

Redakteur Michael Sittig, 45, mit seiner Ausbeute von drei Verkaufspartys. Die zwei Vibratoren (grün) schickt er zurück. Aber Amorelie lehnt den Widerruf ab.



Endlich Kartoffelbrei

Verkaufspartys. Wer bei Verkaufspartys bestellt, kann den Kauf 14 Tage lang widerrufen. Klappt das? Redakteur Michael Sittig hat es ausprobiert.

Meine Kinder sind schuld. Die drei Mädchen – eines zwölf Jahre, zwei zehn Jahre alt – verweigern mein Kartoffelpüree aus der Packung. Ich kann sie verstehen, selbst gemacht schmeckt besser. Aber für Schälen, Schneiden, Stampfen habe ich nach der Arbeit einfach nicht genug Zeit. Außerdem gehört Küche nicht zu meinen Kernkompetenzen.

Als ich meinen Packungsbrei allein esse, entscheide ich: Es muss sich etwas ändern. Das Küchengerät Thermomix der Firma Vorwerk soll Koch-Anfänger zu beachtlichen Re-

sultaten verhelfen, lese ich. Das Ding kann ich aber nur kaufen, wenn ich an einer Wohnzimmerparty teilnehme. „Direktvertrieb“ nennen die Betriebswirtschaftler diese Verkaufsmethode. Okay, wenn es sein muss. Hauptsache, kein Gemecker mehr beim Essen.

Mit meinem Ja zur Verkaufsparty stehe ich nicht ganz allein. 17 Milliarden Euro wurden 2016 in der Branche umgesetzt, meldet der Bundesverband Direktvertrieb (BDD).

Der Boom im Direktvertrieb ist bisher an mir vorbeigegangen. Ich entscheide, Privates und Berufliches zu verbinden und einen

Artikel über die Kundenrechte bei Verkaufspartys zu schreiben. Wissen alle, dass Kunden dort ein Widerrufsrecht haben wie beim Onlineshopping? Zicken die Unternehmen rum, wenn man tatsächlich etwas zurückschickt? Bekommt der Kunde eine Garantie auf die gekauften Produkte?

Neben Thermomix nehme ich an einer Verkaufsparty von Tupperware und einer „Toyparty“ des Erotikhändlers Amorelie teil. Überall bestelle ich fleißig. Einiges lasse ich zurückgehen. Das Ergebnis: Nirgends funktioniert der Widerruf reibungslos.

FOTO: LOX FOTO

Mai 2017, Brandenburg, Thermomix-„Erlebniskochen“

Meine erste Party beginnt mit einem Gefühl der Einsamkeit. Ich bin allein unter sieben Frauen, darunter eine Arbeitskollegin. Viele waren schon öfter da. Eine Frau will sich heute weitere „Munition“ besorgen, um ihren Mann endlich zum Kauf des teuren Küchengeräts zu bewegen. Andere überlegen noch und wollen den TM5 noch einmal in Aktion sehen.

Die Verkaufsberaterin von Thermomix, ich nenne sie Juliane, ist eine Frau Mitte Vierzig. Sie trägt eine rote Kochschürze. Schnell erkennt Juliane meine Fähigkeiten. Bevor es richtig losgeht, werde ich zu Hilfsarbeiten herangezogen: Möhren, Äpfel, Gurken schälen.

Auf Wunsch der Gastgeberin weicht Juliane heute vom Speiseplan ab, den Thermomix-Hersteller Vorwerk für das „Erlebniskochen“ vorsieht. Es gibt vegetarisch: mediterranes Baguette, Kräuter-Cashew-Aufstrich, Möhren-Mango-Suppe, Kräuter-Risotto, Mango-Thai-Basilikum-Lassi mit Kokos, Rotkohl-Birnen-Salat mit Walnüssen und Kompott aus Äpfeln und Ingwer. Ich darf am Salat mitarbeiten.

Ich merke schnell, der Thermomix und ich harmonieren. Der Bildschirm gibt die Befehle, ich führe sie aus. „Wer lesen kann, kann kochen“, sagt Juliane zu mir.

Obwohl ich eher der Döner- und Currywurst-Typ bin, schmeckt das Essen auch mir.

„Habe gerade erfahren, dass Du den Thermomix zurückgegeben hast. Was ist passiert?“

Juliane, Thermomix-Repräsentantin

Käuferin muss sich nach Widerruf rechtfertigen

Während wir essen, teilt Juliane Bestellzettel aus. Natürlich wirbt sie ordentlich für das Vorwerk-Produkt. „Die Sansibar auf Sylt hat sechs Geräte davon in der Küche. Die Gastronomie irrt doch nicht.“ Insgesamt hält sich die lobhudelnde Marktschreierei aber im Rahmen.

Zu Hause beratschlage ich mit meiner Frau. Ich sehe den Thermomix als Beginn meiner Küchenkarriere, sie das Gerät als Hilfe zur Erledigung zeitraubender Arbeiten. Wir bestellen den TM5 für 1300 Euro.

Auch meine Arbeitskollegin bestellt, widerruft aber wenige Tage später. Es gibt keine Probleme. Vorwerk übernimmt sogar die Kosten für die Retoure. Auch die Hinsendekosten werden der Kollegin nicht berechnet. Sie hat den TM5 per „Express-Lieferung“ geordert. Die Zusatzkosten für einen besonders schnellen Versand dürfen sich Händler nach einem Widerruf eigentlich erstatten lassen.

Nachdem meine Kollegin widerruft, bekommt sie aber von Juliane über Monate SMS. „Habe gerade erfahren, dass Du den Thermomix zurückgegeben hast und den Vertrag storniert. Was ist passiert?“, simst Juliane etwa, als sie vom Widerruf erfährt.

Rechtlich ist das nicht in Ordnung. Kunden müssen ihren Widerruf nicht erläutern.

November 2017, Hessen, Tupperware-Verkaufsparty

Ich bin wieder allein unter Frauen – diesmal sind es neun. Der Mann der Gastgeberin hat sich mit den Kindern zurückgezogen.

Unsere Tuppertante – „Partymanager“ im Unternehmens-Jargon – ist Steffi (Name geändert), um die 30 Jahre alt. Sie kocht gern mit den Gästen. Steffi zeigt uns, wie man mit Tupperentensilien Brot selbst backt und einen Guacamole- und Quark-Dipp zaubert. Der „Quick-Chef“ häckselt die Zutaten klein. Das Brot backt im „UltraPro“. Diese Haushaltsgeräte sind mir neu. In meiner Vorstellung besteht die Tupperwelt nur aus bunten Schüsseln.

Steffi rührt natürlich die Werbetrommel für Tupper: „Das gekaufte Zeug aus der Packung schmeckt einfach nicht.“ Mit der Spätzleria von Tupper würden wir leckere Spätzle ganz einfach hinbekommen. Das klingt verlockend, also kommt die Spätzlereibe auf meine Bestellliste. Ebenso der „Reis-Maker“ und ein Behälter, mit dem ich die Reste vom Vortag mit ins Büro nehmen kann. Für die Kinder ordere ich einen Teigspachtel, der in der Tuppergemeinde „Nutella-Löffel“ heißt, weil er so gut in die tiefen Regionen vom Nutella-Glas kommt.

Zu Testzwecken kaufe ich auch einen Schüttelbecher, den ich später widerrufen will. Insgesamt bestelle ich im Wert von 106,50 Euro. Üblicherweise geben die Gäste der Gastgeberin am Abend der Party oder kurz danach das Geld in bar. Die Partymanagerin bringt die Sachen Tage später dann der Gastgeberin und diese verteilt sie weiter.

Unser Rat

Widerruf. Haben Sie auf einer Verkaufsparty etwas gekauft, können Sie den Kauf widerrufen. Der Widerruf sollte eindeutig sein, etwa so: „Hiermit widerrufe ich den Kauf der am [Datum] bestellten Ware [Kaufgegenstand].“ Unkommentiert zurückschicken ist kein Widerruf.

Erklärfrist. Den Widerruf müssen Sie binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware an den Verkäufer absenden. Sie können zum Beispiel eine E-Mail oder ein Fax schicken. Bitten Sie den Verkäufer um eine Eingangsbestätigung. Erwarten Sie Ärger, sollten Sie den Widerruf lieber per Einschreiben verschicken. Wenn Sie den Widerruf erklärt haben, müssen Sie die Ware innerhalb von 14 Tagen zurückschicken.

Erstattung. Nach einem Widerruf muss der Händler den Kaufpreis erstatten. Ein Gutschein reicht nicht.

Ausschluss. Einige Waren sind vom Widerruf ausgeschlossen. Sex-toys werden oft versiegelt. Sobald das Siegel gebrochen wurde, ist kein Widerruf mehr möglich.

Da ich das Geld in bar nicht dabei habe, bietet Steffi mir an, dass ich die 106,50 Euro auch auf ihr Privatkonto überweisen kann. Trotz meiner Bedenken gegen Vorkasse wähle ich diesen Weg. Eine Verwandte aus Hessen schickt mir die Tupperwaren nach Berlin.

Nach langem Hin und Her klappt auch bei Tupperware der Widerruf

Ich überweise das Geld und widerrufe bei Steffi per E-Mail den Kauf des Schüttelbeckers. Auch sie hakt nach: „Ist denn etwas nicht in Ordnung?“ Steffi will sich bei ihrer Chefin erkundigen, ob ich für den Becher einen Gutschein bekommen oder ihn gegen etwas anderes eintauschen könne. Mit der Rechtslage hat diese Auskunft wenig zu tun. Nach einem Widerruf hat der Händler den Kaufpreis zu erstatten.

Später schreibt Steffi, dass einer Rückgabe nichts im Wege stehe, wenn ich das Gerät unbenutzt im Originalkarton zurückschicke.

Auch das ist nicht korrekt. Durch Ausprobieren verliert niemand sein Widerrufsrecht. Und die Retoure im Originalkarton ist nicht gesetzlich vorgeschrieben.

Ich gehe auf Steffis Einwände nicht ein und schicke den Becher einfach zurück. Einige E-Mails und Wochen später bekomme ich das Geld für den Becher zurücküberwiesen. Das Rückporto wird mir nicht ersetzt.

Februar 2018, Berlin Amorelie-Party bei mir zu Hause

Als Mann an einer Verkaufsparty für Sexspielzeug teilzunehmen, ist nicht einfach. Solche Partys werden meist nur für Frauen angeboten. Ich versuche es trotzdem und melde auf der Website des Erotikhändlers Amorelie mein Interesse an einer „Toyparty“ an. Die Amorelie-Beraterin Eva (Name geändert), eine junge Studentin, ruft mich zurück. Sie habe bisher nur Frauenpartys gemacht, will es mit einer gemischten Runde aber versuchen.

Ein bisschen Sorge habe ich. Wird es verkrampft, wenn ich mit Freunden über Dildos und Vibratoren fachsimpel? Können wir gemeinsam darüber lachen?

Ja, es klappt. Neun Personen sitzen an einem Samstagabend im Februar 2018 brav auf meinem Sofa. Eva lässt die Spielsachen und Massageöle rumgehen. Wir probieren alles aus. Natürlich nur als Trockenübung. Nach zweieinhalb Stunden zieht sich Eva in meine Küche zurück und nimmt Bestellungen entgegen. So erfährt niemand, was der andere

„Wenn die Ware innerhalb von vier Wochen unbenutzt in der Originalverpackung wieder bei Tupperware eingetroffen ist, steht einer Rückgabe nichts im Wege.“

Steffi, Partymanagerin von Tupperware

kauft. Meine Freunde ordern auch. Eva macht 550 Euro Umsatz. Von mir sind 112,70 Euro. Ich habe zwei Vibratoren, Massageöl und einen Massagestein bestellt.

Die Vibratoren und der Stein kommen versiegelt. An einer Verpackung hat sich ein Siegel allerdings schon gelöst (siehe Foto S. 17).

„Wer lesen kann, kann kochen.“ Mit diesem Spruch kriegte die Thermomix-Repräsentantin unseren Redakteur Michael Sittig zum Kauf des teuren Thermomix.



Entweder wurde das Siegel vor dem Versand nicht ordentlich verklebt oder es hat sich beim Transport gelöst.

Amorelie liefert versiegelte Vibratoren. Widerruf scheitert

Händler wie Amorelie hebeln mit der Versiegelung das Widerrufsrecht aus. Möglich macht es der Paragraph 312g Absatz 2 Nummer 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs. Danach ist der Widerruf ausgeschlossen, wenn der Verbraucher eine Versiegelung an einem Artikel entfernt hat, der aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet ist. Artikel wie Vibratoren und der Massagestein sind nach Ansicht von Amorelie Hygieneartikel im Sinne dieser Vorschrift. Das Oberlandesgericht Hamm hat die Sichtweise von Amorelie im Jahr 2016 bestätigt (siehe Kasten S. 17).

Ich versuche es trotzdem und widerrufe den Kauf der beiden Vibratoren. Beim ordent-

lich versiegelten Gerät breche ich das Siegel absichtlich. Den Vibrator mit dem abgelösten Siegel schicke ich so zurück, wie ich ihn erhalten habe. Laut Amorelie-Homepage muss ich das Rückporto selbst bezahlen. Zu meiner Überraschung bekomme ich aber ein Rücksendeetikett zugemalt, sodass ich die Vibratoren doch kostenfrei zurücksenden kann.

Was bleibt: Erotik-Gutschein, Tupper in der Küche und zufriedene Kinder

Amorelie lehnt den Widerruf ab. Ich erhalte für beide Geräte einen Gutschein im Wert von 84,80 Euro. Das ist enttäuschend: Für den Vibrator mit dem abgelösten Siegel hätte mir der Kaufpreis erstattet werden müssen.

Meine Koch-Zwischenbilanz nach der Verkaufsparty-Tour hingegen fällt positiv aus: Tupper und Thermomix haben mich in der Küche von der Kreisklasse in die Kreisliga kaputtiziert (Selbsteinschätzung). Mein erster selbst gemachter Thermomix-Kartoffelbrei wird von den Kindern verhalten positiv angenommen. Ich werte das als Erfolg. ■

FOTO: LOX FOTO

Widerruf, Reklamation und Garantie

So klappts bei Vorwerk, Tupperware und Amorelie

14 Tage lang widerrufen. Wie beim Onlineshopping haben Kunden, die auf Verkaufspartys kaufen, ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Wer sich nach Sekt und guter Laune nicht getraut hat, nichts zu kaufen, kann also zu Hause in Ruhe noch einmal überlegen, ob er das Gekaufte wirklich will. Die 14-tägige Frist für den Widerruf beginnt nicht am Abend der Party, sondern erst, wenn der Verbraucher die Ware erhält. Das ist wichtig etwa für Geräte wie den Thermomix, auf den Besteller in der Vergangenheit zum Teil Wochen warten mussten. Hat die Widerrufsbelehrung Fehler, dürfen Käufer sogar ein Jahr und 14 Tage lang widerrufen.

Fehler bei Amorelie und Tupper. Der Kölner Rechtsanwalt Rolf Becker, Experte für Versandhandelsrecht, hat die Bestellformulare für uns geprüft und Fehler gefunden. Die Widerrufsbelehrung im Amorelie-Formular, das unser Redakteur Michael Sittig auf der Verkaufsparty im Februar 2018 erhalten hat, bezieht sich auf eine alte Gesetzeslage. Bei Tupperware befindet sich der Hinweis aufs Widerrufsrecht versteckt auf der Rückseite des Bestellformulars unter der irreführenden Überschrift „Tupperware-Garantie“. Der Text hat kaum Zeilenabstand und ist nur schwer zu entziffern. Der Bundesgerichtshof urteilt streng und hat zum Beispiel Widerrufsbelehrungen ohne eindeutige Überschriften für unwirksam erklärt (Az. VIII ZR 82/10).

Ausprobieren erlaubt. Wer etwas auf einer Verkaufsparty erworben hat, darf es zu Hause auspacken und ausprobieren. Das Widerrufsrecht entfällt dadurch nicht. Kunden müssen ihren Widerruf ausdrücklich erklären, aber nicht begründen. Bei bestimmten Gegenständen ist das Widerrufsrecht des Kunden allerdings ausgeschlossen. Ob Käufer auch den Einkauf von Sexspielzeug noch widerrufen können, wenn sie die Verpackung schon geöffnet haben, hat der Bundesgerichtshof noch nicht entschieden. Vor Jahren hatte der Erotik-Versandhändler Eis.de gegen

seinen Konkurrenten Amorelie.de geklagt – ohne Erfolg. Hintergrund: An den Sextoy-Verpackungen von Amorelie kleben „Hygienesiegel“ (siehe Foto). Bricht der Käufer das Siegel, verliert er sein Widerrufsrecht. So sieht es Amorelie und so hat es Redakteur Michael Sittig erlebt. Nach dem Widerruf der beiden Vibratoren erhielt er nur einen Amorelie-Einkaufsgutschein. Amorelie beruft sich auf das Gesetz. Danach dürfen Händler das Widerrufsrecht bei versiegelten Waren ausschließen, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind. „Ein klassischer Hygieneartikel ist etwa eine Zahnbürste“, sagt Anwalt Becker. Gehört Sexspielzeug auch dazu? Ja, sagte das Oberlandesgericht Hamm im Jahr 2016 (Az. 4 U 65/15).

Widerruf vor Gericht. Die Rechtslage könnte sich aber durch ein Verfahren ändern, das momentan beim Europäischen Gerichtshof (EuGH) liegt. Ein Online-Matratzenhändler wird von einem Verbraucher verklagt. Der Händler hatte den Widerruf eines Matratzenkaufs abgelehnt, nachdem der Kunde die Schutzfolie der Matratze entfernt hatte. Der Händler beruft sich auch auf den Hygiene-Paragrafen. Entschieden der EuGH, dass auch Artikel widerrufbar sind, die intensiv mit dem Körper in Kontakt kommen, solange sie gereinigt und dann weiterverkauft werden können, hätte das auch Auswirkungen auf Sextoys.

Kosten für Retoure. Seit Juni 2014 können Händler regeln, dass der Kunde die Portokosten einer Retoure übernehmen muss. Tupperware und Vorwerk haben das so auch in ihren Widerrufsbelehrungen geregelt. Bei Amorelie steht es so auf der Internetseite. Überraschend: Bei Vorwerk und Amorelie gab es nach dem Widerruf trotzdem einen kostenlosen Retourenschein.

Reklamation eines Mangels. Käufer können einen Mangel an einem Artikel, den sie bei einer Wohnzimmerparty gekauft haben, zwei Jahre lang beim Händler reklamieren. Verkäufer ist nicht die Person, die am Abend für ein Unternehmen die Ware vorstellt hat, sondern das Unternehmen selbst.

Garantie nur bei Tupperware. Eine Herstellergarantie, die Kunden weiterhilft, wenn Mängel nach der zweijährigen gesetzlichen Händlerhaftung auftauchen, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Bei Elektrogeräten sind solche Garantien dennoch weit verbreitet. Umso enttäuschender, dass Vorwerk für den doch recht teuren Thermomix keine Garantie gibt. Auch für die beiden Vibratoren haben wir keine Garantie gefunden. Tupperware verspricht 30 Jahre. Auf Basis dieser Garantie können etwa gerissene Deckel umgetauscht werden, sofern das Produkt noch erhältlich ist. Ist ein Teil nicht mehr verfügbar, verspricht Tupperware eine Gutschrift. Die Garantie gilt nicht für Verschleißteile wie Reibe- und Schneidesätze. Auch der unsachgemäße Gebrauch ist nicht abgesichert.



Amorelie liefert ein Sexspielzeug mit losem Siegel. Als unser Redakteur widerruft, unterstellt der Händler ihm den Bruch des Siegels.