



Wenn's nicht gefällt, erleichtert das kundenfreundliche Widerrufsrecht die Rückgabe

05.12.2016 09:22 CET

Einkaufen im Netz: Kundenfreundliches Widerrufsrecht

(Dezember 2016) Wer gerade in der Vorweihnachtszeit keine Lust hat auf überfüllte Innenstädte und lange Schlangen an den Ladenskassen, der bestellt bequem von zuhause aus. Ob online oder per Telefon: Was tun, wenn die bestellte Ware nicht den Erwartungen entspricht? Die SIGNAL IDUNA hat dazu ein paar Informationen zusammengestellt.

Schuhe, Bekleidung, Bücher oder Software. Es gibt fast nichts, was nicht auch im Internet käuflich zu erwerben ist. So ist es wenig verwunderlich, dass insbesondere der Onlinehandel seit Jahren hohe Zuwachsraten einfährt. Ist ja auch einfach: Was gefällt, kann der Nutzer per Mausklick bestellen oder

herunterladen.

Ebenso einfach wie kundenfreundlich ist das Rückgaberecht so bestellter Ware geregelt. Der Käufer darf innerhalb von 14 Tagen das Bestellte ohne Begründung an den Händler zurückschicken. Vergisst der Anbieter aber, seinen Kunden über das Widerrufsrecht zu informieren, so kann dieser den Kauf sogar ohne Zeitbeschränkung rückgängig machen. Ausgenommen sind nur beispielsweise verderbliche Waren wie Lebensmittel, maßgefertigte Produkte oder auch Ton- und Musikträger, deren Schutzfolie aufgerissen wurde. Allerdings muss der Verbraucher den Rücktritt schriftlich erklären, beispielsweise per Email oder in einem Begleitschreiben zur Retoure. Der Händler darf das Porto für die Rücksendung dem Kunden auferlegen, worauf aber nach wie vor viele Betreiber von Onlineshops verzichten.

Prinzipiell gilt das Rückgaberecht inzwischen auch zum Beispiel für Apps und Spiele, die man sich kostenpflichtig auf Smartphone, Tablet oder PC herunterladen kann. Doch haben die Verkäufer hier die Möglichkeit, dieses Recht zu beschränken. Um sich vor Missbrauch zu schützen, bestehen sie in der Regel darauf, dass der Käufer aktiv auf sein Widerrufsrecht verzichtet, bevor sie den Download freigeben. Der Verbraucher muss zudem bestätigen, dass ihm der Verlust des Rückgaberechts klar ist. Gibt der Kunde dieses Einverständnis nicht, so wird der Anbieter den Download oder Stream erst nach Ablauf der 14-tägigen Rückgabefrist ermöglichen.

Tipp der SIGNAL IDUNA: Von vielen Apps stehen zum Beispiel kostenlose, abgespeckte Testversionen zur Verfügung. Mit diesen lässt sich gut prüfen, ob man das Geld für die Vollversion anlegen möchte.

Die SIGNAL IDUNA Gruppe geht zurück auf kleine Krankenunterstützungskassen, die Handwerker und Gewerbetreibende vor über 100 Jahren in Dortmund und Hamburg gegründet hatten. Heute hält die SIGNAL IDUNA das gesamte Spektrum an Versicherungs- und Finanzdienstleistungen für alle Zielgruppen bereit.

Der Gleichordnungskonzern betreut mehr als zwölf Millionen Kunden und Verträge und erzielt Beitragseinnahmen in Höhe von rund sechs Milliarden Euro.

Weitere Informationen zur SIGNAL IDUNA Gruppe finden Sie auf
www.signal-iduna.de

Kontaktpersonen



Claus Rehse

Pressekontakt

Pressereferent

stv. Pressesprecher Unfall- und Sachversicherungen

claus.rehse@signal-iduna.de

0231 135-4245