

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Frage des Tages: Wo sind bei Online-Bestellungen im Gewährleistungsfall Reparaturleistungen zu erbringen?

Ist eine online bestellte Sache mangelhaft, stehen dem Käufer gesetzliche Gewährleistungsrechte zu. Zuvorderst hat der Käufer einen Anspruch auf Nacherfüllung und kann nach seiner Wahl die Lieferung einer neuen Sache oder eine Reparatur verlangen. Möchte der Käufer die Reparatur, stellt sich bei Fernabsatzgeschäften die Frage, wo diese zu leisten ist. Kann der Händler die Einsendung verlangen oder muss er am Wohnsitz des Käufers reparieren? Antwort gibt der nachfolgende Beitrag.

Begehrt ein Käufer vom Online-Händler im Gewährleistungsfall nicht die Neulieferung eines einwandfreien Produkts, sondern die Reparatur des mangelbehafteten, steht der Händler vor einer Grundsatzfrage: Darf der vom Käufer die Einsendung (freilich auf Kosten des Händlers, § 439 Abs. 2 BGB) verlangen oder muss er anrücken, um das Produkt vor Ort zu reparieren?

Die Frage nach dem "Wo" der Reparatur ist im rechtlichen Sinne diejenige nach dem sog. "Leistungsort der Nacherfüllung", also danach, an welchem Ort die Nacherfüllung dem Gesetz nach zu erbringen ist.

I. Grundsatz: Leistungsort der Nacherfüllung am Sitz des Händlers

Heute herrscht allgemeine Einigkeit darüber, dass der Nacherfüllungsort mangels spezialgesetzlicher Regelung nach den Grundsätzen des §269 Abs. 1 BGB zu ermitteln ist. Im Rahmen dieser Vorschrift wird vorrangig auf die vertragliche Festlegung eines bestimmten Nacherfüllungsortes und nachrangig auf die besondere Natur des Schuldverhältnisses abgestellt.

Weil bei Fernabsatzverträgen eine Regelung über den Nacherfüllungsort (etwa in den AGB) im Regelfall aber fehlt und sich auch aus der kaufrechtlichen Natur des Schuldverhältnisses keine eindeutige Lokalität ermitteln lassen wird, ist die Reparatur nach §269 Abs. 1 Alternative 3 BGB **grundsätzlich** am Sitz des nacherfüllungsschuldenden Händlers zu leisten. Dieser ist für Gewerbetreibende der Sitz der geschäftlichen Niederlassung, §269 Abs. 2 BGB.

II. Ausnahmen im Einzelfall

Allerdings gilt dieses Ergebnis nicht ausnahmslos, sondern ist stets mit Bezug auf den konkreten Einzelfall zu beurteilen und gegebenenfalls zu korrigieren.

Ob vom Grundsatz der Reparatur beim Händler zu Gunsten des Käufers abzuweichen ist, muss nach der Rechtsprechung anhand verschiedener Kriterien beurteilt werden.

Grundlegend ist hierbei eine Leitentscheidung des EuGH vom 23. Mai 2019 (Az. C52/18), nach welcher ein Ort nur dann ein tauglicher Nacherfüllungsort ist, wenn die Nacherfüllung dort

- innerhalb einer angemessenen Frist und
- ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Käufer

erfolgen kann.

Weil die Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist grundsätzlich sowohl am Sitz des Verkäufers, also bei Einsendung, als auch am Wohnsitz des Käufers möglich sein sollte, ist das maßgebliche Korrekturkriterium vor allem die Vermeidung erheblicher Unannehmlichkeiten für den Käufer.

Etwaige Unannehmlichkeiten bemessen sich vor allem anhand der Art und Beschaffenheit der Ware sowie dem Zweck, für den der Käufer die Ware (vorhersehbar) benötigt.

Eine Einsendung zum Händler kann daher unangemessen benachteiligend sein, wenn die Ware besonders schwer, sperrig, oder zerbrechlich ist. Auch kann die Einsendung unangemessen sein, wenn der Verbraucher (für den Händler erkennbar) auf die Ware aus persönlichen oder körperlichen Gründen angewiesen ist.

Beispiel: Verbraucher A - unter akuter Beinlähmung leidend - bestellt online bei Händler B einen neuen Rollstuhl, weil sein alter kaputtgegangen ist. Nach der Lieferung stellt A fest, dass eine Rohlstuhlachse gebrochen ist und er den Rollstuhl nicht zur Fortbewegung nutzen kann. Er begehrt von B die Reparatur an seinem Wohnsitz. Zu Recht?**Lösung:** Vorliegend muss zugunsten von A vom Grundsatz der Reparatur am Wohnsitz des Händlers (durch Einsendung) abgewichen werden. A ist wegen persönlicher Mobilitätseinschränkungen auf die bestellte Ware angewiesen. Da Rollstühle der Natur nach bei Mobilitätsproblemen zum Einsatz kommen, musste B mit derartigen Einschränkungen rechnen. Der Prozess der Einsendung wäre für A unzumutbar, weil er die Ware erstens dauerhaft benötigt und zweitens das Gewicht des Rollstuhls und der pathologische Zustand von A einen Einsendeprozess unzumutbar machen. B muss den Rollstuhl am Wohnsitz des A auf seine Kosten (§ 439 Abs. 2 BGB) reparieren.

III. Fazit

Die Frage nach dem Ort der mängelbedingten Reparatur von Kaufgegenständen im Fernabsatz ist diejenige nach dem Leistungsort der Nacherfüllung.

Dem Gesetz nach ist bei Versendungskäufen grundsätzlich am Sitz des Online-Händlers zu reparieren. In der Regel kann der Online-Händler also die Einsendung auf seine Kosten verlangen.

Allerdings ist der Ort der Nacherfüllung stets einzelfallbezogen zu ermitteln. Ausnahmen vom Grundsatz der Reparatur am Händlersitz ergeben sich vor allem dann, wenn die Einsendung für den Käufer nur mit erheblichen Unannehmlichkeiten möglich wäre.

Diese fallen vor allem ins Gewicht, wenn die Ware besonders sperrig oder schwer ist oder wenn dem Käufer der Versand aus persönlichen, erkennbaren Gründen nur mit unangemessenem Aufwand möglich wäre.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt