

Checkliste Retouren

Am Freitag, den 13. Juni 2014 tritt das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. Damit verbunden sind zahlreiche Änderungen für Online-Händler. Durch das neue Widerrufsrecht ändern sich auch Ihre Prozesse bei den Retouren. In der Checkliste geben wir Ihnen einen Überblick, auf welche Punkte Sie ab 13. Juni achten sollten.

Retourenprozess

- Entscheidung darüber, wie mit unfreien Rücksendungen umgegangen werden soll, falls der Kunde die Rücksendekosten tragen muss (nicht empfehlenswert: wegen Transportgefahr: Annahmeverweigerung, besser: Strafporto vom Kaufpreis abziehen)
- Entscheidung darüber, wie mit nicht eindeutigen Rücksendungen umgegangen werden soll (Frist verstreichen lassen, oder Kunden fragen, ob er Rückerstattung, Gutschein, Umtausch, Reparatur oder Neulieferung wünscht)
- Sicherstellen, dass telefonische Widerrufe erfasst und dokumentiert werden (insbesondere genaues Datum, Zeit, welche Artikel etc.)
- Entscheidung darüber, ob bereits bei Widerruf und Nachweis der Rücksendung (Einlieferbeleg ist als solches allein kein Nachweis) erstattet oder bis zum Erhalt der Ware gewartet werden soll (Empfehlung)
- Bei nicht paketversandfähigen Waren: Übernahme der Rücksendekosten oder Organisation der Abholung auf Kosten des Kunden, damit Kosten genau beziffert werden können („Schätzvariante“ in der Belehrung mit Risiken verbunden)
- Rückerstattung mit demselben Zahlungsmittel sicherstellen (z.B. auf Kreditkartenkonto statt Girokonto). Ggf. ausdrückliche Abfrage nach Widerruf per E-Mail oder im LogIn, ob der Kunde mit einer anderen Zahlungsart oder einem Gutschein einverstanden ist.
- Bei Nutzung der Ware des Kunden während der Widerrufsfrist: kein Wertersatz für gezogene Nutzungen mehr möglich
- Bei Wertverlust der Ware: Beschädigungen, fehlende Teile etc. sofort bei Eingang beweiskräftig dokumentieren. Verfahren definieren, in welchen Fällen Wertersatz in welcher Höhe geltend gemacht wird (Beweislast für Grund und Höhe beim Unternehmer)

