

von Daniel Huber

Die Erstattung der Versandkosten - Teil 4 der Serie zum neuen Widerrufsrecht

Zu Zeiten des alten Verbraucherwiderrufsrechts waren die Kosten für den Hin- und Rückversand der Waren ein intensiv diskutiertes Thema und zudem Gegenstand einiger höchstrichterlicher Entscheidungen. Nach dem neuen Widerrufsrecht muss weiterhin zwischen den Kosten für die Hinsendung und den Kosten für die Rücksendung der Waren unterschieden werden. Allerdings räumt das Gesetz nun dem Händler die Möglichkeit ein, die Kosten für die Rücksendung vertraglich dem Verbraucher aufzuerlegen. Diese und weitere Fragen werden in diesem sowie im nächsten Beitrag ausführlich beantwortet.

1. Wer trägt die Kosten der Hinsendung und der automatischen Rücksendung durch die Post, wenn die bestellte Ware nicht innerhalb von sieben Tagen bei der Post abgeholt wird?

Solange der Verbraucher den Kaufvertrag nicht wirksam widerrufen hat, gelten die in dem Kaufvertrag zwischen den Parteien vereinbarten Bedingungen.

Muss danach der Verbraucher die Versandkosten für die Hinsendung (Hinsendekosten) tragen, so muss er die gesamten Versandkosten - auch, soweit sie überhaupt anfallen, diejenigen des automatischen Rückversands zum Händler - übernehmen. Allerdings kann der Verbraucher den Vertrag auch nach der automatischen Rücksendung der Ware zum Händler noch widerrufen. Da die 14-tägige-Widerrufsfrist erst dann zu laufen beginnt, wenn der Verbraucher die Ware erhalten hat, bleibt dem Verbraucher theoretisch unendlich Zeit das Widerrufsrecht auszuüben.

Die Kosten für die automatische Rücksendung der nicht abgeholt Ware muss der Verbraucher dem Händler jedoch auch im Falle eines nachträglich noch erklärten Widerrufs erstatten, wenn der Händler in seiner Widerrufsbelehrung geregelt hat, dass der Verbraucher die Rücksendekosten übernehmen muss. Denn durch die Nicht-Abholung der Ware bei der Post hat der Verbraucher eine vertragliche Obliegenheit verletzt, so dass er die finanziellen Konsequenzen zu tragen hat.

Entsprechende Muster-Formulierungen sind in den **Rechtstexten der IT-Recht Kanzlei** enthalten.

2. Wer trägt die Versandkosten, wenn der Verbraucher die Ware bereits storniert, wenn sie noch auf dem Versandweg zu ihm ist?

Ist die Stornierung als wirksamer Widerruf anzusehen, muss der Händler sie auch als Widerruf behandeln und die gesetzlichen Widerrufsfolgen in Kauf nehmen.

Dies bedeutet, der Händler muss dem Verbraucher jedenfalls die Hinsendekosten erstatten. Die Rücksendekosten muss der Händler hingegen nur dann übernehmen, wenn er in der Widerrufsbelehrung nicht ordnungsgemäß darüber belehrt hat, dass der Verbraucher die Rücksendekosten trägt.

3. Wer trägt die Kosten einer unfreien Rücksendung, wenn der Verbraucher ordnungsgemäß den Widerruf erklärt hat und laut Widerrufsbelehrung des Händlers der Verbraucher die Kosten der Rücksendung zu tragen hat?

Nach dem neuen Widerrufsrecht kann der Händler dem Verbraucher die Kosten der Rücksendung dadurch auferlegen, dass er den Verbraucher in seiner Widerrufsbelehrung entsprechend darüber belehrt. Hat dies der Händler gemacht, muss der Verbraucher die Rücksendekosten tragen, unabhängig davon, wie hoch sie ausfallen. Erhält der Händler somit eine unfreie Rücksendung, kann er diese dem Verbraucher in Rechnung stellen, etwa indem er den Anspruch des Verbrauchers auf Erstattung des Kaufpreises und der Hinsendekosten entsprechend kürzt.

4. Was kann ein Händler tun, wenn ein Verbraucher behauptet, die Ware sei bei ihm beschädigt angekommen und er wolle sie daher im Rahmen der Gewährleistung ohne Tragung der Rücksendekosten an den Händler zurückschicken? Wer trägt in diesem Fall die Beweislast?

Der Verbraucher muss nachweisen, dass die Ware beschädigt bei ihm angekommen ist. Allerdings gibt es einige gesetzliche Beweiserleichterungen, die dem Verbraucher dabei helfen. Zudem dürfte der Beweis dem Verbraucher recht leicht gelingen, wenn es sich um einen typischen Transportschaden handelt. Dasselbe gilt, wenn die Ware bereits vor dem Transport mangelhaft gewesen ist und daher auch mangelhaft beim Verbraucher ankommt. In diesen Fällen hat der Verbraucher Sachmängelrechte und

kann vom Händler die Reparatur der Kaufsache oder einen Umtausch sowie den kostenlosen Rückversand verlangen.

Der Verbraucher kann hingegen nicht sofort vom Vertrag zurücktreten. Einen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises hat der Verbraucher somit erst dann, wenn die Nacherfüllung nicht gelingt, also der Artikel nicht repariert oder ausgetauscht werden kann. Der Händler hat ein Recht auf die Nacherfüllung.

Stellt sich bei der Überprüfung der Ware beim Händler allerdings heraus, dass der Artikel tatsächlich mangelfrei ist, muss der Verbraucher die Rücksendekosten tragen. Widerruft der Verbraucher den Vertrag - noch innerhalb der Widerrufsfrist - nachträglich, muss der Verbraucher die Rücksendekosten übernehmen, wenn der Händler den Verbraucher in seiner Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß darüber belehrt hat.

Folgendes Beispiel:

Der Verbraucher behauptet, der bestellte MP3-Player funktioniere nicht richtig und möchte die Ware daher auf Kosten des Händlers an diesen zurückschicken. Der Händler kann dem Verbraucher daraufhin mitteilen, dass er im Falle eines Mangels gerne bereit ist, je nach Wunsch des Verbrauchers, die Ware zu reparieren oder auszutauschen. Die Erstattung des Kaufpreises ist jedoch nur im Rahmen des Widerrufsrechts möglich. Wenn nach der Widerrufsbelehrung des Händlers der Verbraucher die Rücksendekosten zu tragen hat, so muss der Händler die Rücksendekosten nur dann übernehmen, wenn die Ware tatsächlich mangelhaft ist und der Verbraucher einen Umtausch bzw. eine Reparatur möchte.

5. Was kann ein Händler tun, wenn ein Verbraucher behauptet, die Ware sehe ganz anders aus als auf den Fotos im Internet oder habe andere Maße als gedacht, obwohl der Händler alles korrekt im Internet angegeben hatte, und der Verbraucher nun die Rücksendekosten erstattet bekommen möchte?

In diesem Fall hat der Händler alle Karten in der Hand. Ein Mangel der Kaufsache liegt in solchen Fällen nicht vor, so dass der Verbraucher keine Sachmängelrechte hat. Hat der Verbraucher die Ware in Ruhe geprüft und entspricht sie nicht seinen Vorstellungen, so steht es ihm frei, den Vertrag zu widerrufen. Genau hierfür hat der Gesetzgeber das Fernabsatzwiderrufsrecht geschaffen. Dann aber muss der Verbraucher mit der Konsequenz leben, die Kosten für die Rücksendung zu tragen, wenn der Händler dies in der Widerrufsbelehrung vorgesehen hat.

Selbstverständlich kann der Händler die Rücksendekosten aus Kulanz freiwillig übernehmen. Verpflichtet

ist er hierzu jedoch nicht.

6. Kann ein Händler auf Kulanzbasis die Kosten der Rücksendung im Falle des Widerrufs durch den Verbraucher nur auf das Inland (Deutschland) beschränkt übernehmen? Wie müsste dies geregelt werden?

Jeder Händler kann nach dem neuen Widerrufsrecht selbst entscheiden, ob er - aus Kulanz - die Kosten für die Rücksendung der Ware übernehmen möchte oder ob diese die Verbraucher tragen sollen.

Möchte der Händler, dass die Verbraucher die Rücksendekosten übernehmen, muss er sie in seiner Widerrufsbelehrung entsprechend belehren. Dabei kann der Händler bestimmen, dass er die Kosten für die Rücksendung aus dem Inland (Deutschland) übernimmt, während die Kosten für den Rückversand aus dem (EU-)Ausland der jeweilige Verbraucher zu tragen hat. Dies muss jedoch klar und verständlich formuliert sein. Allerdings sieht die Muster-Widerrufsbelehrung diese Variante nicht vor, weshalb der Händler in jedem Fall die Gesetzlichkeitsfiktion der Widerrufsbelehrung verlieren würde.

Zwar stellt eine solche Regelung eine mittelbare Diskriminierung anderer EU-Bürger dar, jedoch ist eine solche bloß mittelbare Diskriminierung bei Verträgen zwischen Privaten grundsätzlich erlaubt. Zudem wäre eine derartige Ungleichbehandlung wegen der beim Auslandsversand unverhältnismäßig hohen Versandkosten gerechtfertigt.

Entsprechende Muster-Formulierungen sind in den **Rechtstexten der IT-Recht Kanzlei enthalten**.

7. Kann ein Händler aus Kulanz die Kosten der Rücksendung übernehmen, den Verbraucher dann aber auf ein spezielles Rücksendeverfahren mittels Retourenaufkleber verweisen?

Der Händler kann auch weiterhin die Kosten der Rücksendung - freiwillig und aus Kulanz - übernehmen.

Auch wenn dies gesetzlich nicht geregelt und höchstrichterlich nicht entschieden ist, kann der Händler aus Sicht der IT-Recht Kanzlei die Übernahme der Rücksendekosten an die Bedingung knüpfen, dass der Verbraucher den dafür mitgeschickten Retourenaufkleber benutzt. Dies muss nur klar und verständlich in der Widerrufsbelehrung formuliert sein.

Allerdings sieht die Muster-Widerrufsbelehrung diese Variante nicht vor, weshalb der Händler in jedem Fall

die Gesetzlichkeitsfiktion der Widerrufsbelehrung verlieren würde.

Entsprechende Muster-Formulierungen sind in den **Rechtstexten der IT-Recht Kanzlei** enthalten.

Übernimmt ein Händler hingegen laut Widerrufsbelehrung die Rücksendekosten ohne Einschränkung, so wie es die Widerrufsbelehrung vorsieht, so kann er den Verbraucher nicht auf ein spezielles Rücksendeverfahren, insbesondere nicht auf einen bestimmten Paketdienstleister oder eine für den Händler günstige Art der Rücksendung verweisen. Auch (verhältnismäßig teure) unfreie Rücksendungen muss der Händler in diesem Fall akzeptieren.

8. Was muss ein Händler bezüglich der Erstattung der Hinsendekosten beachten, wenn der Verbraucher den Kaufvertrag nur bezüglich einzelner Waren widerruft?

Das Gesetz sieht vor, dass der Händler im Falle des Widerrufs dem Verbraucher den Kaufpreis sowie die Versandkosten für die Hinsendung (Hinsendekosten) erstatten muss. Das Gesetz schweigt allerdings zu der Frage, ob und wenn ja welche Kosten der Händler zu erstatten hat, wenn der Verbraucher den Vertrag nur bezüglich einzelner Waren einer einheitlichen Bestellung widerruft.

Aus Sicht der IT-Recht Kanzlei muss bei der Frage der Erstattung der Versandkosten danach unterschieden werden, wie sich die Kosten bereits bei der entsprechenden Bestellung zusammengesetzt haben.

- Verlangt der Händler vom Verbraucher eine Versandkostenpauschale pro Bestellung, unabhängig von der Menge, der Größe und dem Gewicht der bestellten Artikel, so muss der Händler die Hinsendekosten nicht erstatten. Denn die Versandkostenpauschale hätte der Verbraucher, der lediglich einen Teil-Widerruf erklärt, ebenso bezahlen müssen, wenn er von vorneherein nur diejenigen Waren bestellt hätte, die er am Ende tatsächlich behält.
- Anders verhält es sich hingegen, wenn sich die Versandkosten nach Menge, Größe und/oder Gewicht bemessen. Dann muss der Händler dem Verbraucher für die Rücksendung diejenigen Kosten erstatten, die alleine durch die Bestellung der widerrufenen Artikel entstanden sind.

9. Muss ein Händler die Hinsendekosten im Falle des Widerrufs auch dann zahlen, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz in Österreich oder der Schweiz hat und die Ware deshalb dorthin versandt worden ist?

Ja. Nach deutschem Widerrufsrecht muss der Händler dem Verbraucher die Hinsendekosten auch dann erstatten, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz im Ausland - etwa in Österreich oder Schweiz - hat.

Anderes kann hingegen dann gelten, wenn der Händler nicht deutsches Recht, sondern das Recht eines anderen Staates - etwa durch eine entsprechende AGB-Klausel - als Vertragsstatut, also als auf den Vertrag anwendbares Recht bestimmt hat. Allerdings können sich die Verbraucher selbst in diesem Fall auf das in ihrem Wohnsitzland geltende Verbraucherschutzrecht berufen. Da beispielsweise auch in Österreich das EU-Verbraucherschutzrecht gilt, haben die dort wohnenden Verbraucher im Prinzip die gleichen Rechte wie Verbraucher mit Wohnsitz in Deutschland.

10. Nach dem neuen Widerrufsrecht muss im Falle des Widerrufs grundsätzlich der Verbraucher die Rücksendekosten tragen. Wie ist die Rechtslage, wenn der Verbraucher deshalb behauptet, die Sache sei mangelhaft und der Händler müsse sie daher kostenlos zurücknehmen? Wer trägt hierfür die Beweislast?

Behauptet der Verbraucher, die Ware sei mangelhaft, stellt dies bereits keine Widerrufserklärung dar, so dass der Sachverhalt zunächst gar nicht dem Widerrufsrecht unterfällt.

Stellt sich dann beim Händler heraus, dass die Kaufsache tatsächlich keinen Mangel hat, so muss der Verbraucher die Rücksendekosten tragen. Der Verbraucher trägt dabei die Beweislast dafür, dass die Sache mangelhaft ist. Zudem hat der Verbraucher dann - zumindest noch - keinen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises, da der Händler das Recht hat, den Vertrag durch Nacherfüllung - also Reparatur oder Austausch der mangelhaften Ware - doch noch zu erfüllen.

Im Übrigen muss der Verbraucher die Rücksendekosten in dem hier geschilderten Fall auch dann übernehmen, wenn er den Vertrag wirksam widerruft, nachdem ihm der Händler die Mangelfreiheit der Ware mitgeteilt hat. Dies gilt allerdings nur dann, wenn der Händler den Verbraucher in der Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß über die Verteilung der Versandkosten belehrt hat.

11. Wer trägt nach dem neuen Widerrufsrecht die Rücksendekosten? Sind die Rücksendekosten abhängig vom Warenwert? Gibt es somit die 40-Euro-Klausel noch?

Nach dem neuen Widerrufsrecht trägt der Verbraucher die Rücksendekosten, wenn der Unternehmer ihn in seiner Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß darauf hingewiesen und der Händler dem Verbraucher nicht etwas anderes aus Kulanz versprochen hat.

Die 40-Euro-Klausel ist abgeschafft worden. Die Höhe des Warenwertes spielt bei den Rücksendekosten somit keine Rolle mehr.

12. Ein Verbraucher bestellt per Express-Lieferung und widerruft den Kaufvertrag später fristgerecht und ordnungsgemäß. Muss der Händler dem Verbraucher die Kosten für die Express-Lieferung erstatten?

Grundsätzlich muss der Händler im Falle des Widerrufs die Kosten der Hinsendung erstatten. Allerdings sieht das neue Widerrufsrecht vor, dass der Händler dabei nur diejenigen Kosten zurückzahlen muss, die die vom Händler angebotene günstigste Standardversandart kostet. Den Betrag, der darüber - etwa für eine Express-Lieferung - hinausgeht, muss der Händler nicht übernehmen.

Dazu folgendes Beispiel:

Der Verbraucher bestellt beim Händler eine Spielekonsole. Der Händler bietet einen Standard-Versand für fünf Euro und einen Express-Versand für zehn Euro. Der Verbraucher wählt den Express-Versand. Später widerruft der Verbraucher wirksam. Nach dem neuen Widerrufsrecht muss der Händler neben dem Kaufpreis nun lediglich die Kosten für den Standardversand - also fünf Euro - erstatten.

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)