

von Daniel Huber

## Die Zahlung von Wertersatz durch den Verbraucher - Teil 7 der Serie zum neuen Widerrufsrecht

**Im Zuge der Änderungen im Verbraucherwiderrufsrecht im Juni 2014 sind auch die Vorschriften zum Wertersatz neu gestaltet worden. Ist die vom Verbraucher nach dem Widerruf zurückgeschickte Ware beschädigt oder weist sie Gebrauchsspuren auf, so kann sie nicht mehr als Neuware wiederverkauft werden. Diesen Wertverlust muss der Verbraucher grundsätzlich ausgleichen. Im Einzelnen werfen die neuen Regelungen zum Wertersatz jedoch eine Menge praktischer Fragen auf, die in diesem Beitrag beantwortet werden sollen.**

### Frage: 1. Ein Verbraucher widerruft den Kaufvertrag über einen Rasenmäher ordnungsgemäß und schickt ihn mit eindeutigen Gebrauchsspuren zurück an den Händler. Muss dieser die Ware annehmen und den vollen Kaufpreis erstatten?

Der Händler muss auch eindeutig gebrauchte, abgenutzte und beschädigte Ware nach dem Widerruf des Verbrauchers zurücknehmen.

Allerdings hat der Händler in diesen Fällen einen Anspruch auf Wertersatz für den Wertverlust der Ware, wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendig war. Zudem muss der Händler den Verbraucher hierauf in der Widerrufsbelehrung ordnungsgemäß hingewiesen haben.

Im Falle des bereits benutzten Rasenmähers kann der Händler vom Verbraucher somit Wertersatz verlangen. Den Anspruch auf Wertersatz kann der Händler dabei mit dem Anspruch des Verbrauchers auf Rückzahlung des Kaufpreises verrechnen und ihm somit einen entsprechend verminderten Betrag zurückzahlen. Wie hoch der Wertersatzanspruch ist, hängt von den jeweiligen Umständen des Einzelfalles ab.

## Frage 2. Bei welcher Art von Gebrauchsspuren oder Beschädigungen können Händler gegenüber dem Verbraucher Ansprüche auf Wertersatz geltend machen?

Händler können bei jeder Art von Gebrauchsspuren oder Beschädigungen Ansprüche auf Wertersatz gegen den Verbraucher geltend machen, solange es sich um keinen Fall der Sachmängelrechte handelt, also die Ware nicht schon beschädigt beim Verbraucher angekommen ist.

Das Gesetz sieht vor, dass der Händler einen Anspruch auf Wertersatz für den Wertverlust der Ware hat, wenn der Wertverlust auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendig war.

Hierzu folgende Beispiele:

Der Händler hat beispielsweise bereits dann einen Anspruch auf Wertersatz, wenn der Verbraucher das gekaufte Paar Schuhe nicht nur auspackt, anschaut und zu Hause anprobiert, sondern auch auf der Straße nutzt.

Alleine das Auspacken einer Ware aus der verschweißten Originalverpackung führt allerdings noch nicht zu einem Anspruch auf Wertersatz, solange die Ware selbst unbeschädigt und ohne Gebrauchsspuren ist.

## Frage 3. Wie sollte sich ein Händler verhalten, wenn der Verbraucher Rückbuchungen über PayPal vornimmt und dabei auch Kosten zurückbucht, die von ihm zu tragen wären, wie z. B. höherwertige Hinsendekosten oder Wertersatz?

In diesem Fall hat der Händler einen Anspruch auf Zahlung der entsprechenden Kosten, also etwa der höherwertigen Hinsendekosten oder des Wertersatzes.

Wie der Verbraucher diese Zahlungen vornimmt, ob ebenfalls über PayPal, per Banküberweisung oder auf einem anderen Weg, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Sollte der Verbraucher auf Nachfrage nicht zahlen, so muss der Händler zu denselben Mitteln greifen wie bei Käufern, die den Kaufpreis nicht bezahlen, also Mahnung und ggf. Mahn- und Vollstreckungsbescheid.

## Frage 4. Kann das Entfernen einer Umverpackung sowie einer Schutzfolie durch den Verbraucher als Beschädigung der Sache gewertet werden, für die der Verbraucher Wertersatz leisten muss?

Dies lässt sich nicht im Allgemeinen beantworten. Der Verbraucher hat jedenfalls das Recht, die Beschaffenheit, die Eigenschaften und die Funktionsweise der Ware zu prüfen. Dafür dürfte es in aller Regel notwendig sein, die Ware aus der Umverpackung zu nehmen und auch in Folien eingeschweißte Teile auszupacken. Im Gegensatz hierzu dürfte es in vielen Fällen wiederum nicht erforderlich sein, eine Schutzfolie zu entfernen, so etwa auf Handy-Displays.

Bei Verträgen zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, ist das Widerrufsrecht des Verbrauchers insgesamt ausgeschlossen, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

Hierzu folgendes Beispiel:

Eine Verbraucherin kauft online eine Bodylotion. Zu Hause entfernt sie die Schutzkappe, die unter dem Drehverschluss angebracht ist, um an der Lotion zu riechen. Ihr gefällt der Geruch überhaupt nicht. Daher will sie den Vertrag widerrufen und die Lotion an den Händler zurückschicken. Allerdings ist durch das Entfernen der Schutzkappe die Ware entsiegelt worden, so dass das Widerrufsrecht erloschen ist. Der Widerruf ist somit nicht mehr möglich. Ein Wertersatzanspruch steht somit gar nicht erst im Raum.

## Frage 5. Wie sollte sich ein Händler verhalten, wenn der Verbraucher eine DVD zerkratzt und nicht mehr funktionstüchtig zurückschickt, obwohl sie - zwar gebraucht - vor der Hinsendung zum Verbraucher keinerlei Kratzer aufwies und einwandfrei funktionierte?

Der Händler hat in dieser Situation einen Anspruch auf Wertersatz für den erlittenen Wertverlust der Kaufsache.

Allerdings könnte es schwierig werden, den Anspruch zu beweisen, wenn der Verbraucher das Beschädigen der DVD bestreiten sollte. Denn der Händler trägt die Beweislast dafür, dass der Verbraucher

die Ware beschädigt hat. Gibt es keinen vor-dem-Versand-nach-dem-Versand-Foto-Vergleich oder einen anderen Nachweis, dürfte dem Händler der Beweis im Fall des Verkaufs von gebrauchten DVDs, die beim Verkauf naturgemäß bereits ein paar kleine Kratzer haben könnten, schwer fallen.

## Frage 6. In welchen Fällen kann der Händler beim Widerruf für die zurückgesandte Ware vom Verbraucher Wertersatz verlangen? Genügt es, dass der Verbraucher beispielsweise den gekauften Schrank bereits zusammen- und danach wieder auseinander gebaut hat?

Der Händler kann vom Verbraucher Wertersatz für den Wertverlust verlangen, der auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendig war.

In welchen konkreten Einzelfällen der Händler tatsächlich Wertersatz beanspruchen kann, ist im Gesetz nicht geregelt. Das Zusammenbauen von Schränken ist allerdings zur Prüfung der konkreten Eigenschaften des Möbelstücks notwendig. Daher besteht nach der Rechtsprechung des BGH auch dann kein Anspruch des Händlers auf Wertersatz, wenn der Schrank nach dem ordnungsgemäßen Abbau die für den Auf- und Abbau typischen Gebrauchsspuren aufweist. Ob diese noch zum alten Widerrufsrecht ergangene Rechtsprechung auch vor dem neuen Widerrufsrecht Bestand haben wird, muss abgewartet werden.

Hierzu folgende Beispiele:

Der Verbraucher kauft online eine Kommode. Diese baut er nach der Lieferung sofort zu Hause auf. In voller Pracht gefällt sie ihm allerdings überhaupt nicht mehr. Daher widerruft er den Vertrag, baut den Schrank wieder auseinander und schickt ihn zurück an den Händler. Dieser ist verärgert, weil der Schrank leichte Auf- und Abbauspuren aufweist und möchte dafür Wertersatz haben.

Einen Anspruch auf Wertersatz hat der Händler in diesem Fall jedoch nicht. Sollten allerdings Teile wie Schrauben oder Werkzeug bei der zurückgesandten Ware fehlen oder gar einzelne Möbelstücke deutliche Kratzer und Schrammen aufweisen, die bei einem sorgfältigen Auf- und Abbauen hätten vermieden werden können, muss der Verbraucher hierfür Wertersatz zahlen.

## Frage 7. Wer trägt beim Wertersatz nach Ausübung des Widerrufsrechts die Beweislast dafür, dass die Ware (nicht) übermäßig benutzt worden ist?

Der Händler, der behauptet, einen Wertersatzanspruch gegen den Verbraucher wegen übermäßiger Benutzung der Kaufsache zu haben, muss dies beweisen.

Eine entsprechende Beweisführung dürfte gerade bei fabrikneuen Kleidungsstücken nicht besonders schwer fallen. Ist die im Zuge des Widerrufs zurückgesandte Kleidung schmutzig und weist Gebrauchsspuren auf, hat sie der Verbraucher wohl übermäßig genutzt. Schwierig kann der Nachweis höchstens bei Artikeln werden, die bereits als Gebrauchsgüter verkauft worden sind, sowie bei Beschädigungen, die auch Transportschäden sein könnten.

## Frage 8. Dürfen Händler auf einer Unterseite ihrer Internetseite eine FAQ-Übersicht einrichten, auf der sie Verbraucher über den richtigen Umgang mit der Ware informieren, wenn sie sie zu Hause ausprobieren?

Grundsätzlich dürfen dies Händler tun. Dabei sollten sie jedoch streng darauf achten, dass sie die Rechtslage rund um das neue Widerrufsrecht korrekt darstellen. Denn eine Irreführung der Verbraucher über die Rechtslage stellt einen Lauterkeitsrechtsverstoß dar und könnte die Abmahnung durch einen Mitbewerber oder einen Verbraucherschutzverband zur Folge haben.

Natürlich kann ein Händler Verbraucher dann im Rahmen einer solchen FAQ freundlich darauf hinweisen, dass er sich freuen würde, wenn der Verbraucher möglichst sorgsam und pfleglich mit der Ware umgehe, die er später im Rahmen des Widerrufs an den Händler zurückzuschicken gedenke, und er sie dann bitte transporttauglich verpacken möge.

**Frage 9. Ein Verbraucher kauft Stoffbezüge für das Auto, probiert diese aus und sticht dazu Löcher in den Bezug, um Platz für die Stangen der Nackenstütze zu schaffen. Anschließend widerruft er und verlangt den Kaufpreis zurück. Kann der Händler hier einen Wertersatz von 30% ansetzen?**

Tatsächlich führt das Stechen der Löcher in den Stoffbezug zu einem Wertverlust der Ware, der auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der über die Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware hinausgeht, so dass dem Händler ein Wertersatzanspruch zusteht.

In welcher Höhe der Anspruch auf Wertersatz besteht, ist eine Frage des jeweiligen Einzelfalls und kann pauschal nicht beantwortet werden. Dies hängt auch von Erfahrungswerten ab und inwiefern und in welcher Höhe die Beschädigung zu einem niedrigeren Wiederverkaufswert führt. 30 Prozent scheinen in diesem Fall jedoch angemessen zu sein.

**Frage 10. Ein Verbraucher kauft im Fernabsatz ein Hemd, das aufwendig in einer Folie verpackt ist. Zu Hause öffnet er die Verpackung, probiert das Hemd an, erklärt den Widerruf, verpackt das Hemd wieder notdürftig und schickt es an den Händler zurück. Muss der Händler den Widerruf akzeptieren, auch wenn das Hemd nun nicht mehr original verpackt ist und auch nicht mehr genauso schön verpackt werden kann?**

Hier muss man differenzieren. Den Widerruf muss der Händler in jedem Fall akzeptieren, da das Widerrufsrecht - solange die Widerrufsfrist noch nicht abgelaufen ist - trotz Auspackens der Ware aus der Originalverpackung nicht ausgeschlossen ist, also weiterhin besteht.

Allerdings steht dem Händler ein Wertersatzanspruch zu, wenn die Ware einen Wertverlust erlitten hat, der auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der über die Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware hinausgeht. Das Auspacken und Anprobieren eines - wenn auch gut und schön verpackten - Hemdes ist im Rahmen der Prüfung der Beschaffenheit und der Eigenschaften notwendig und führt nicht zu einem Wertersatzanspruch des Händlers, jedenfalls nicht solange das Hemd selbst dabei völlig unbeschädigt bleibt. Dem Händler bleibt also nichts anderes übrig, als die Ware zum Wiederverkauf möglichst attraktiv neu zu verpacken oder verpacken zu lassen.

## Frage 11. Wer trägt das Risiko, wenn die Ware beim Rückversand an den Händler beschädigt wird oder verloren geht?

Das Risiko trägt grundsätzlich der Händler, Geht die Ware also auf dem Rückversand verloren oder wird sie auf dem Transportweg beschädigt, so kann der Händler den Schaden nicht vom Verbraucher ersetzt verlangen.

Anders sieht es hingegen aus, wenn die Beschädigung der Ware darauf zurückzuführen ist, dass der Verbraucher sie nicht transportgerecht verpackt hat. In diesem Fall muss der Verbraucher für den Schaden aufkommen, weil die Beschädigung dann zumindest auch durch die mangelhafte Verpackung verursacht worden ist. Dies muss der Händler dem Verbraucher jedoch im Streitfall nachweisen.

Genauso muss der Verbraucher dem Händler nachweisen können, dass er - falls die Ware (vermeintlich) beim Rücktransport verloren gegangen ist - die Ware überhaupt an den Händler zurückgesendet hat. Hierzu dient etwa ein entsprechender Einlieferungsbeleg.

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)