

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

KMU.DIGITAL

Menü

Navigation

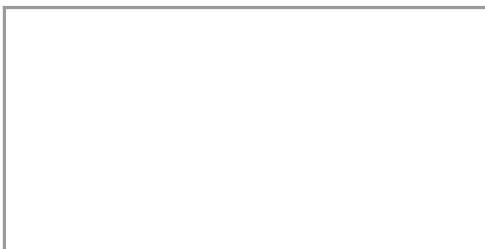
- [Home](#)
- [Förderung Beratung](#)
- [Förderung Umsetzung](#)
- [Services](#)
- [Infos für BeraterInnen](#)
- [Über KMU.DIGITAL](#)

Rücktrittsrecht – so gehen Sie auf Nummer sicher

Alles, was Recht ist: Das Thema Retouren sorgt bei Onlinehändlern häufig für Kopfzerbrechen – denn es ist nicht nur aufwendig und im Umgang mit Kundinnen und Kunden sensibel, sondern auch juristisch komplex. Zwei Rechtsexperten bringen auf den Punkt, was Sie aus gesetzlicher Sicht beachten müssen.

Wer "E-Commerce" sagt, muss auch "Retouren" sagen – denn an Rücksendungen führt im Onlinehandel kein Weg vorbei. Ein ungeliebtes Thema bei Betreibern von Internet-Shops, denn neben den Faktoren Zeit und Geld sind die zahlreichen rechtlichen Vorgaben für viele eine Herausforderung.

Die beiden Juristen Dr. Karl Gladt (Internet Ombudsstelle) und Dr. Roman Seeliger (Bundessparte Handel in der WKO) bringen Licht ins Dunkel: Was bedeutet das Rücktrittsrecht? Wie lange gilt es? Welche Informationen muss man Konsumentinnen und Konsumenten zu welchem Zeitpunkt und in welcher Form bereitstellen? Und wer muss eigentlich was bezahlen? Diese und weitere Fragen beantworten die Experten leicht verständlich im Video-Podcast .



© Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen

[Das Interview zum Nachlesen](#)

Klartext bei Begrifflichkeiten

Unsicherheiten entstehen oft schon bei den verschiedenen Begriffen, die verwendet werden. Der Podcast bringt hier Klarheit. So meinen etwa "Rücktrittsrecht" und "Widerrufsrecht" genau das Gleiche. Zwischen "Rücktrittsrecht" und "Rückgaberecht" besteht hingegen ein Unterschied: Während Ersteres eine gesetzliche Verpflichtung darstellt, ist Zweiteres ein zusätzlicher Kundenservice – der Händler verlängert freiwillig die Frist für Retouren und darf dann auch eigene Spielregeln einbringen. Nicht zu verwechseln sind außerdem "Rücktritt" und "Kündigung", wie der Experten-Talk verrät.

Alles eine Frage der Information

Das gesetzliche Rücktrittsrecht sieht eine Frist von 14 Tagen vor. So weit, so simpel. Doch es ist mit einer Vielzahl an

Informationspflichten verbunden, denen Onlinehändler schon aus Eigeninteresse unbedingt nachkommen sollten. Sie müssen Kundinnen und Kunden z. B. über Startzeitpunkt und Dauer der Fristen, über die Kostenfrage beim Rückversand sowie über etwaige Ausnahmen vom Rücktrittsrecht informieren und ein Widerrufsformular zur Verfügung stellen.

Neben dem Inhalt ist hier auch die Form ausschlaggebend: Ein Kapitel oder einen Link dazu auf der Website bereitzustellen, reicht nicht aus. Die Auskünfte müssen auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden. Die gute Nachricht: Ein E-Mail gilt als dauerhafter Datenträger.

Dr. Karl Gladt und Dr. Roman Seeliger beschreiben anschaulich, ab wann welche Fristen – auch bei Warenlieferungen in mehreren Teilen – gelten, welche Informationen Onlinehändler zur Verfügung stellen müssen und in welcher Form sie das tun können.

Ausnahmen bestätigen die Regel

Um das Fazit der Juristen vorwegzunehmen: Mehr Information ist immer besser als zu wenig. Das gilt auch und besonders bei einigen Spezialfällen im Bereich Retouren. So sollte auf jeden Fall darüber informiert werden, wer die Portokosten trägt – auch, wenn es sich nur um einen Teilrücktritt handelt. Stellen Sie auch im Vorfeld klar, ob Sie benützte Ware innerhalb eines 30-tägigen Rückgaberechts akzeptieren (im Rahmen des 14-tägigen Rücktrittsrechts müssen Sie das nolens volens).

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht bilden zudem Gesundheits- und Hygieneartikel, verderbliche Waren, unversiegelte Datenträger sowie individualisierte Produkte. Über solche Spezialfälle sollten Sie sich nicht nur selbst genau informieren, sondern auch die Kundinnen und Kunden – so kann Streitereien vorgebeugt werden. Digitale Inhalte und Dienstleistungen zählen ebenfalls zu den Ausnahmen, denn bei einem sofortigen Konsum (wie bei E-Books oder Streaming-Angeboten) müssen Käuferinnen und Käufer ausdrücklich auf ihr Rücktrittsrecht verzichten.

Mehr zum Thema Rücktrittsrecht

[FAQ Rücktrittsrecht im Online-Handel](#)

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

[Interview Rücktrittsrecht im Online-Handel](#)

- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [XING](#)
- [LinkedIn](#)
- [WhatsApp](#)
- [Drucken](#)
- [E-Mail](#)
- [PDF](#)

Eine Initiative von



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

[zum Anfang](#)