

TIPPS für den Widerruf von Fernabsatzverträgen

Online-Bestellungen werden immer beliebter. Schnell hat man auf das „tolle Angebot“ geklickt. Der Artikel ist bestellt und auch meist gleich bezahlt.

Was aber, wenn das „Schnäppchen“ doch nicht so günstig war oder einfach „in Natur“ nicht gefällt?

Widerrufsrecht fristgerecht nutzen

In der EU hat der Verbraucher das Recht, innerhalb von 14 Tagen einen außerhalb eines Ladengeschäfts getätigten Kaufs zu widerrufen. Das sind außer Online-Käufen auch Haustürkäufe bei einem Vertreter (egal ob Staubsauger oder Postkarten), Käufe per Telefon und auch per Versandhauskatalog.

Die Frist beginnt nach dem Wareneingang und endet zwei Wochen später am Ende des gleichen Wochentags. Auch der Tag an dem der Nachbar das Paket annimmt zählt. Innerhalb der Frist kann man den Kauf widerrufen. Selbst dann, wenn die Ware in Ordnung ist und man nur seine Meinung geändert hat.

Widerruf eindeutig und nachweisbar erklären

Wer den Kauf unwirksam machen will, muss das dem Händler klar und eindeutig mitteilen. Das macht man sicherheitshalber, indem man eine E-Mail oder ein Fax an den Händler sendet.

Einfacher, aber unsicherer ist es, das Widerrufsformular, das der Händler Ihnen mit der Warensendung zur Verfügung stellen muss (!), auszufüllen und deutlich oben in das Paket zu legen, mit dem die Ware zurückgeschickt wird.

Kein Formular im Paket? Sofort reklamieren, aus dem Netz herunterladen oder auch formlos aber deutlich („Ich widerrufe den Kauf von.... am ...“) schreiben. (Eine Musterformulierung finden Sie auf dieser Seite)

Rücksendung

Vom Tag des Widerrufs müssen Sie die Ware innerhalb von 14 Tagen auch zurücksenden.

Für die Kosten der Rücksendung an den Händler müssen allerdings Sie aufkommen. Es gibt natürlich Online-Händler, die auch diese Kosten übernehmen und damit auch werben. Aber bei allen, bei denen das nicht ausdrücklich angegeben ist, zahlen Sie.

Geld zurück.

Innerhalb von 14 Tagen nachdem der Händler Ihren Widerruf erhalten hat, muss er Ihnen die Kosten erstatten. Die Frist kann sich verlängern, wenn der Händler weder die Ware zurückerhalten oder wenigstens eine Versandbestätigung von Ihnen erhalten hat.

Die Versandkosten, für die Sie beim Kauf der Ware bezahlt haben, muss der Händler auch erstatten. Aber nicht die zusätzlichen Lieferkosten einer nicht standardmäßigen Lieferung (z.B. Expresskosten).

Ware nicht benutzen!

Soll Ihr Widerruf gültig sein, ist es ganz wichtig, dass die Ware nicht benutzt sein darf.

Selbstverständlich dürfen Sie die Ware an- und ausprobieren, so wie Sie das im Laden auch machen würden. Was darüber hinaus geht, „geht nicht“. Sie können das bestellte Kleid nicht auf einem Ball tragen und zurücksenden. Und Sie können die neue Kamera nicht auf dem Wochenendausflug benutzen.

Ausnahmen und andere Regeln

Beim Kauf von Flugtickets und Fahrkarten, Hotelreservierungen und Konzertkarten gelten andere Regeln. Auch, wer sich Nahrungsmittel im Internet bestellt, Ware speziell anfertigen lässt oder versiegelte Datenträger (DVDs, USB-Sticks) öffnet, hat es mit einer anderen Rechtslage zu tun. Auch hier sind Sie als Verbraucher geschützt, aber mit anderen Rechten und Pflichten. Fragen Sie uns!