

Infos und Tipps zum Versandhandel

Verklickt? Die Ware soll zurück– doch wer trägt die Kosten?

Es gibt verschiedene Gründe warum Sie die im Internet erworbene Ware zurückschicken wollen, doch immer stellt sich die gleiche Frage: Wer zahlt für den Versand? Die Antwort auf diese Frage fällt jedoch je nach Situation unterschiedlich aus:

Situation 1: Wer trägt die Versandkosten, wenn Sie Ihr Widerrufs- bzw. Rückgaberecht geltend machen?

Wenn Sie bei einem Anbieter im Internet Waren bestellen, so handelt es sich dabei um einen Fernabsatzvertrag. Verbrauchern gestattet das Gesetz, solche Verträge ohne Angabe von Gründen innerhalb einer bestimmten Frist zu widerrufen. Im Regelfall gilt in Deutschland für den Widerruf eine Frist von zwei Wochen. Der Unternehmer kann das Widerrufsrecht durch ein Rückgaberecht ersetzen, dies bedeutet, dass der ausdrückliche Widerruf nicht genügt, vielmehr müssen Sie die Ware innerhalb der Frist zurücksenden (mehr Informationen – insbesondere zu Form und Frist des Widerrufs finden Sie im Merkblatt: Wann hat der Käufer ein Widerrufsrecht?).

Wenn Sie nun das Ihnen gesetzlich zustehende Widerrufs- oder Rückgaberecht ausüben und die Ware zurücksenden wollen, muss grundsätzlich der Unternehmer die Rücksendekosten tragen. Dies regelt § 357 II 2 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) ausdrücklich. Um unnötige Auseinandersetzungen zu vermeiden, sollten Sie vorab Kontakt mit dem Unternehmer aufnehmen. Häufig stellt der Unternehmer Rücklieferungsscheine bereit, um so Kosten zu sparen. Im Falle von empfindlichen Waren kann ein besonderer Transport notwendig sein, auch dies sollten Sie mit dem Unternehmer absprechen. Ebenfalls sollten Sie nicht ungebeten für die Waren per Expressendung zurücksenden¹. Es ist Ihre Aufgabe, für eine geeignete Verpackung zu sorgen. Sollten Sie dies versäumen, so müssten Sie für einen dadurch entstehenden Schaden haften. Wenn die Ware nicht transportiert werden kann, genügt ein Rücknahmeverlangen in Textform (also per Email, Fax oder Brief). Der Unternehmer ist dann für die Abholung der Ware verantwortlich.

Sie sind auch berechtigt, die Ware „unfrei“ zurückzusenden, ob Sie jedoch einen Vorschuss für die Rücksendung verlangen können, ist unter den Juristen noch umstritten. Wenn Ihnen das Unternehmen keinen Rücklieferungsschein bereitstellt, sollten Sie daher entweder die Ware unfrei zurücksenden oder die entstehenden Kosten vorstrecken. Achten Sie darauf, dass Sie möglichst einen Ablieferungsbeleg als Beweis aufbewahren. Bei wertvollen Gegenständen sollten Sie in Absprache mit dem Unternehmer und auf dessen Kosten eine besondere Transportversicherung abschließen.

Achtung! Von dieser für den Verbraucher günstigen Regelung macht der Gesetzgeber jedoch Ausnahmen, § 357 II 3 BGB:

- Der Unternehmer kann dem Verbraucher bei Ausübung des **Widerrufsrechts** die Rücksendekosten auferlegen, wenn der Preis der zurückzusendenden Ware einen Betrag von 40 € nicht übersteigt.
- Dies gilt auch, wenn der Wert der Ware 40 € übersteigt, der Verbraucher aber den gesamten Kaufpreis oder eine Teilzahlung zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht geleistet hat.

Der Unternehmer profitiert nicht automatisch von dieser Ausnahme, sondern muss dies vertraglich vereinbaren. Meistens finden Sie eine solche Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese Ausnahmeregelung gilt jedoch nicht, wenn die gelieferte Ware nicht der bestellten entspricht.

¹ Siehe zu einem Fall, in dem der Verbraucher Kosten für den Expressrückversand nicht geltend machen konnte AG Aachen, 23.08.2006, Az. 10 C 206/06.

Es kommt stets auf den **Wert der zurückzusendenden Ware** an, diese Regel gilt auch für die Bestellung mehrerer Artikel. Wenn der Verbraucher in diesem Fall nur in Bezug auf einen Teil der Lieferung den Widerruf erklärt und die zurückzusendende Ware nicht den Wert von 40 € übersteigt, dann können dem Verbraucher die Rücksendekosten vertraglich auferlegt werden.

Der Unternehmer darf aber nicht die Bestellung auf mehrere Verträge aufteilen, um die Grenze von jeweils 40 € nicht zu überschreiten und so im Fall des Widerrufs von der Möglichkeit der Kostenverlagerung auf den Verbraucher zu profitieren. Dies wäre eine unzulässige Umgehung der verbraucherschützenden Vorschriften. Wenn der Verbraucher also **mehrere klepreisige Artikel** gemeinsam bestellt, die zusammengenommen den Wert von 40 € übersteigen und der Verbraucher diese Bestellung **insgesamt** widerruft und zurücksendet, dann trägt der Unternehmer die Rücksendekosten. Der Unternehmer kann sich nicht darauf berufen, dass der Wert der einzelnen zurückgesendeten Artikel unter 40 € lag.

Hingegen bleibt eine Aufteilung der Lieferung aus anderen Gründen möglich, wenn der Unternehmer etwa aufgrund von Lieferengpässen einen Teil der bestellten Ware erst später liefern kann, der Verbraucher nach Erhalt der ersten Teillieferung jedoch diesen Artikel mit einem Wert unter 40 € zurückschickt. Wenn dies vertraglich vereinbart wurde, muss auch in diesem Fall der Verbraucher die Kosten der Rücksendung tragen.

Achtung! Die Besonderheit des **Rückgaberechts!** An die Stelle des üblichen Widerrufsrechts kann der Unternehmer das Rückgaberecht setzen. Wenn der Unternehmer diese Variante gewählt hat, muss der Verbraucher zur Auflösung des Vertrages die Ware zurücksenden. **Anders als beim bloßen Widerrufsrecht genügt eine Erklärung nicht.** Wenn Ihre Rechte auf das Rückgaberecht beschränkt wurden, **trägt stets der Unternehmer die Rücksendekosten.**

Häufig entsteht auch darüber Streit, ob der Verkäufer die **Kosten für die Hinsendung** zurückzahlen muss, wenn der Vertrag durch den Widerruf nachträglich aufgelöst wird. Ob Sie diese Kosten erstattet bekommen, hat die Rechtsprechung leider noch nicht abschließend geklärt. Es gab einige Gerichtsentscheidungen, die die Erstattung der Hinsendekosten verlangten, so auch die derzeit neueste Entscheidung zu diesem Thema.² In diesen Entscheidungen wird erläutert, dass ansonsten eine Hemmschwelle für den Verbraucher entstehen könnte, sein Widerrufsrecht wahrzunehmen. Ein solches Hemmnis widerspräche den europäischen Vorgaben, daher sei die Erstattung der Hinsendekosten notwendig. Doch gibt es ebenfalls Gerichtsentscheidungen, die dieser Ansicht nicht folgen.³ Nach ihrer Auffassung fallen die Hinsendekosten nicht aufgrund des Widerrufs an, die Kosten hemmen somit den Verbraucher faktisch nicht an der Ausübung seines Widerrufsrechts. Eine endgültige Klärung dieser Frage bleibt also abzuwarten.

Situation 2: Die Ware ist mangelhaft, der Verkäufer erklärt sich zur Reparatur oder zur Lieferung einer neuen Ware bereit – doch wer trägt die Versandkosten?

Wenn Sie einen Mangel an der gekauften Ware feststellen, können Sie den Verkäufer dazu auffordern, den Mangel zu beseitigen oder eine neue intakte Ware zu liefern. Diese Ansprüche ergeben sich aus dem Sachmängelgewährleistungsrecht der §§ 434 ff BGB. Oft wird die Gewährleistung auch als gesetzliche Garantie bezeichnet. Das ist irreführend, denn

² OLG Karlsruhe vom 05.09.2007, Az. 15 U 226/06; LG Karlsruhe vom 19.12.2005, Az. 10 O 794/05; OLG Frankfurt vom 28.11.2001, Az. 9 U 148/01

³ OLG Nürnberg vom 05. 10. 2004, Az. 3 U 2464/04

mit dem Begriff Garantie ist das vertraglich vereinbarte Entstehen des Herstellers für solche Fehler gemeint, die nach der Übergabe der Kaufsache entstehen. Im Rahmen der gesetzlichen Sachmängelhaftung muss dagegen der Verkäufer immer nur solche Mängel beseitigen, die bei der Übergabe der Kaufsache bereits vorhanden waren. Dies gilt auch dann, wenn der Mangel erst später zum Vorschein kommt. Bei Verträgen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher wird zum Vorteil des Verbrauchers vermutet, dass der Mangel bereits bei der Übergabe der Ware vorlag, wenn er innerhalb der folgenden sechs Monate auftritt.

Im Rahmen dieser gesetzlichen Sachmängelgewährleistung können Sie in erster Linie die Reparatur oder die Lieferung einer neuen Ware verlangen. Haben Sie sich für eine der beiden Möglichkeiten entschieden und schicken die Sache an den Unternehmer zurück, so hat grundsätzlich dieser die erforderlichen Transportkosten zu tragen, dies ist so ausdrücklich in § 439 II BGB geregelt. Auch hier gilt, dass Sie die Rücksendung vorab mit dem Unternehmer besprechen sollten. Wenn der Unternehmer keine Rücklieferungsscheine bereitstellt, sollten Sie ihm die Rücksendung auf seine Kosten ankündigen. Entweder können Sie die Ware unfrei zurücksenden oder die Kosten vorstrecken. Denken Sie daran, dass Sie die Absendung der Ware im Zweifel beweisen müssen und bewahren Sie daher stets einen Ablieferungsbeleg auf. Ihre Aufgabe ist es, für eine geeignete Verpackung zu sorgen, da Sie andernfalls für einen entstehenden Schaden haften.

Situation 3: Wer muss die Kosten tragen, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten?

Wenn der Unternehmer weder die Reparatur noch die Lieferung einer neuen Ware leisten kann oder will, dann können Sie vom Vertrag zurücktreten. Dies führt dazu, dass Sie die Ware zurückschicken müssen und der Unternehmer verpflichtet ist, Ihnen den bereits gezahlten Kaufpreis zurückzuzahlen. Auch in diesem Fall muss grundsätzlich der Verkäufer die Kosten des Rücktransports tragen. Zwar gibt es dazu keine ausdrückliche Regelung, doch kann man dazu den Rechtsgedanken des § 439 II BGB heranziehen.⁴ Wie bei der Neulieferung oder Reparatur der Ware sollen dem Verbraucher durch die mangelhafte Leistung des Unternehmens keine weiteren Kosten entstehen.

Auch beim Rücktritt kann sich - wie beim Widerruf - die Frage stellen, ob der Unternehmer dem Verbraucher ebenfalls die **Kosten für die Hinsendung** zurückzahlen muss. Dies ist jedoch abzulehnen. Anders als beim Widerrufsrecht bestehen hier keine europarechtlichen Bedenken. Der Unternehmer hat den Teilbetrag für die Versendung bereits aufgebraucht, die Ware wurde versendet. Wenn die gegenseitig erbrachten Leistungen nun zurückgegeben werden müssen, wäre der Verbraucher ebenfalls verpflichtet, Wertersatz für die Lieferung zu leisten⁵, diese Ansprüche heben sich faktisch gegeneinander auf.

Achtung! Wenn sich Ihr Rücktrittsrecht jedoch nicht aus dem Gesetz, sondern aus einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung ergeben sollte, so kann diese Regelung von den hier erläuterten gesetzlichen Regelungen abweichen.

Und wenn Sie die Ware aus Kulanz umtauschen können?

Einige Unternehmer gewähren Ihnen aus Kulanz die Möglichkeit, die Ware umzutauschen. Dies bedeutet, Sie können eine einwandfreie Ware unabhängig vom Widerrufsrecht oder dem Vorliegen eines Mangels zurücksenden. Meistens wird Ihnen jedoch nicht der Kaufpreis erstattet, sondern Sie können sich ein anderes Produkt aussuchen oder Sie erhalten eine

⁴ Münchner Kommentar, BGB § 346 Rn. 19, 4. Auflage

⁵ § 346 II Nr. 1 BGB



Gutschrift. Natürlich können Sie mit dem Unternehmer aber auch bei Vertragsschluss ein entsprechendes Umtauschrecht vertraglich vereinbaren, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob Sie die Ware behalten wollen. Fehlt eine solche ausdrückliche Vereinbarung, haben Sie keinen rechtlichen Anspruch auf einen Umtausch! Tauscht der Unternehmer im Kulanzwege die Ware um, werden Sie regelmäßig die Rücksendekosten zu tragen haben, da die Ware an sich ja fehlerfrei ist. Bei einem vertraglich vereinbarten Umtauschrecht kommt es auf die individuelle Vereinbarung zu den Transportkosten an.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

www.ecommerce-verbindungsstelle.de

© Euro-Info-Verbraucher e.V., Kehl, www.euroinfo-kehl.eu, Rehfusplatz 11, 77694 Kehl
Für die Richtigkeit der in diesem Faltblatt enthaltenen Angaben können wir trotz sorgfältiger Prüfung keine Gewähr übernehmen.