

von Dr. Bea Brünen

Unfreie Rücksendung: Wer trägt die Kosten?

Hat ein Kunde einen Artikel im Internet bestellt, steht ihm grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Der Händler ist dann verpflichtet, das bereits gezahlte Geld innerhalb von 14 Tagen zurückzuerstatten. Der Verbraucher muss im Gegenzug die gekaufte Ware an den Händler zurückgeben. Viele Verbraucher nutzen dabei die Praxis des "unfreien" Versands. Das bedeutet: Nicht der Versender, sondern der Empfänger bezahlt die Versandkosten bei Erhalt der Sendung. Für Shop-Betreiber oft ein Ärgernis, da hier ein erheblicher Portoaufschlag fällig wird. Doch muss ein Händler ein solches Paket überhaupt annehmen? Und wer muss für die Rücksendekosten aufkommen?

A. Muss ein Händler unfrei versandte Artikel annehmen?

Ob der Händler einen unfrei versandten Artikel überhaupt annehmen muss oder die Annahme des Pakets verweigern kann, ist bislang noch nicht geklärt. Die unklare Rechtslage basiert im Wesentlichen auf folgender Problematik: Nach alter Rechtslage war es möglich, dass der Verbraucher sein Widerrufsrecht durch die bloße Rücksendung des Artikels ausübt. Der Unternehmer war in diesem Fall verpflichtet, den zurückgesandten Artikel anzunehmen. Mit der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie zum 13.06.2014 in deutsches Recht ist die Möglichkeit entfallen, das Widerrufsrecht durch kommentarlose Rücksendung des Artikels auszuüben. Schickt der Verbraucher die Ware also kommentarlos an den Händler, stellt dies keine wirksame Ausübung des Widerrufsrechts dar.

Bei einer Annahmeverweigerung durch den Händler stellt sich jedoch ein Problem: Dem Verbraucher ist nicht vorgeschrieben, wie er seinen Widerruf konkret erklären muss. Er hat also auch die Möglichkeit, der (unfreien) Rücksendung eine Widerrufserklärung beizufügen. Verweigert der Händler in diesem Fall die Annahme des unfrei zurückgesandten Pakets (in dem sich ja die Widerrufserklärung befindet), dürfte dies eine unzulässige Zugangsvereitelung der Widerrufserklärung darstellen. Shop-Betreibern ist aus diesem Grund zu raten, zunächst in den sauren Apfel zu beißen und das Paket anzunehmen.

B. Wer trägt die Rücksendekosten?

Hat der Shop-Betreiber das Paket angenommen, wartet häufig eine böse Überraschung auf ihn: Neben dem regulären Porto, muss oft noch ein Strafporto an den Zusteller bezahlt werden. Doch kann der Shop-Betreiber diese Kostenpositionen vom Verbraucher ersetzt verlangen?

I. Rücksendekosten nach alter Rechtslage

Nach altem Recht musste grundsätzlich der Shop-Betreiber für die Rücksendekosten aufkommen, wenn der Verbraucher den Vertrag widerrufen und den Artikel zurückgeschickt hatte. Lediglich in eng abgegrenzten Fällen konnte der Händler von diesem Grundsatz abweichen, indem er dem Verbraucher vertraglich die regelmäßigen Kosten der Rücksendung auferlegte sowie über diese Rechtsfolge in der Widerrufsbelehrung informierte ("doppelte 40-Euro-Klausel").

Daraus folgt: Unter Geltung der alten Rechtslage konnten Verbraucher die Ware grundsätzlich auf Kosten des Händlers zurückschicken.

II. Grundsatz nach neuem Recht: Verbraucher trägt Rücksendekosten

Seit dem 13.06.2014 ist es genau andersherum: Das Gesetz verpflichtet den Verbraucher, nach Ausüben des Widerrufsrechts die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen. Auch die 40-Euro-Grenze gehört der Vergangenheit an. Die Tragung der Rücksendekosten durch den Verbraucher ist damit nicht mehr an bestimmte Fallsituationen geknüpft.

Das bedeutet: Sendet der Verbraucher das Paket unfrei an den Shop-Betreiber zurück, kann der Händler die Kosten (Rücksendekosten inkl. Strafporto) vom Verbraucher zurückverlangen.

III. Nur mit der richtigen Belehrung

Die grundsätzliche Kostentragungspflicht des Verbrauchers ist jedoch an eine Voraussetzung geknüpft: Der Händler muss den Verbraucher von dieser Pflicht unterrichten. Versäumt der Unternehmer dies, trägt er die Rücksendekosten selbst.

Der Händler muss den Verbraucher daher

- rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung
- in klarer und verständlicher Weise
- in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise

über die Kostentragungspflicht informieren (vgl. Art. 246a § 1 Abs. 2 Satz 1 Nr. 2 Einführungsgesetz zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB)).

Der Unternehmer muss den Verbraucher im Rahmen seiner online vorgehaltenen Widerrufsbelehrung auf diese Rechtsfolge hinweisen. Eine separate Belehrung in einer Informationsmail ist dabei nicht erforderlich. Das Gesetz erklärt den für die Kostentragung des Verbrauchers notwendigen Hinweis bereits dann für hinreichend umgesetzt, wenn dieser in die Widerrufsbelehrung integriert wird. Unternehmer können für den Hinweis auf die Formulierungshilfe 5b der Muster-Widerrufsbelehrung zurückgreifen und folgenden Passus verwenden: "Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren."

IV. Freiwillige Kostenübernahme möglich

Auch nach neuer Rechtslage bleibt es dem Unternehmer unbenommen, die Kosten der Rücksendung selbst zu tragen, wenn ihm dies aus unternehmerischer Sicht sinnvoll erscheint. Entscheidet sich der Unternehmer hierzu, sollte er in der Widerrufsbelehrung statt der vorgenannten Unterrichtung des Verbrauchers den Satz "Wir tragen die Kosten der Rücksendung" darstellen.

V. Verbraucher schickt Ware kommentarlos und unfrei zurück: Was gilt in diesem Fall?

Der kommentarlose Rückversand einer Ware an den Shop-Betreiber stellt kein wirksames Ausüben des Widerrufsrechts dar. Die Folge: Der Kaufvertrag wird nicht rückabgewickelt, sondern bleibt so bestehen, wie er zwischen Verbraucher und Kunde geschlossen wurde. Das bedeutet auch, dass der Unternehmer den Kaufpreis nicht zurückerstatten muss. Der Verbraucher hat also nach kommentarloser Rücksendung des Kaufpreises keinen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises.

Der Händler darf nach Erhalt der Ware sogar abwarten, bis die Widerrufsfrist verstreicht. Er ist nicht verpflichtet, den Verbraucher auf den drohenden Ablauf der Widerrufsfrist aufmerksam zu machen. Ob dies in puncto Kundenfreundlichkeit und negativer Shop-Bewertungen im Internet sinnvoll ist, muss jeder Händler für sich entscheiden.

Die Kosten für die Rücksendung (inkl. Strafporto) kann der Unternehmer dem Verbraucher in Rechnung stellen.

Dafür bietet sich folgende Muster-Formulierung an:

"Sie haben die bestellte Ware kommentarlos und somit ohne weitere Erklärung an uns zurückgeschickt bzw. zurückschicken lassen. Uns ist leider nicht klar, wieso Sie die Ware zurückgeben wollen, ob sie etwa mangelhaft ist oder Sie von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen möchten. Jedenfalls stellt das kommentarlose Zurücksenden der Ware nach dem gesetzlichen Widerrufsrecht keinen wirksamen Widerruf dar, so dass der Kaufvertrag seine Gültigkeit behält. Wir haben daher auch weiterhin einen Anspruch auf die Kaufpreiszahlung. Sie sind verpflichtet, die Kosten der (unfreien) Rücksendung zu tragen. Dasselbe gilt für die Versandkosten, die entstehen, wenn wir Ihnen die Ware erneut zusenden sollen. Bitte geben Sie uns daher Bescheid, ob Sie die Ware wieder zugeschickt bekommen möchten. Für diesen Fall bitten wir Sie, im Vorhinein einen Betrag in Höhe von xx,yy Euro an uns zu zahlen."

C. Fazit

Shop-Händler sollten unfrei versandte Pakete stets annehmen. Die Kosten für die Rücksendung (inkl. Strafporto) können sie im Anschluss vom Verbraucher erstattet verlangen, wenn sie den Verbraucher im Vorhinein ordnungsgemäß über seine Kostentragungspflicht unterrichtet haben. Selbstverständlich können Shop-Betreiber die Kosten für die Rücksendung auch freiwillig übernehmen.

Autor:

Dr. Bea Brünen

(freie jur. Mitarbeiterin der IT-Recht Kanzlei)