

---

# HÄRTING

---

## RECHTLICHE HEBEL BEI DER RETOURENABWICKLUNG

Dr. Martin Schirmbacher, Härting Rechtsanwälte

---

Im Rahmen der Veranstaltung Retoure 2.0 am 17. und 18. März 2014 in Leipzig

## INHALTSÜBERSICHT

- Gesetzliches Widerrufsrecht als Grund für die Retoure
  - Einführung Widerrufsrecht
  - Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie
  - Neue Merkwürdigkeiten
- Neue Hebel beim neuen Widerrufsrecht?
- Rechtliche Themen in der Kundenkommunikation
- Konkreter Handlungsbedarf und Umsetzungsmöglichkeiten



# Gesetzliches Widerrufsrecht als Grund für die Retoure

## EINFÜHRUNG – FERNABSATZRECHT UND NEUES VERBRAUCHERRECHT

- Fernabsatzgesetz in Deutschland seit 1999
- Diverse Änderungen seitdem
- Umsetzung Verbraucherrechterichtlinie zum 13.6.2014
- Änderungen bei
  - Anwendungsbereich
  - Informationspflichten
  - Widerrufsrecht
  - Sonstigen Pflichten

## EINFÜHRUNG – WIDERRUFSRECHT

- 14-tägiges Widerrufsrecht
- Beginn der Frist mit
  - Widerrufsbelehrung in Textform
  - Erfüllung aller Informationspflichten in Textform
  - Erhalt der Ware
- Widerruf erfolgt → Rückabwicklung des Vertrages
- Nutzung der Ware schließt den Widerruf nicht aus
- Wertersatz nur bei Beschädigung

## EINFÜHRUNG – NEUERUNGEN BEIM WIDERRUFSRECHT

- Regelungen in §§ 312g, 355 ff. BGB
- Einheitliche Regelungen EU-weit
- Neue/geänderte Ausnahmen vom Widerrufsrecht
  - Prüfung, ob davon profitiert werden kann,
    - Anfertigung nach Kundenspezifikationen
    - Verderbliche Waren
    - Hygieneartikel, Arzneimittel, Lebensmittel
    - Alkohol mit Preisschwankungen
    - Versiegelte Datenträger
    - Zeitungen

## EINFÜHRUNG – NEUERUNGEN BEIM WIDERRUFSRECHT

- **Ausdrücklicher Widerruf erforderlich**  
→ einfache Rücksendung reicht nicht mehr aus
- **Streichung des Rückgaberechts**  
→ AGB und Werbeaussagen gegebenenfalls anpassen

## Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns () mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.



## EINFÜHRUNG – NEUERUNGEN BEIM WIDERRUFSRECHT

- **Ausdrücklicher Widerruf erforderlich**  
→ einfache Rücksendung reicht nicht mehr aus
- **Streichung des Rückgaberechts**  
→ AGB und Werbeaussagen gegebenenfalls anpassen
- **Angepasstes und deutlich entschlacktes Belehrungsmuster**  
→ Neue Musterwiderrufsbelehrung verwenden

## Muster für das Widerrufsformular

### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

---

(\*) Unzutreffendes streichen.

## EINFÜHRUNG – NEUERUNGEN BEIM WIDERRUFSRECHT

- **Ausdrücklicher Widerruf erforderlich**  
→ einfache Rücksendung reicht nicht mehr aus
- **Streichung des Rückgaberechts**  
→ AGB und Werbeaussagen gegebenenfalls anpassen
- **Angepasstes und deutlich entschlacktes Belehrungsmuster**  
→ Neue Musterwiderrufsbelehrung verwenden
- **Einführung eines Musterwiderrufsformular**  
→ Verwenden und verstecken



# Neue Hebel beim neuen Widerrufsrecht?

## INHALTSÜBERSICHT

- Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht
- Neuer Fristbeginn bei Teillieferungen
- Erklärung des Widerrufs durch den Kunden
- Umgang mit unfreien Retouren
- Retourenkosten abwälzen
- Hinsendekosten nur teilweise erstatten
- Kunden an Kosten von gebrauchten Produkten beteiligen

## NEUE AUSNAHMEN VOM WIDERRUFSRECHT

- Alt: Keine Ausnahme für Hygieneartikel; Vorschrift über Waren, die wegen Ihrer Beschaffenheit zur Rücksendung nicht geeignet sind
- Neu: Explizite Ausnahme für Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde

## NEUER FRISTBEGINN BEI TEILLIEFERUNGEN

- Alt: Ablauf der Widerrufsfrist 14 Tage nach Erhalt der Ware – im Zweifel für jede gelieferte Ware einzeln
- Neu: Ablauf der Widerrufsfrist 14 Tage nach Erhalt der Ware  
Einheitliche Bestellung, aber getrennte Lieferung → Fristbeginn mit Erhalt letzter Ware

## ERKLÄRUNG DES WIDERRUFS DURCH DEN KUNDEN

- Alt: Grundsätzlich in Textform, aber auch konkludent durch Rücksendung der Ware
- Neu: Ausdrückliche Erklärung des Verbrauchers erforderlich, nicht durch einfache Rücksendung der Ware
- Neu: Musterwiderrufsformular
- Neu: Option: Online-Widerruf



## UMGANG MIT UNFREIEN RETOUREN

- Alt: Ablehnung unfreier Retouren grundsätzlich nicht möglich, da Kosten und Gefahr der Rücksendung nach § 357 Abs. 2 Satz 2 BGB aF der Unternehmer trägt.
- Neu: Ablehnung jetzt grundsätzlich denkbar, da der Verbraucher nach § 357 Abs. 6 Satz 1 BGB die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren trägt.

## RETOURENKOSTEN ABWÄZEN

- Alt: Retourenkosten sind teilweise übertragbar  
→ „40 Euro Klausel“
- Neu: Verbraucher trägt die Rücksendekosten, wenn der Unternehmer eine entsprechende vorherige Information erteilt; freiwillige Übernahme bleibt zulässig

## HINSENDEKOSTEN ERSTATTEN

- Alt: Hinsendekosten sind bei vollständigem Widerruf zu erstatten
- Unverändert: Hinsendekosten sind bei vollständigem Widerruf zu erstatten
- Neu: Nur günstigste Versandart zu erstatten

## WERTERSATZ FÜR GEBRAUCHTE PRODUKTE

- Alt: Grundsätzlich ist Wertersatz nach § 357 Abs. 3 BGB aF möglich
- Unverändert: Änderung des Wortlauts von „Umgang, der über die Prüfung der Eigenschaften/Funktionsweise hinausgeht“ zu „Umgang, der zur Prüfung nicht notwendig war“ → Sinngehalt bleibt der gleiche.
- Neu: Wegfall des Nutzungswertersatzes



# Rechtliche Themen in der Kundenkommunikation

## INHALTSÜBERSICHT

- Gutschrift statt Geld zurück?
- Retourenware als „neu“ wiederverkaufen
- Upselling bei der Retourenabwicklung
- Bewerbung von Hotlines
- Exkurs: Datenschutzrecht
- Umgang mit Vielretournieren
- Optimierung der Angebote im Shop

## GUTSCHRIFT STATT GELD ZURÜCK

- Gutschrift oder Gutschein nicht möglich, da eine solche Vereinbarung gegen das Transparenzgebot verstößt (BGH, Az. VIII ZR 382/04)
- Keine Änderung durch neues Recht: § 357 Abs. 3 S. 1 BGB regelt nun ausdrücklich: für Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel verwenden, wie für die Zahlung
- Anders bei Rückabwicklung aus Kulanz

## RETOURE ALS NEU VERKAUFEN

- Nicht „per se“ Frage des Widerrufsrechts, sondern ob Mangel vorliegt, daher keine Änderungen
- Ein Wiederverkauf als Neuware ist somit möglich, wenn Ware nicht mangelbehaftet ist (AG Rotenburg, Az. 5 C 350/07)
- Umgekehrt: Verkauf als B-Ware mit verkürzter Gewährleistungsfrist nicht zulässig, wenn die Ware nicht in Gebrauch genommen wurde (OLG Hamm, Az. 4 U 103/13)



## UPSELLING BEI RETOURENABWICKLUNG

- Werbung als Paketbeilage
  - Werbung in Transaktions-E-Mails
    - kein Problem, wenn generell Einwilligung in Werbung per E-Mail vorliegt
    - kein Problem im Rahmen von § 7 Abs. 3 UWG
    - im Übrigen:
      - einerseits: Werbung per elektronischer Post
      - andererseits: E-Mail als solche ist (wg. Bindung zum Vertrag) zulässig
- das heißt: Werbung sollte zulässig sein, wenn
- eine echte „Transaktionsmail“ vorliegt (d.h. kein Mittel-zum-Zweck) und
  - die Werbung möglichst dezent ist und hinter den eigentlichen Zweck der Mail zurücktritt

## BEWERBUNG EINER HOTLINE

- Pflicht zur Angabe entstehender Kosten
- Kundenhotlines müssen zum Grundtarif angeboten werden
- Betrifft nur Hotlines für Bestandskunden! Andere Hotlines/Mehrwertdienste bleiben unberührt
  - Zusammenhang zwischen Hotline und geschlossenem Vertrag muss bestehen
- Kunde soll Kontakt nicht aufgrund von hohen Kosten vermeiden  
→ Kein Gewinn durch Betrieb von Kundenhotlines
- Enthält keine Pflicht zur Bereitstellung von Hotlines

## EXKURS: DATENSCHUTZRECHT

- Transparente Datenschutzerklärung im Shop ist Pflicht
- Personenbezogene Daten dürfen bei vorheriger Information nur für Vertragszwecke erhoben und verwendet werden
- Für alle anderen Zwecke, ist eine Einwilligung notwendig
  - Weitergabe der Daten
  - Verwendung für Newsletter
  - Verwendung für die Werbung
- Problematisch
  - Tracking des Nutzerverhaltens
  - Auswertung der Kaufhistorie
- Vorgängige Information (DSE) und Opt-Out-Möglichkeit

## UMGANG MIT VIELRETOURNIERERN

- Grundsatz: Vertragsfreiheit
- Kein Anspruch der Kunden auf Gleichbehandlung
- Problem: Keine Einschränkung der Widerrufsmöglichkeit
- Ausschluss in Ordnung
- Warnung problematisch
- Unterschiedliche Konditionen (Beispiel: Bezahloptionen) grundsätzlich zulässig
  - Zusatzthema Datenschutz

## OPTIMIERUNG DES ANGEBOTES

- Zutreffende Leistungsbeschreibungen
- Kommunikation mit dem Kunden im Bestellprozess
  - Wollen Sie wirklich 5 Paar Schuhe bestellen?
  - Wollen Sie wirklich einmal Größe S und zweimal Größe L bestellen?
- Auswertung früheren Retourenverhaltens
  - Sie schicken doch Größe 38 immer zurück, dürfen wir Ihnen Größe 40 schicken?
  - Sie mögen doch gar kein pink!
  - Thema: Datenschutz

---

# HÄRTING

---

**Dr. Martin Schirmbacher**  
Fachanwalt für IT-Recht  
schirmbacher@haerting.de

**HÄRTING Rechtsanwälte**  
Chausseestraße 13, 10115 Berlin  
Tel. +49 30 28 30 57 40  
www.haerting.de

[www.online-marketing-recht.de](http://www.online-marketing-recht.de)  
<http://twitter.com/mschirmbacher>