

07.12.17

Retouren nach Weihnachten: Paketsendungen schnell und sicher

Köln, 07.12.2017 – Der Onlinehandel in Deutschland boomt. Prognosen zufolge werden in diesem Jahr 73 Milliarden Euro umgesetzt, wovon allein zwölf Milliarden auf das Weihnachtsgeschäft entfallen sollen (Quelle: IFH Köln). Doch so schnell Weihnachten gekommen ist, so schnell ist es auch wieder vorbei. Und nicht immer gefallen die liebevoll ausgesuchten Präsente. Gut, dass viele Online-Shops ein verlängertes Rückgaberecht zu Weihnachten anbieten. Der Rückversand bei Online-Shops funktioniert jedoch anders als im stationären Handel – für Rücksendungen gelten spezielle Regelungen. Ungeliebte Geschenke müssen dennoch nicht im Keller verstauben oder versteigert werden. Dr. Carsten Föhlisch, Rechtsexperte bei Trusted Shops, erläutert, was es beim Zurücksenden an den Online-Händler zu beachten gibt.

Grundsätzlich gilt ein 14-tägiges europaweites Widerrufsrecht ab Erhalt der Ware. Der Widerruf kann jedoch nicht durch kommentarlose Rücksendung der Ware erfolgen. Stattdessen muss der Kunde eine „eindeutige Erklärung“ abgeben – zum Beispiel schriftlich, per E-Mail oder via Beilage eines Zettels in das Paket, aus dem eindeutig hervorgeht, dass eine Geldrückerstattung erwünscht ist. Eine kommentarlose Rücksendung könnte hingegen bedeuten, dass der Kunde Umtausch gegen neue Ware oder Reparatur möchte. Das wäre keine „eindeutige Erklärung“. Gründe für den Widerruf müssen nicht genannt werden.

Die einfachste Methode für den Kunden ist es, die Ware als Paket zurückzusenden und den Widerruf schriftlich beizulegen. Idealerweise kann eine zweite Person bezeugen, dass auch wirklich die gekaufte Ware und nicht ein leeres Paket zurückgesendet wurde. Seit dem 13.06.2014 ist es möglich, den Widerruf telefonisch oder über ein Internet-Formular zu erklären, wenn der Händler ein solches Formular bereithält. Die Beweislast für den rechtzeitig abgesendeten Widerruf trägt jedoch immer der Kunde.

Insbesondere ein Widerruf per Telefon ist schwer nachzuweisen. Auch bei Nutzung eines Online-Formulars kann es vorkommen, dass der Händler nicht die vorgeschriebene E-Mail-Bestätigung verschickt. Die Frist ist dann möglicherweise abgelaufen und der rechtzeitige Widerruf kann nicht mehr nachgewiesen werden. Bei der Paketrücksendung erhält der Verbraucher einen Einlieferungsbeleg, mit dem auch die Absendung des Widerrufs nachgewiesen werden kann.

Zurückbehaltungsrecht des Händlers

Seit dem 13.06.2014 hat der Händler das Recht, die Rückerstattung des Kaufpreises solange zu verweigern, bis er die Ware zurückerhalten hat oder die Rücksendung durch den Kunden nachgewiesen ist. Ein Nachweis kann dann schwierig werden, wenn die

Rücksendung auf dem Transport verloren geht und niemand die Einlieferung bezeugen kann. Der Verbraucher muss die Ware innerhalb von 14 Tagen nach Absendung des Widerrufs zurückschicken. Erst dann ist der Händler verpflichtet, den Kaufpreis zurückzuerstatten.

Diese Vorleistungspflicht des Kunden ist mit finanziellen Risiken verbunden. Deshalb empfiehlt es sich, nur bei vertrauenswürdigen Händlern per Vorkasse einzukaufen. Trägt der Händler beispielsweise das Gütesiegel von Trusted Shops, ist die Rückerstattung für den Fall abgesichert, dass der Händler eine Rückzahlung verweigert oder sogar insolvent wird.

Trusted Experts

Die Rechtsexperten von Trusted Experts unterstützen dank ihrer über 15-jährigen internationalen Erfahrung und dem praktischen Wissen im E-Commerce Recht Online-Händler dabei, ihre Internetpräsenz – egal ob Onlineshop, eBay oder Amazon - rechtssicher zu gestalten. Dadurch können diese sich ganz ihrem Geschäft widmen und Produkte abmahnsicher im Internet verkaufen. Die Grundlage dafür bilden Produkte wie der kostenlose Rechtstexter, Abmahnschutzpakete, Handbücher und Seminare. Weitere Informationen: <http://shop.trustedshops.com/de/>

Pressekontakt:

Trusted Shops GmbH

Mustafa Uçar
Colonus Carré
Subbelrather Str. 15c
50823 Köln
Tel.: 0221 – 775 367 531
E-Mail: mustafa.ucar@trustedshops.de

achtung! GmbH

Rene Weber
Straßenbahnring 3
20251 Hamburg
Tel.: 040 – 450 210 614
E-Mail: rene.weber@achtung.de