



DAS WIDERRUFSRECHT IN DER PRAXIS AUS VERBRAUCHERPERSPEKTIVE

Eine Fallsammlung aus dem Frühwarnnetzwerk¹ des Marktwächters Digitale Welt



Das Thema Widerruf spielt in der Beratungspraxis der Verbraucherzentralen seit vielen Jahren eine Rolle. Probleme mit dem Widerruf spiegeln sich in den Verbraucherbeschwerden und -hinweisen im Frühwarnnetzwerk (FWN) des Marktwächters Digitale Welt, aber auch in den über das Beschwerdeformular auf der Webseite www.marktwaechter.de gemeldeten Fällen von Verbrauchern² wider.

Die nachfolgende exemplarische Auswahl an Verbraucherbeschwerden gibt einen groben Überblick über die unterschiedlichen Sachverhaltskonstellationen, in denen Verbraucher Probleme bei der Ausübung des gesetzlich verankerten Widerrufsrecht in Fernabsatzgeschäften haben. So geben die Beschwerden unter anderem Hinweise darauf, mit welchen Mitteln die Unternehmen den Anschein erwecken, einen Widerruf erschweren oder gar verhindern zu wollen. Die Bandbreite der Tricks geht von angeblich kundenspezifischen Anfertigungen einer Ware, die einen Widerruf ausschließen, über hohe Wertersatzforderungen im Falle eines Widerrufs bis hin zu Bedrohungsszenarien.

Bei den nachfolgenden Beschwerden handelt es sich um Fallschilderungen von Verbrauchern aus dem Frühwarnnetzwerk aus den Jahren 2017 und 2018 aus insgesamt sechs Bundesländern.

Exemplarische Auswahl an Verbraucherbeschwerden zum Thema Widerruf

...❖ DIE AUSÜBUNG DES WIDERRUFS WIRD ERSCHWERT BZW. SOLL OFFENKUNDIG VER- HINDERT WERDEN

- Der Vertrag für ein bereits bezahltes Handy wird fristgemäß vom Verbraucher widerrufen, dennoch wird ihm drei Wochen später das Handy zugesandt. Für die Rücksendung soll der Verbraucher auch noch Steuern und Zoll vorweg bezahlen.

- Anstelle eines bestellten und bereits bezahlten Handys erhält der Verbraucher ein gebrauchtes und beschädigtes Gerät, das aus dem Inland an ihn versendet worden ist. Der Widerruf ist nur an eine Adresse in Thailand möglich. Auf Beschwerden und Rückforderungen reagiert der Anbieter mit Drohungen.

- Widerruf des Verbrauchers (Leistungswechsel im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung) wird ignoriert.

- Der Widerruf für ein gekauftes Kleid, das nicht passte, wird abgelehnt, die Verbraucherin solle Fotos übersenden. Es wird lediglich ein Gutschein angeboten.

...❖ AUSSCHLUSS DES WIDERRUFS AUF- GRUND (ANGEBLICHER) KUNDENSPEZIFIKATION

- Der Widerruf eines bestellten und per Vorkasse (500,00 Euro) bezahlten Brautkleides wird mit der Begründung einer Maßanfertigung (individualisierte Größen- und Farbwahl) abgelehnt. Zum Zeitpunkt des Kaufs waren nur eine Farbe und die Konfektionsgrößen 36-42 wählbar.

- Der Widerruf eines Kaufvertrags für Poster, die in den Varianten mit und ohne Rahmen angeboten wurden, wird mit der Begründung einer Sonderanfertigung abgelehnt.

¹ Beim Frühwarnnetzwerk handelt es sich um ein Erfassungs- und Analysesystem für auffällige Sachverhalte aus der Verbraucherberatung. Grundlage stellt eine ausführliche Sachverhaltsschilderung durch Beratungskräfte dar, die eine Kategorisierung sowie eine anschließende qualitative Analyse ermöglicht. Eine Quantifizierung der Daten aus dem FWN heraus bzw. ein Rückschluss auf die Häufigkeit des Vorkommens in der Verbraucherberatung insgesamt ist jedoch nicht möglich.

² Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird in dieser Übersicht die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachform verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für jedes Geschlecht.



DAS WIDERRUFSRECHT IN DER PRAXIS AUS VERBRAUCHERPERSPEKTIVE

Eine Fallsammlung aus dem Frühwarnnetzwerk des Marktwächters Digitale Welt

...❖ INTRANSPARENTE UND HOHE WERTERSATZFORDERUNGEN

- Ein Händler fordert 50 Prozent Wertersatz im Rahmen eines Widerrufs mit der Begründung, dass die Schuhe Flecken hätten und übersendet Bilder. Der Verbraucher hat die Schuhe nur anprobiert.
- Der Verbraucher widerruft nach sechs Tagen einen Online-Dating-Vertrag, der ursprünglich eine 12-monatige Laufzeit hatte zu einem Gesamtpreis in Höhe von 388,70 Euro. Der Anbieter fordert vom Verbraucher einen unverhältnismäßig hohen und nicht nachvollziehbaren Wertersatz von insgesamt 291,53 Euro.

...❖ BEDROHUNGSSZENARIEN

- Der Verbraucher widerruft den Vertrag fristgemäß und sendet die Ware zurück. Der Händler verzögert zunächst die Reaktion auf den Widerruf. Deswegen schreibt der Verbraucher eine negative Bewertung auf einer Bewertungsplattform. Daraufhin übt der Händler Druck auf den Verbraucher aus und macht die Rückzahlung des Kaufpreises von der Rücknahme der negativen Online-Bewertung abhängig. Einzelheiten hier: <https://ssl.marktwaechter.de/pressemeldung/klares-foulspiel-nach-kauf-von-fussball-fanartikeln>
- Ein Verbraucher widerruft den Kaufvertrag für ein Handy und verfasst eine negative Bewertung auf einem Bewertungsportal, weil das Gerät nicht wie vertraglich vereinbart neuwertig war und der Verkäufer den Widerruf verweigerte. Es folgen seitens des Verkäufers massive Einschüchterungsversuche, dennoch erhält der Verbraucher ein neuwertiges Gerät unter der Bedingung, dass der Verbraucher die negative Rezension löscht. Als sich der Verbraucher weiterhin weigert, wird durch das Unternehmen ein Anwalt beauftragt, den bereits gezahlten Kaufpreis nochmals einzufordern.

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Stand: August 2018

verbraucherzentrale