

- [zur Hauptnavigation](#)
- [zum Inhalt](#)
- [zur Footer Navigation](#)

KMU.DIGITAL

Menü

Navigation

- [Home](#)
- [Förderung Beratung](#)
- [Förderung Umsetzung](#)
- [Services](#)
- [Infos für BeraterInnen](#)
- [Über KMU.DIGITAL](#)

FAQ Rücktrittsrecht im Online-Handel

KMU DIGITAL Praxistipps

1. [Warum dürfen Kundinnen und Kunden mir die Ware zurücksenden?](#)
2. [Gibt es einen Unterschied zwischen Rücktritt und Widerruf?](#)
3. [Wann und wie muss ich über das Rücktrittsrecht informieren?](#)
4. [Wie lange dürfen Konsumentinnen und Konsumenten zurücktreten?](#)
5. [Wann beginnt die Rücktrittsfrist?](#)
6. [Wer hat welche Versandkosten zu tragen?](#)
7. [Gibt es Ausnahmen vom Rücktrittsrecht?](#)
8. [Muss eine Retoure in der Originalverpackung zurückgesendet werden?](#)
9. [Wo endet das Testen der Ware und wo beginnt ihre Nutzung? Wann darf eine Wertminderung abgezogen werden?](#)

Weiterführende Links:

- [Versandkosten beim Rücktritt - Wer muss welche Kosten tragen?](#)
- [Rücktrittsrecht bei Warenkauf im Internet](#)
- [Rücktrittsrecht bei Dienstleistungen im Internet](#)
- [WKO - Rücktrittsrecht bei Downloads](#)
- [Internet Ombudsstelle: FAQ Rücktrittsrecht aus Sicht von Konsumentinnen und Konsumenten](#)

Mehr zum Thema Rücktrittsrecht

[Video-Podcast Retouren im Online-Handel](#)

[Interview Retouren im Online-Handel](#)

[Rücktrittsrecht: So gehen Sie auf Nummer sicher](#)

1. Warum dürfen Kundinnen und Kunden mir die Ware zurücksenden?

In der Verbraucherrechte-Richtlinie ist geregelt, dass Sie allen Konsumentinnen und Konsumenten in der EU ein Rücktrittsrecht bei Internetgeschäften gewähren müssen. In Österreich wurde die Verbraucherrechte-Richtlinie vor allem in Form des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) umgesetzt. Einige Bestimmungen wurden direkt in das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) eingefügt.

Für B2B-Geschäfte gilt die Richtlinie jedoch nicht. Bei Online-Verkäufen an andere Unternehmen müssen Sie also kein Rücktrittsrecht gewähren.

2. Gibt es einen Unterschied zwischen Rücktritt und Widerruf?

Beide Begriffe meinen das Gleiche. Während in der Verbraucherrechte-Richtlinie der international übliche Begriff "Widerruf" verwendet wird, steht im österreichischen FAGG der vor Einführung der Verbraucherrechte-Richtlinie schon verwendete

Begriff „Rücktritt“. Das gilt allerdings nicht bei der Muster-Widerrufsbelehrung und dem Muster-Widerrufsformular, die beide in einem Anhang zum FAGG veröffentlicht wurden. Der Grund, dass in den Mustern der internationale Begriff verwendet wird, besteht darin, dass sie auch in Deutschland verwendbar sein sollen.

Ähnliches gilt für Verbraucher (deutscher Begriff) und Konsument (österreichischer Begriff).

3. Wann und wie muss ich über das Rücktrittsrecht informieren?

Sie müssen Konsumentinnen und Konsumenten über

1. den Umstand, dass ein Rücktrittsrecht besteht;
2. die Bedingungen des Rücktrittsrechts;
3. die Fristen des Rücktrittsrechts;
4. die Vorgehensweise bei der Geltendmachung des Rücktrittsrechts

informieren.

Darüber hinaus müssen Sie ein "Muster-Widerrufsformular" zur Verfügung stellen, das aber von der Konsumentin bzw. vom Konsumenten nicht verwendet werden muss.

Wenn die Konsumentin/der Konsument die Rücksendekosten übernehmen soll, müssen Sie auch darüber informieren. Bei großen oder sperrigen Waren, die normalerweise nicht per Post, sondern per Spedition versendet werden, ist auch die konkrete Höhe der Rücksendekosten anzugeben. Ausnahmen vom Rücktrittsrecht müssen Sie ebenfalls anführen (s. "Gibt es Ausnahmen vom Rücktrittsrecht?").

All diese Informationen müssen für den Konsumenten/die Konsumentin schon vor der Bestellung leicht auffindbar sein – z. B. in einem eigenen Menüpunkt im Online-Shop oder unter einem eigenen Punkt in den AGB. Spätestens, wenn Sie der Konsumentin/dem Konsumenten die Vertragsannahme bestätigen, müssen Sie die Informationen zum Rücktrittsrecht auch auf einem „dauerhaften Datenträger“ senden. Das bedeutet, dass Kundinnen und Kunden die Informationen in einer Form erhalten müssen, die Sie nicht mehr verändern können: Im Mailtext, als PDF, per Post – aber nicht als Link auf die Website.

4. Wie lange dürfen Konsumentinnen und Konsumenten zurücktreten?

Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Kalendertage. Innerhalb dieser Frist kann die Konsumentin/der Konsument ohne Angabe von Gründen und weitgehend ohne Kosten vom Vertrag zurücktreten.

Die Rücktrittsfrist verlängert sich automatisch um 12 Monate, wenn Sie Ihren Informationspflichten zum Rücktrittsrecht nicht nachkommen. Die verlängerte Rücktrittsfrist beträgt also 12 Monate und 14 Tage. Wenn Sie die Belehrung binnen der 12 Monate nachholen, endet die Frist 14 Tage nachdem die Konsumentin/der Konsument diese Information erhalten hat.

5. Wann beginnt die Rücktrittsfrist?

Die Rücktrittsfrist beginnt, sobald die Konsumentin/der Konsument die Ware entgegennimmt. Wenn Sie die Ware aus einer Bestellung in Teilsendungen versenden, startet die Rücktrittsfrist, sobald die Konsumentin/der Konsument die letzte Teilsendung entgegennimmt.

Bei Aboverträgen gilt die Rücktrittsfrist ab dem Zeitpunkt, zu dem die erste Lieferung entgegengenommen wird. Bei Verträgen über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom oder Fernwärme startet die Rücktrittsfrist mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Bei allen Fristen zählt der Tag der Lieferung nicht mit.

6. Wer hat welche Versandkosten zu tragen?

Die Hinsendekosten, also die Versandkosten von Ihnen zur Konsumentin bzw. zum Konsumenten, müssen Sie der Kundin/dem Kunden im Falle eines Rücktritts erstatten. Ausgenommen davon sind Zusatzkosten, die extra dazu bestellt wurden, z. B. für eine Expresslieferung. Tritt die Konsumentin/der Konsument nur von einem Teil der Bestellung zurück, können Sie die Hinsendekosten aliquot verrechnen.

Bei den Rücksendekosten können Sie selbst entscheiden, wer sie zu tragen hat. Sie müssen aber in jedem Fall vor der Bestellung darüber informieren.

7. Gibt es Ausnahmen vom Rücktrittsrecht?

Kein Rücktrittsrecht besteht bei

1. Waren, deren Preis von Finanzmarktschwankungen abhängt, die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können;
2. Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind;
3. schnell verderblichen Waren oder solchen, deren Verfallsdatum schnell überschritten wird;
4. alkoholischen Getränken, die erst nach 30 Tagen geliefert werden können und wenn deren Preis von Marktschwankungen abhängt;
5. Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten (ausgenommen Abonnements);
6. öffentlichen Versteigerungen (E-Bay ist keine öffentliche Versteigerung; hier gibt es also ein Rücktrittsrecht);
7. Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung (zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken), Beförderung von Waren, Mietwagen, Lieferung von Speisen und Getränken und Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag einen spezifischen Termin oder Zeitraum für die Leistung vorsieht

Das Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich, entfällt jedoch bei

8. versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn deren Versiegelung entfernt wurde;
9. Waren, die nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (z. B. Heizöllieferung in einen bereits teilweise befüllten Tank);
10. Ton- oder Videoaufnahmen bzw. Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
11. vollständiger Erbringung der Dienstleistung, wenn auf ausdrückliches Verlangen der Konsumentin/des Konsumenten vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Dienstleistung begonnen wurde. Zusätzlich muss die Konsumentin/der Konsument Ihnen bestätigen, dass sie/er vom Verlust des Rücktrittsrechts Kenntnis hat;
12. digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden (z. B. Downloads), wenn mit der Ausführung noch vor Ablauf der sonst bestehenden Rücktrittsfrist begonnen wurde. Zusätzlich muss die Konsumentin/der Konsument Ihnen bestätigen, dass sie/er vom Verlust des Rücktrittsrechts Kenntnis hat und Sie müssen vorher eine entsprechende Bestätigung übermitteln.

8. Muss eine Retoure in der Originalverpackung zurückgesendet werden?

Konsumentinnen und Konsumenten müssen die Ware transportsicher zu Ihnen zurücksenden. Die Originalverpackung muss dabei nicht verwendet werden. Damit Sie die Ware im Fall eines Rücktritts so originalgetreu wie möglich zurückerhalten, sollten Sie eine kurze Anleitung beilegen, in der Sie Empfehlungen zur Verpackung der Rücksendung geben. Darin sollte u. a. stehen, dass die Ware zum sicheren Transport so originalgetreu wie möglich verpackt werden soll. Dadurch werden Retouren ohne Originalverpackung zumindest minimiert.

9. Wo endet das Testen der Ware und wo beginnt ihre Nutzung? Wann darf eine Wertminderung abgezogen werden?

Konsumentinnen und Konsumenten dürfen die Ware testen. Dazu zählen die Entnahme aus der Verpackung, die erste Inbetriebnahme zur Feststellung der Gebrauchsfähigkeit oder die Anprobe. Wertminderung dürfen Sie erst dann geltend machen, wenn die Ware über ein Testen hinaus verwendet wurde. Die Grenzen, ab wann aus einem Test eine Nutzung wird, sind allerdings fließend und werden wohl erst durch Gerichtsurteile geklärt. So gilt eine Nacht auf einer Matratze laut EuGH als Test, eine 100-km-Ausfahrt mit einem Motorroller wird aber schon als Nutzung gesehen. Im Modebereich darf das Abschneiden von Verkaufsetiketten nicht als Wertminderungsgrund gesehen werden und die Nutzung von versteckten technischen Hilfsmitteln, die anzeigen, wie lange ein Kleidungsstück getragen wurde, ist aus mehreren Gründen rechtlich äußerst bedenklich. Generell gilt: Nur wenn Sie nachweisen können, dass die Ware genutzt wurde, können Sie Wertminderung geltend machen.

- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [XING](#)
- [LinkedIn](#)
- [WhatsApp](#)

- [Drucken](#)
- [E-Mail](#)
- [PDF](#)

Eine Initiative von



- [Kontakt](#)
- [English Summary](#)
- [Offenlegung](#)
- [Barrierefreiheit](#)
- [Datenschutzerklärung](#)
- [Cookie-Einstellungen](#)
- © 2021 WKO

[zum Anfang](#)