

Wer trägt Rücksendekosten?

? Wir sind Schafhalter. In unserem Online-Shop wollen wir demnächst auch Felle und Wolle unserer Tiere verkaufen. Wie verhalten wir uns bei Rücksendungen? Große Versandhäuser legen stets einen Retourenaufkleber bei. Brauchen wir so etwas auch? Gehen die Portokosten für die Rücksendung zu unseren Lasten?

Justus L. in W.

Wenn Sie als gewerblicher Verkäufer Waren über das Internet an Verbraucher verkaufen, müssen Sie Ihren Kunden grundsätzlich ein Widerrufsrecht einräumen. Das heißt, ein Kunde kann

die Bestellung innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist stornieren und muss Ihnen bereits erhaltene Ware zurücksenden. Sie können in Ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)



Ein Retourenaufkleber macht eine Rücksendung für den Kunden bequem. Ab einem Warenwert von 40 € trägt immer der Verkäufer die Kosten der Rücksendung. Foto: B. Lütke Hockenbeck

festlegen, dass Kunden die Rücksendekosten tragen müssen, wenn der Warenwert unter 40 € liegt. Bei einem Warenwert über 40 € müssen Sie als Unternehmen immer die Versandkosten tragen. Beachten Sie bitte, dass die Wertgrenze von 40 € nur dann relevant ist, wenn Sie diese zuvor mit dem Kunden vereinbart haben. Das kann entweder in Ihren AGB oder deutlich gekennzeichnet beim Bestellvorgang erfolgen. Ohne eine entsprechende Vereinbarung haben Sie immer die Rücksendekosten zu tragen.

Die gesetzlichen Vorschriften zum Verbraucherschutz sind sehr verbraucherfreundlich und belasten recht einseitig die Unternehmen. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um einen kleinen gewerblichen Online-Shop oder einen Global Player handelt. Sie dürfen aber die Rechte des Verbrauchers nicht beschneiden, da sonst eine teure Abmahnung

drohen kann. Auch die Angaben, dass unfreie Sendungen nicht angenommen werden oder die Ware nur in der Originalverpackung angenommen wird, sind nicht zulässig. Sie können lediglich die unverbindliche Bitte äußern, die Ware nicht unfrei zurückzusenden mit der Zusicherung, das Porto bei einem Warenwert über 40 € zu erstatten.

Einen Retourenaufkleber müssen Sie nicht beifügen, es macht die Rücksendung für den Kunden aber einfacher und erspart Ihnen im Zweifel Ärger, wenn ein Paket mit unleserlicher Adresseingabe nicht bei Ihnen ankommt. Aus Kostengründen und Kundenfreundlichkeit ist es aber sinnvoll, dem Kunden anzubieten, einen frankierten und beschrifteten Paketschein zu übersenden, wenn dieser die Ware zurücksenden will. Unfrei versandte Pakete sind deutlich teurer als ein frankierter Rückschein.

Dierk Straeter, RA