

Pressemitteilung

07.08.2014

Ausnahmen und Versandkosten beim Widerruf: Das müssen Sie wissen!

Es klingt verlockend: Nach Ladenschluss eine Ware bequem und günstig im Netz bestellen, sich versandkostenfrei liefern lassen und bei Missfallen einfach zurückschicken. Doch Vorsicht: der Rückversand ist EU-weit grundsätzlich nicht mehr kostenlos und kann sogar ausgeschlossen sein.

(Kehl, August 2014) - Wer nach einem Fehlkauf nicht auf seinem neuen Sofa sitzen bleiben möchte, sollte sich vorab über die gesetzlichen Ausnahmen vom Widerrufsrecht informieren. Dass das Widerrufsrecht nicht für alle Produkte gelten kann, liegt auf der Hand. Verderbliche Waren etwa kann man nicht im frischen Zustand bestellen und anschließend wieder zurückschicken. Genauso verhält es sich beispielsweise mit maßangefertigter Ware. Nach dem Urteil des Landgerichts Düsseldorf vom 12.02.2014 (Aktenzeichen 23 S 111/13 U) wurde einem Verbraucher das Widerrufsrecht für den Kauf eines Sofas verweigert, bei dessen Bestellung man zwischen 578 verschiedenen Gestaltungsmöglichkeiten wählen konnte (Farben, Farbkombinationen und Teilelemente). Anders etwa als bei einem auf Kundenwunsch angepassten Notebook, dessen standardmäßige Bauteile aus- und ohne Qualitätsverlust in andere Notebooks wieder eingebaut werden können (BGH, Urteil vom 19.03.2003 – Aktenzeichen VIII ZR 295/01), kann ein Sofa nach Kundenspezifikation nicht entsprechend „verwertet“ werden. Denn die Einzelteile, die nach Form und Farbe variieren, können nicht einfach in ein anderes Sofa eingebaut werden. Ebenso kann nicht das ganze Sofa nicht ohne weiteres weiterverkauft werden.

Wichtig zu wissen ist auch, dass der Käufer für Einkäufe nach dem 13. Juni 2014, an dem die neue EU-Verbraucherrechterichtlinie in Deutschland umgesetzt wurde, den Rückversand selbst organisieren und dafür auch die Kosten tragen muss. Bei einem Sofa muss dann schon einmal eine Spedition beauftragt werden. Selbstverständlich kann der Händler die Kosten für den Rückversand als Serviceleistung übernehmen. Dies muss aber immer zuvor abgeklärt werden – oder ergibt sich aus den AGB.

Das Widerrufsrecht beim Online-Kauf soll vor allem den Nachteil des Kunden ausgleichen, das Produkt, anders als bei Ladenkäufen, vor dem Kauf nicht „in den Händen“ gehalten zu haben. Klar ist deshalb auch, dass Verbrauchern kein unbegrenztes Recht zum Produkttest eingeräumt werden soll. Nach einer Überprüfung, die über die Möglichkeiten, die man beim Einkauf im Ladengeschäft hat, hinausgeht (z.B. ein „Test“ im Rahmen einer ausgedehnten Fotosafari), können aber erhebliche Forderungen wegen Wertminderung drohen.

Die zum 13. Juni in Kraft getretenen Änderungen gehen auf die neue EU-Verbraucherrechte-Richtlinie zurück. Das heißt konkret: In der gesamten EU ist das Widerrufsrecht nunmehr gleich gesetzlich ausgestaltet. So beträgt etwa die Widerrufsfrist einheitlich 14 Tage – egal ob man auf einer inländischen oder einer ausländischen Website shoppt.

Übrigens: Wenn das Widerrufsrecht nicht weiterhilft, stehen dem Käufer natürlich trotzdem 2 Jahre ab Übergabe der Ware bei Mängeln Gewährleistungsansprüche zu – in erster Linie Reparatur oder Austausch der fehlerhaften Ware. Innerhalb von 6 Monaten ab Kauf muss man

als Verbraucher sogar nicht einmal beweisen, dass der Sachmangel schon bei Übergabe vorlag. Natürlich muss die Ware tatsächlich fehlerhaft sein, um diese Rechte auszuüben. Die erforderlichen Kosten für den Rückversand der Ware trägt in diesem Fall der Verkäufer.

Was sich beim Online-Kauf sonst noch geändert hat, erfahren Sie in unserem aktuellen Merkblatt „Die wichtigsten Neuregelungen für den Fernabsatzhandel“, das Sie auf der Website der E-Commerce-Verbindungsstelle www.ecommerce-verbundungsstelle.de herunterladen können.

Die eCommerce-Verbindungsstelle unter dem Dach des Zentrums für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (www.cec-zev.de) mit Sitz in Kehl bei Strasbourg befasst sich mit allen Fragen rund um den Vertrieb von Waren oder Dienstleistungen über das Internet und richtet ihr Beratungsangebot gleichermaßen an Anbieter wie Verbraucher. Auf ihrer Homepage www.ecommerce-verbundungsstelle.de findet der Verbraucher umfangreiche ergänzende und vertiefende Informationen zum Recht im Internet und Hinweise auf diverse Organisationen und weitere Ansprechpartner zu speziellen Themen des eCommerce. Bei konkreten Fragen kann man mit der eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland unter der Telefonnummer +49 (0)7851 9 91 48-0 oder der E-Mail-Adresse info@ecommerce-verbundungsstelle.de Kontakt aufnehmen.

Ansprechpartner für Presse-Anfragen:

Felix Braun

eCommerce-Verbindungsstelle Deutschland

beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.

Telefon: +49 7851 991 48-21

Telefax: +49 7851 991 48-11

E-Mail: braun@cec-zev.eu