

FAQ zum Widerrufsrecht im Online-Handel

Für Online-Händler ist eine genaue Kenntnis der Widerrufsregelungen unablässig, damit bei Erhalt eines Widerrufs richtig reagiert werden kann. Die Antworten auf die häufig gestellten Fragen hat der Händlerbund für Sie in diesem FAQ gesammelt und beantwortet.

Muss ich die Widerrufsbelehrung nach der Bestellung noch einmal übersenden?

Ja. Die vollständige Widerrufsbelehrung (inklusive Muster-Widerrufsformular) muss dem Verbraucher auch nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei der Lieferung der Ware auf einem dauerhaften Datenträger erneut zur Verfügung gestellt werden (z.B. als E-Mail, Computerfax, DVD, USB-Stick oder in Papierform). Ein Hinweis auf die Webseite des Unternehmers reicht nicht aus.

Ist es zulässig, die gesetzliche 14-tägige Widerrufsfrist zu erhöhen?

Ja. Eine Absenkung der Widerrufsfrist - z.B. auf 7 Tage - ist jedoch nicht statthaft.

Wann beginnt eigentlich die Widerrufsfrist und wann endet sie?

Die Widerrufsfrist beginnt bei Dienstleistungen und beim Kauf digitaler Inhalte mit dem Vertragsschluss.

beim Verkauf von Waren beginnt die Widerrufsfrist

- sobald der Verbraucher die **Ware erhalten** hat.
- wenn der Verbraucher mehrere Waren bestellt hat und die Waren getrennt geliefert werden, sobald der Verbraucher die **letzte Ware erhalten** hat.
- wenn die Ware in mehreren Teilsendungen (z.B. einzelne Lexikonbände) geliefert wird, sobald der Verbraucher die **letzte Teilsendung erhalten** hat.
- wenn der Vertrag auf die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum (z.B. Zeitschriftenabonnement) gerichtet ist, sobald der Verbraucher die **erste Ware erhalten** hat.

Das Widerrufsrecht endet grundsätzlich 14 Tage nach dem Beginn der Widerrufsfrist.

Beispiel: Der Verbraucher erhält am Dienstag, den 15. März 2017 seinen bestellten Artikel. Die Widerrufsfrist beginnt am Donnerstag, den 16. März 2017. Die Widerrufsfrist endet mit Ablauf des 29. März 2017.

Der Besteller war ein Unternehmer. Hat er ein Widerrufsrecht?

Nein. Ein Widerrufsrecht besteht nur bei Verträgen zwischen einem Unternehmer und einem

Verbraucher.

Was gilt, wenn Streit darüber besteht, ob der Besteller als Unternehmer oder Verbraucher gekauft hat?

Grundsätzlich ist der Händler beweispflichtig für die Tatsache, dass der Vertragspartner ein Unternehmen ist, und deshalb kein gesetzliches Widerrufsrecht besteht.

Wenn Rechnungs- und Lieferanschrift die des Unternehmens sind, ist das ein Indiz dafür, dass der Vertragspartner das Unternehmen ist. Ebenso, wenn die Rechnung vom Unternehmen gezahlt wird oder es sich um typische gewerblich genutzte Gegenstände (z.B. Etikettiermaschine) handelt.

In welcher Weise können Kunden bei einem Online-Händler den Widerruf erklären?

Der Widerruf eines Verbrauchers erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer, aus der der Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgeht.

Der Widerruf des Verbrauchers ist also möglich durch:

- ✓ Brief, Fax, E-Mail
- ✓ Zusendung des ausgefüllten Muster-Widerrufsformulars (z. B. per Brief, Fax, E-Mail) an den Unternehmer
- ✓ Ausfüllen und Übersenden eines elektronischen Widerrufsformulars (soweit auf der Webseite angeboten)
- ✓ Telefon-Anruf
- ✓ entsprechende andere eindeutige Erklärung, aus der der Entschluss zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgeht.

Darf der Verbraucher Waren auch kommentarlos zurücksenden?

Nein. Der Widerruf des Verbrauchers muss durch eine Erklärung gegenüber dem Unternehmer erfolgen, aus der der Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgehen muss. Eine kommentarlose Rücksendung ist für den Unternehmer gerade nicht eindeutig zuordenbar.

Ist die Verweigerung der Annahme bereits eine Erklärung des Widerrufs?

Nein. Auch die Verweigerung der Annahme ist nicht hinreichend eindeutig als Widerrufserklärung zu erkennen.

Der Verbraucher möchte einen Widerruf ohne Begründung ausüben, zu Recht?

Ja. Eine Begründung ist für einen Widerruf nicht notwendig.

Der Kunde hat den Widerruf (z.B. per E-Mail) erklärt. Wie lange hat er für die Rücksendung Zeit?

Sofern keine Abholung durch den Unternehmer in der Widerrufsbelehrung formuliert ist, ist der Verbraucher verpflichtet, die Waren ohne unnötige Verzögerung und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab Widerruf zurückzusenden.

Ist ein Widerruf ausgeschlossen, wenn der Kunde die Ware ohne Original-Verpackung zurückgesendet hat?

Nein. Die Rücksendung der Ware ohne Originalverpackung ist keine Voraussetzung für eine wirksame Ausübung des Widerrufsrechtes.

Sind bei einem vollständigen Widerruf die Hinsendekosten zu erstatten?

Ja. Die Rückzahlungspflicht umfasst auch die Standard-Hinsendekosten. Ausgeschlossen ist lediglich die Rückzahlung von Mehrkosten, die auf Wunsch des Verbrauchers entstanden sind, z.B. Kosten für eine Express-Lieferung.

Sind auch bei einem Teilwideruf die Hinsendekosten zu erstatten?

Es kommt darauf an. Pauschale Versandkosten sind nicht zu erstatten. Sendet der Käufer nur einen Teil der Ware zurück, behält also einzelne Teile, sind die Hinsendekosten für die Ware, die beim Käufer verbleibt, nicht zu erstatten.

Bei Versandkosten, die sich aus Gewicht und Menge der Ware ermitteln, hat der Käufer die Hinsendekosten zu tragen, die beim Einzelversand bzw. nur Versand der nicht zurückgesendeten Ware angefallen wären.

Wer trägt die Kosten der Rücksendung?

Die Antwort auf die Frage der Kostentragung hängt von der individuellen Kostentragungsregelung in der Widerrufsbelehrung ab. Online-Händler schauen bitte in die in dem betreffenden Shop verwendete Widerrufsbelehrung, für welche Kostentragungsregelung sie sich entschieden haben.

Kann hinsichtlich der Tragung der Rücksendekosten zwischen inländischen und ausländischen Verbrauchern unterschieden werden?

Nein. Eine Differenzierung hinsichtlich der Kostentragung bei einer Rücksendung sieht das gesetzliche Muster zur Widerrufsbelehrung samt den Gestaltungsvorschlägen nicht vor.

Müssen Händler unfreie Rücksendungen annehmen?

Ja. Online-Händler sind verpflichtet, unfreie Rücksendungen anzunehmen. Etwaige durch die Nichtannahme der unfreien Rücksendung entstandene Kosten (z.B.: Lagerungskosten bei der DHL) sind vom Verkäufer zu tragen.

Müssen bei nicht paketversandfähigen Waren wirklich die Kosten der Rücksendung angegeben werden?

Ja. Handelt es sich um nicht paketversandfähige Waren, muss der Verbraucher über die Höhe der Kosten informiert werden. Wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, ist deren geschätzte Höhe anzugeben.

Wer trägt das Risiko eines Transportverlustes auf der Rücksendung?

Bei einer Rücksendung nach Ausübung des Widerrufsrechtes durch den Verbraucher trägt der Unternehmer das Risiko, dass die Sendung verloren geht oder beschädigt wird. Weitere Hinweise hat der Händlerbund in einem [FAQ zum Umgang mit Transportschäden und -verlusten im Online-Handel](#) zusammengestellt.

Die Ware kommt verschmutzt oder beschädigt zurück. Was können Händler tun?

Kommt die Ware verschmutzt oder sogar beschädigt wieder beim Händler an, kommt unter bestimmten Voraussetzungen ein Wertersatz in Frage. Ausführliche Informationen zur Geltendmachung eines Wertersatzes finden Sie in unserem Hinweisblatt zum [Wertersatz nach einem Widerruf](#).

Wie lange haben Händler mit der Rückzahlung des Kaufpreises Zeit?

Die Kaufpreiserstattung hat durch den Verkäufer unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Widerruf zu erfolgen. Der Unternehmer darf die Rückzahlung aber so lange verweigern, bis er die Waren zurückerhalten hat oder der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren abgesandt hat (z.B. durch Einlieferungsbeleg).

Der Unternehmer nimmt die Rückzahlung unter Verwendung desselben Zahlungsmittels vor, das vom Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, z.B. ist ein per Banküberweisung bezahlter Kaufpreis auch per Überweisung zurückzuerstatten.

Welche Rechte hat der Kunde bei Lieferung einer defekten Ware?

Hat der Kunde eine defekte Ware erhalten, kann er sich auf sein Gewährleistungsrecht berufen. Weitere Informationen im Hinweisblatt [Gewährleistung \(Allgemein\)](#).

Soweit ein Widerrufsrecht besteht und die Widerrufsfrist noch nicht abgelaufen ist, kann der Verbraucher sich alternativ auf das gesetzliche Widerrufsrecht berufen. Entscheidet sich der Verbraucher dafür, sein gesetzliches Widerrufsrecht auszuüben, gelten für ihn die damit in Zusammenhang stehenden Rechte und Pflichten. So können je nach Vereinbarung die Kosten für die Rücksendung vom Kunden zu tragen sein.