

von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

## Frage des Tages: Wer trägt die Rücksendekosten bei unvollständigen Retouren?

Im Versandhandel kann es aus unterschiedlichen Gründen zu Retouren kommen. Verbraucher haben grundsätzlich ein Widerrufsrecht und müssen im Falle des Widerrufs die ggf. bereits gelieferte Ware an den Verkäufer zurücksenden. Daneben kommen Retouren auch im Zusammenhang mit der gesetzlichen Mängelhaftung in Betracht, etwa wenn die dem Käufer gelieferte Ware mangelhaft ist. Je nach Sachverhalt kann der Händler in solchen Fällen verpflichtet sein, die Rücksendekosten zu tragen. Doch was gilt in solchen Fällen, wenn der Käufer die Ware nicht vollständig an den Händler zurückschickt und wer muss ggf. die zusätzlichen Rücksendekosten zahlen?

### 1) Rücksendung im Rahmen des Widerrufsrechts

#### a) Was regelt das Gesetz zu den Kosten?

Das Gesetz regelt in § 357 Abs. 5 BGB, dass der Verbraucher die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren trägt, wenn der Unternehmer den Verbraucher in seiner Widerrufsbelehrung korrekt von dieser Pflicht unterrichtet hat.

Dagegen trägt der Unternehmer die Kosten der Rücksendung, wenn er den Verbraucher nicht (korrekt) von dieser Pflicht unterrichtet hat oder wenn der Unternehmer sich (etwa im Rahmen seiner Widerrufsbelehrung) bereit erklärt hat, diese Kosten selbst zu tragen.

Danach hat der Händler die Rücksendekosten im Rahmen des Widerrufsrechts grundsätzlich nur dann zu tragen, wenn er sich (etwa im Rahmen seiner Widerrufsbelehrung) bereit erklärt hat, diese Kosten selbst zu tragen.

#### b) Welche Pflicht hat der Verbraucher?

Hat der Verbraucher sein Widerrufsrecht fristgerecht ausgeübt, so muss er dem Händler die Widerrufsware zurückgeben oder zurücksenden. Insoweit regeln §§ 355 Abs. 3, 357 Abs. 1 BGB, dass die empfangenen Leistungen unverzüglich, spätestens aber nach 14 Tagen zurückzugewähren sind. Dabei knüpft der Fristbeginn nach § 355 Abs. 3 BGB insoweit an die Abgabe der Widerrufserklärung durch den Verbraucher an.

Im Falle der Rücksendung reicht es zur Fristwahrung aus, wenn der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren abgesandt hat (z. B. durch Vorlage eines Einlieferbeleges).

## c) Was gilt bei unvollständiger Retoure?

Aus den vorgenannten Regelungen ergibt sich, dass der Verbraucher die Widerrufsware im Falle des Widerrufs vollständig und mit allem ggf. mitgelieferten Zubehör an den Händler zurücksenden muss. Verpackungsmaterial muss der Verbraucher aber grundsätzlich nicht im Original zurücksenden, es sei denn, dieses ist unter Berücksichtigung der Gesamtumstände ausnahmsweise als wertbildender Bestandteil der Ware anzusehen (z. B. Adventskalender, in dem unterschiedliche Artikel verpackt sind). Grundsätzlich genügt es insoweit also, wenn der Verbraucher für die Widerrufsware eine andere geeignete Umverpackung verwendet.

Sendet der Verbraucher die Widerrufsware unvollständig zurück, etwa weil er bei der Verpackung versehentlich ein Teil der Ware oder ein Zubehörteil vergisst, so verletzt er damit seine vertragliche Pflicht aus den vorgenannten Vorschriften. Dies hat zum einen zur Folge, dass der Händler gemäß § 357 Abs. 4 BGB die Rückzahlung des ggf. bereits gezahlten Kaufpreises verweigern kann, bis der Verbraucher nachweist, dass er die Widerrufsware vollständig abgesandt hat. Zum anderen bleibt der Verbraucher aus den vorgenannten Vorschriften zur Rücksendung des fehlenden Teils der Widerrufsware verpflichtet.

Fraglich ist, ob der Händler auch die Kosten für den zusätzlich erforderlichen Versand des fehlenden Teils der Widerrufsware tragen muss, wenn er sich dazu verpflichtet hat, die Kosten der Rücksendung zu tragen. Allerdings wird man die vom Händler hierzu getroffene Regelung ohne weitere Anhaltspunkte nicht so auslegen können, dass er sich damit auch zur Übernahme eigentlich nicht notwendiger Rücksendekosten verpflichten wollte, die lediglich deshalb entstehen, weil der Verbraucher bei der Erfüllung seiner vertraglichen Rücksendepflicht fahrlässig handelt. Im Ergebnis muss daher grundsätzlich der Verbraucher für solche Zusatzkosten aufkommen.

## 2) Rücksendung im Rahmen der gesetzlichen Mängelhaftung

### a) Was regelt das Gesetz zu den Kosten?

Ist die vom Verkäufer gelieferte Ware mangelhaft, stehen dem Käufer die in § 437 BGB geregelten Rechte zu. Grundsätzlich muss der Käufer dem Verkäufer dabei zunächst Gelegenheit zur Nacherfüllung (Reparatur oder Ersatzlieferung) geben. In beiden Fällen der Nacherfüllung kann es erforderlich sein, dass der Käufer die mangelhafte Ware an den Verkäufer zurücksendet. Insoweit regelt § 439 Abs. 2 BGB, dass der Verkäufer die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen hat.

Liefert der Verkäufer zum Zwecke der Nacherfüllung eine mangelfreie Sache (Ersatzlieferung), so kann er nach § 439 Abs. 6 BGB vom Käufer Rückgewähr der mangelhaften Sache verlangen. Der Verkäufer hat die ersetzte Sache auf seine Kosten zurückzunehmen.

## b) Welche Pflicht hat der Käufer?

Der Käufer hat dem Verkäufer nach § 439 Abs. 5 BGB die Sache zum Zweck der Nacherfüllung zur Verfügung zu stellen. Im Versandhandel muss der Käufer dem Verkäufer die mangelhafte Ware daher grundsätzlich zurücksenden.

Etwas anderes kann jedoch für den Verbrauchsgüterkauf gelten, wenn es sich um sperrige Güter handelt. Insoweit regelt § 475 Abs. 5 BGB ausdrücklich, dass der Unternehmer die Nacherfüllung **ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher** durchzuführen hat, wobei die Art der Ware sowie der Zweck, für den der Verbraucher die Ware benötigt, zu berücksichtigen sind. Dies kann bei sperrigen Gütern dazu führen, dass der Verkäufer die Ware auf eigene Kosten vom Verbraucher abholen (lassen) muss.

Ist der Käufer nach den konkreten Umständen des Einzelfalls zur Rücksendung der mangelhaften Ware an den Verkäufer verpflichtet, so muss er die Ware so an den Verkäufer zurücksenden, dass dieser seine konkrete Nacherfüllungspflicht erfüllen kann.

Ist der Verkäufer zur Reparatur der Ware verpflichtet und handelt es sich um eine teilbare Sache, so kann es unter Umständen ausreichen, wenn der Käufer lediglich das zu reparierende Teil der Ware an den Verkäufer zurückschickt.

Schuldet der Verkäufer dagegen die Ersatzlieferung, so ist der Käufer nach § 439 Abs. 6 BGB verpflichtet, dem Verkäufer die mangelhafte Ware vollständig und mit allem ggf. mitgelieferten Zubehör zurückzusenden.

## c) Was gilt bei unvollständiger Retoure?

Aus den vorgenannten Regelungen ergibt sich, dass der Käufer die mangelhafte Ware jedenfalls im Falle der Ersatzlieferung vollständig und mit allem ggf. mitgelieferten Zubehör an den Händler zurücksenden muss. Für Verpackungsmaterial gilt insoweit das Gleiche, wie beim Widerrufsrecht für Verbraucher (siehe oben).

Sendet der Käufer die Ware unvollständig zurück, etwa weil er bei der Verpackung versehentlich ein Teil der Ware oder ein Zubehörteil vergisst, so verletzt er damit seine vertragliche Pflicht aus der vorgenannten Vorschrift. Der Käufer bleibt aus der vorgenannten Vorschrift zur Rücksendung des fehlenden Teils der mangelhaften Ware verpflichtet.

Fraglich ist, ob der Händler auch die Kosten für den zusätzlich erforderlichen Versand des fehlenden Teils der mangelhaften Ware tragen muss. Allerdings bürdet § 439 Abs. 2 BGB dem Verkäufer lediglich die zum Zwecke der Nacherfüllung **erforderlichen** Aufwendungen auf. Hierzu zählen jedenfalls solche Kosten nicht, die lediglich deshalb entstehen, weil der Käufer bei der Erfüllung seiner vertraglichen Rücksendepflicht fahrlässig handelt. Im Ergebnis muss daher grundsätzlich der Käufer für solche Zusatzkosten aufkommen.

Autor:

**RA Arndt Joachim Nagel**

Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht