezahlt somit zehn Euro Versandkosten. Nach der Lieferung widerruft der Verbraucher den Vertrag teilweise über drei Bücher. Der Händler muss dem Verbraucher nun neben dem Kaufpreis der drei Bücher auch drei Euro der Hinsendekosten erstatten, weil dies die Versandkosten sind, die auf die widerrufenen Waren entfallen.

## 4. Ein Verbraucher kauft ein Produkt und sendet es innerhalb der Widerrufsfrist mit einer Begründung wie etwa "Gefällt mir nicht" oder "Entspricht nicht meinen Erwartungen" zurück. Sind diese Angaben akzeptabel und ist die Retour daher als Widerruf anzuerkennen?

Die maßgebliche EU-Verbraucherrechterichtlinie sieht vor, dass der Verbraucher den Vertrag auch durch Rücksendung der Ware erklären kann, wenn er der Rücksendung eine eindeutige Widerrufserklärung beifügt.

Welche Erklärung eindeutig ist und welche nicht, liegt im Auge des Betrachters. Nicht erforderlich ist jedenfalls, dass der Verbraucher ausdrücklich und wortwörtlich erklärt "Ich widerrufe den Vertrag", "Hiermit erkläre ich den Widerruf" oder "Hiermit übe ich mein Widerrufsrecht aus". Nach allgemeiner Ansicht genügt es, wenn aus der Äußerung des Verbrauchers hervorgeht, dass er den Vertrag nicht mehr gelten lassen will.

Daher genügen wohl auch Formulierungen wie "Gefällt mir nicht" oder "Entspricht nicht meinen Erwartungen". Denn dadurch macht der Verbraucher deutlich, dass er an den Vertrag nicht mehr gebunden sein möchte. Zudem decken sich solche Äußerungen mit dem Zweck des Widerrufsrechts, dem Verbraucher die Möglichkeit zu geben, die Ware in Augenschein zu nehmen und ihre Eigenschaften zu überprüfen. So kann er nach der Überprüfung bei Nichtgefallen die Ware an den Händler zurückschicken.

Wichtig ist, dass der Händler weiß, dass es sich um keine Reklamation handelt, also die Ware nicht mangelhaft ist. Dies ist bei solchen Äußerungen jedoch sichergestellt.

## 5. Muss ein Händler dem Verbraucher den Eingang der Widerrufserklärung bestätigen?

Im Regelfall muss der Händler dem Verbraucher den Empfang der Widerrufserklärung nicht bestätigen.

Etwas anderes gilt ausnahmsweise nur dann, wenn der Verbraucher für den Widerruf ein online ausfüllbares "Webformular" des Händlers verwendet hat.

Das neue Widerrufsrecht sieht seit Mitte Juni 2014 vor, dass ein Händler in seinem Webshop ein solches online ausfüll- und absendbares Widerrufsformular bereithalten muss. Nutzt ein Verbraucher das Webformular für den Widerruf, so ist der Händler gesetzlich dazu verpflichtet, den Eingang des Widerrufs

unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger -in der Regel per E-Mail - zu bestätigen. Unverzüglich meint dabei "ohne schuldhaftes Zögern", also sobald wie möglich. Da dies eine programmierbare Routine ist, die automatisiert funktioniert, muss der Händler bzw. sein System die elektronische Bestätigung unmittelbar im Anschluss an den Eingang der Widerrufserklärung an den Verbraucher senden, es sei denn, es gibt unverschuldete technische Probleme, die dies verhindern.

Bei weiteren Fragen und sonstigen Problemen zu dieser Thematik und anderen Themen hilft Ihnen das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich auch im Einzelfall **gerne persönlich** weiter.

Autor:

**Daniel Huber**

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)