

Shopping-Alternative im Lockdown: Welche Rechte habe ich bei „Click & Collect“?

Ein Buch im Internet bestellen und in Köln bei der Buchhandlung abholen, oder einen Akkuschauber im Baumarkt reservieren und beim Abholen bezahlen – vor allem durch die Corona-Pandemie ist der „Click & Collect“-Kauf beliebt geworden. Doch welche Art von Vertrag schließe ich dabei ab? Wie steht es um das Online-Käufen bekannte Widerrufsrecht? Die Verbraucherzentrale NRW hat die wichtigsten Eckdaten der neuen Verkaufsform zusammengestellt:

- **Widerrufs- und Rückgaberecht:** Wird das Produkt auf einer entsprechenden Internetseite (z.B. Online-Shop, Auktionsplattform) erworben, gilt das für Onlinekäufe übliche 14tägige Widerrufsrecht. Die weiteren Umstände des Vertragsschlusses, wie beispielsweise die Abholung im Laden oder auch die Bezahlart, spielen keine Rolle. Fällt die endgültige Kaufentscheidung allerdings erst bei der Abholung, besteht kein Widerrufsrecht. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn die Ware über die Internetseite nur reserviert wird und die endgültige Kaufentscheidung vor Ort getroffen wird. Der Widerruf muss gegenüber dem Vertragspartner am besten per E-Mail, Fax oder Brief erklärt werden. Die bestellte Ware einfach nicht abzuholen oder zurückzusenden, gilt nicht als Widerruf!
- **Rückgabe oder -sendung:** Sollte der Kunde nach einem „Click & Collect“-Kauf von seinem Widerrufsrecht rechtmäßig Gebrauch machen, braucht er die Ware nicht zurückzusenden, sondern kann sie nach unserer Ansicht am „Collect“-Ort, also im Laden auch wieder abgeben. Alternativ ist es aber auch möglich, das Produkt per Paketdienst wieder zurückzusenden. Die Kosten der Rücksendung trägt dann grundsätzlich jedoch der Kunde – es sei denn, der Händler bietet an, die Rücksendekosten zu übernehmen. Dieser bleibt auch dann auf den Kosten sitzen, wenn er vor Vertragsschluss nicht darüber informiert hat, dass Kunden die Kosten einer Rücksendung selbst zahlen müssen.

Informationen und rechtliche Hilfestellungen zu akuten Verbraucherfragen geben auch die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW – zur Zeit ausschließlich telefonisch oder

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88
Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

per E-Mail. Kontaktdaten online unter
www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort.

Hilfreiche Hinweise rund um weitere Corona-Fragen im
Verbraucheralltag gibt's ebenfalls online unter
www.verbraucherzentrale.nrw/corona.

Stand der Information: 13. Januar 2021

tipp tipp tipp tipp tipp

Frankenwerft 35
50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw