

von Rechtsanwalt **Jan Lennart Müller**

Falsche Ware an den Kunden geliefert? Rechtliche Konsequenzen + Muster für die Praxis zur Rückforderung der Falschlieferung

Ein falscher Griff und ein anderer als der bestellte Artikel wird eingepackt und zum Kunden geschickt. Gerade in Hochdruckzeiten landet auch einmal die falsche Ware im Paket. Doch was tun, wenn der Kunde die Falschlieferung in den Händen hält? Wie können Online-Händler falsch zugesendete Waren wieder zurückbekommen und was gilt, wenn der Kunde die Ware bereits verschenkt, gebraucht oder zerstört hat? Vor allem bei hochpreisigen Waren eine bedeutende Frage. Wir klären über die Rechte und Pflichten von Online-Händlern bei Falschlieferungen auf und stellen unseren Mandanten ein Muster zur Rückforderung der Falschlieferung zur Verfügung.

I. Irren ist menschlich: Lieferung einer falschen Ware

Irren ist menschlich, im Privatleben wie im Geschäftsverkehr. Doch wie ist die Lieferung eines falschen Artikels rechtlich einzuordnen?

Liefert der Verkäufer im Rahmen eines Kaufvertrags eine andere als die vertraglich vereinbarte Sache, liegt eine Falschlieferung vor. Die Lieferung einer falschen Ware steht nach § 434 Abs. 5 BGB einem Sachmangel der Ware gleich.

Dies gilt zunächst unabhängig davon, ob es sich um eine versehentliche oder bewusste Falschlieferung handelt oder ob eine höher- bzw. geringwertigere Ware als die bestellte Sache geliefert wurde.

Bezüglich der konkreten, rechtlichen Konsequenzen für den Händler kommt es auf bestimmte Faktoren des Einzelfalls an: zum einen auf die Person seines Vertragspartners, zum anderen auf die genaue Ursache der Falschlieferung.

II. Rechtliche Konsequenzen, wenn der Kunde ein Verbraucher ist

1. Recht des Kunden auf Nachlieferung der bestellten Ware

Ein Verbraucher (= jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können - gemäß der Definition in § 13 BGB) bestellt im Shop eines Online-Händlers, packt bei Erhalt der Lieferung jedoch eine andere als die bestellte Ware aus. Welche Pflichten treffen nun den Verkäufer?

Bei einer Falschliefung behält der Käufer das Recht auf Lieferung der eigentlich bestellten Ware. Dieser Anspruch besteht unabhängig davon, ob es sich um einen Gattungskauf oder einen Stückkauf, z.B. der Veräußerung eines Unikats, handelt.

Händler müssen daher bei einer Falschliefung auf Verlangen des Kunden die geschuldete Ware an diesen wie vertraglich vereinbart nachliefern. Dies ergibt sich mit Zurückweisung der Ware direkt bei Lieferung aus § 433 Abs. 1 BGB, nach vorläufiger Annahme des falschen Pakets aus § 439 Abs. 1 BGB.

Bleibt eine Neulieferung der bestellten Ware erfolglos, kann der Käufer alternativ vom Vertrag zurücktreten und die Rückerstattung des bereits gezahlten Kaufpreises vom Händler fordern.

2. Recht des Händlers auf Rücksendung der falsch gelieferten Ware?

Doch was passiert mit der ursprünglich falsch zugesendeten Ware, die sich ebenfalls beim Kunden befindet?

An dieser Stelle wird die genaue Ursache für die Lieferung des nicht bestellten Artikels relevant. Erfolgte die Lieferung der anderen Ware aus Versehen oder bewusst?

a) Versehentliche Falschliefung

(1) Recht und Pflicht des Verkäufers zur Rücknahme der ersetzten, falsch gelieferten Ware

Liefert der Händler zunächst eine falsche und anschließend auf Verlangen des Käufers die richtige, geschuldete Ware, hat er nach § 439 Abs. 6 BGB nicht nur das Recht, sondern sogar die Pflicht, die ersetzte, falsch zugesendete Ware vom Kunden zurückzunehmen.

Und das auf seine Kosten: Die **Kosten der Rückgabe (Transport, Verpackung etc.)** hat der Händler zu tragen. Für die Rücksendung kann der Verbraucher auch einen ‚Vorschuss vom Verkäufer‘ verlangen (§ 475 Abs. 4 BGB). Die Möglichkeit der eigenen Abholung der falsch gelieferten Sache beim Kunden vor Ort bleibt davon natürlich unberührt.

Das Rücknahmerecht und die Rücknahmepflicht des Händlers besteht unabhängig vom Wertunterschied der falsch gelieferten und der bestellten Sache. Die zweiseitige Medaille des § 439 Abs. 6 BGB wiegt also gerade bei Waren, die für den Händler nicht von nennenswertem Wert sind, schwer.

Auch der Wunsch des Kunden, den falsch zugesendeten Artikel gerne zu behalten, ändert nichts an

Recht und Pflicht des Verkäufers, die ersetzte Falschlieferung zurückzunehmen. Hier kommt es also auf eine geschickte und offene Kommunikation mit dem Käufer an. Für die Rückforderung der falsch gelieferten Sache stellt die IT-Recht Kanzlei ihren Mandanten in diesem Beitrag ein **Muster** zur Verfügung, welches Händler für ihre Korrespondenz mit dem Kunden verwenden können.

(2) Pflicht des Käufers zur Aufbewahrung der falsch gelieferten Ware

Die Beteiligung des Kunden ist hier jedoch ebenso notwendig: Im Falle einer versehentlichen Falschlieferung trifft den Käufer die Pflicht der Aufbewahrung der falsch zugesendeten Ware bis zur Rücknahme durch den Händler.

Verschenkt, gebraucht, zerstört oder verfügt der Kunde nun anderweitig über die Sache, verletzt er damit seine Pflicht aus § 439 Abs. 5 BGB, dem Verkäufer den falsch gelieferten Artikel für seine Rücknahme zur Verfügung zu stellen.

(3) Probleme bei der Rücknahme: Weitergabe, Gebrauch, Zerstörung etc. der Ware

Und was, wenn die ersetzte Ware bereits weitergegeben, gebraucht oder nicht mehr existent ist?

Was gilt hier für Rücknahmepflicht und -recht des Händlers?

Auch in diesem Fall ist der Verkäufer nicht rechtslos gestellt. Aus § 346 BGB ergeben sich folgende wichtigen Konstellationen:

Dabei kommt es in keinem der Fälle auf ein schuldhaftes Verhalten des Kunden an. Die Ansprüche stehen dem Händler vielmehr unabhängig von einem möglichen Verschulden des Käufers zu.

Das gilt bei **Weitergabe der Ware:**

Nicht bestellt, aber ein nettes Geschenk für Familie oder Freunde - und schon ist die zurückgeforderte Ware bei einem Dritten und ggf. für den Verkäufer gar nicht mehr erreichbar.

Veräußert, verschenkt, vermietet oder hindert der Käufer die Rückgabe der Sache an den Händler in einer anderen Weise und kann sie nicht zurückbeschaffen, hat er dem Verkäufer hierfür Wertersatz zu zahlen. Dieser berechnet sich jeweils auf Grundlage des Kaufpreises nach § 346 Abs. 2 Satz 2 BGB.

Das gilt bei **Verbrauch, Verarbeitung oder Umgestaltung der Ware:**

Der Kunde bestellt im Online-Shop für sein privates Hobby der Handarbeit mehrere Bündel Wolle in Moosgrün. Ausversehen wird die Wolle in Tannengrün an den Käufer geliefert.

Bei Öffnen des Pakets und Ansicht der anderen Farbvariante gefällt diese sogar noch mehr und der damit neu gestrickte Pullover in Tannengrün steht bestens zu Gesicht. Und der Händler geht leer aus? Was gilt, wenn der falsch zugesendete Artikel in seiner ursprünglichen Form gar nicht mehr verfügbar ist?

Für den Händler: Hat der Käufer durch Verarbeitung oder Umbildung der Ware eine neue Sache hergestellt oder mit einer anderen verbunden bzw. vermischt, ist der ursprünglich gelieferte Artikel nicht mehr vorhanden.

Damit kann und muss der Verkäufer die Falschlieferung nicht mehr zurückfordern. Rücknahmerecht und

-pflicht des Händlers entfallen in dieser Konstellation. Das gleiche gilt, wenn die falsche gelieferte Ware gar nicht mehr existiert, da der Kunde diese verbraucht, das heißt, wie z.B. Lebensmittel, verzehrt hat.

Für den Kunden: Der Käufer kann die zwar nicht bestellte, aber erhaltene Ware aufgrund der Verarbeitung oder des Verbrauchs nicht mehr in ihrer gelieferten Form zurückgeben.

Daher schuldet er dem Verkäufer auch in diesem Fall Wertersatz für den falsch zugesendeten Artikel. Eine Ausnahme hiervon besteht bei Verarbeitung oder Umgestaltung der Sache: Die Pflicht zum Wertersatz entfällt lediglich dann, wenn sich die Falschliefierung erst während der Verarbeitung oder Umgestaltung der Sache gezeigt hat.

Das gilt bei **Zerstörung oder Verschlechterung der Ware:**

Die für den Drucker in Weiß bestellten Papierbögen kommen in Rot an. Der Käufer besitzt hierfür keine Verwendung, möchte sich der Falschliefierung jedoch schnell entledigen und verbrennt das Papier kurzerhand. Doch keine Sorge, für den Händler bleibt nicht nur Asche zurück.

Zerstört der Käufer die Ware gänzlich oder verschlechtert sich der Artikel durch einen nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch des Kunden, hat er ebenfalls Wertersatz an den Verkäufer zu leisten. Das Gesetz befreit den Käufer allerdings von dieser Pflicht, wenn die Zerstörung oder Verschlechterung der Ware, z.B. aufgrund eines Sachmangels, in den Verantwortungsbereich des Händlers fällt oder die Zerstörung bzw. Verschlechterung beim Verkäufer genauso eingetreten wäre.

Das gilt bei **Gebrauch der Ware:**

Was steht dem Verkäufer zu, wenn der Kunde die falsch gelieferte Ware inzwischen benutzt hat?

Grundsätzlich gilt: Hat der Käufer aus der zurückzugewährenden Sache tatsächlich Nutzungen gezogen, muss er diese herausgeben. Ist die Herausgabe nicht möglich, hat er Wertersatz für die gezogenen Nutzungen zu leisten.

Ein Beispiel: Ein Kunde kauft einen Pkw. Der Verkäufer liefert das falsche Modell des vereinbarten Pkws, dennoch benutzt der Kunde das gelieferte Auto. Die mit dem Pkw gefahrenen Kilometer stellen tatsächlich gezogene Nutzungen dar, die der Käufer herauszugeben hat. Dies ist bei einer Fahrleistung als unkörperlichem Gegenstand naturgemäß nicht möglich, sodass der Kunde stattdessen Wertersatz zu leisten hat.

Nur am Rande erwähnt: Neben solchen Gebrauchsvorteilen sind vom Nutzungsersatz auch Erzeugnisse und sonstige Ausbeuten, die aus der Sache ihrer Bestimmung gemäß gewonnen werden, wie beispielsweise Miet- oder Pachteinnahmen, erfasst.

Doch nicht zu früh gefreut: Diese Pflicht entfällt im Falle einer Neulieferung für jeden Verbraucher. Gebraucht ein Verbraucher die falsch gelieferte Ware, hat er nach § 475 Abs. 3 BGB dem Verkäufer weder die gezogenen Nutzungen herauszugeben noch Wertersatz hierfür zu leisten. Händler können daher bei einer Nachlieferung keine Entschädigung für den Gebrauch der ersetzten Ware durch den Kunden geltend machen.

Nur wenn der Verbraucher eine Neulieferung des bestellten Artikels ablehnt und vom Vertrag zurücktritt, schuldet er für den Gebrauch die Herausgabe bzw. den Wertersatz der gezogenen Nutzungen. Dass der Käufer tatsächlich Nutzungen gezogen hat, hat jedoch der Händler nachzuweisen.

(4) Irrtümliche Lieferung einer falschen Ware - Kunde verweigert Herausgabe und verlangt keine Neulieferung

Besonders brisant für den Händler ist die Situation, wenn er aus Versehen eine andere als die geschuldete Sache liefert, der Kunde jedoch nun gerne auf die Neulieferung des bestellten Artikels verzichtet und vom Verkäufer keinen Ersatz der Falschlieferei verlangt.

Gerade bei wertvolleren Falschliefereien als der Bestellung wird der Käufer dazu neigen, die Sache behalten zu wollen und sich diesbezüglich nicht mehr beim Händler zu melden. Wie verhält es sich nun mit der Rücknahme der falsch zugesendeten Sache für den Verkäufer?

Da der Kunde keine Nachlieferung der bestellten Ware fordert, liegt kein ausdrücklicher Fall von § 439 Abs. 6 BGB vor, der dem Händler das Recht und die Pflicht zur Rücknahme der Falschlieferei bei Ersatz des falsch zugesendeten Artikels gibt. Der Verkäufer kann nun ohne vertragliche Vereinbarung nicht einfach den höheren Kaufpreis der wertvolleren Falschlieferei vom Kunden fordern.

Allerdings soll der Händler bei einem solchen Verhalten des Käufers nicht mittellos gestellt sein. Auch in diesem Fall wird dem Verkäufer ein Anspruch auf Rückgabe der falsch gelieferten Sache zugestanden, der ihm aus § 812 Abs. 1 BGB (sog. bereicherungsrechtlicher Anspruch) oder aufgrund des treuwidrigen Handels des Käufers aus § 242 BGB gewährt wird. Der Kunde ist dann dazu verpflichtet, dem Händler im Gegenzug für die Lieferung der richtigen Ware den zu ersetzenden Artikel herauszugeben.

Lesetipp: Versehentliche Zu-viel-Lieferung an den Käufer

Wenn Sie sich für den Fall interessieren, dass ein Online-Händler versehentlich zu viel liefert, als kaufvertraglich geschuldet ist, dürfen wir Sie auf unseren [informativen Beitrag \(mit Muster für die Praxis\)](#) aufmerksam machen!

(5) Transportrisiko bei Rücksendung der Falschlieferei an den Händler

Nun hat der Käufer die falsch gelieferte Ware unversehrt bei sich und schickt sie transportfertig an den Händler wieder zurück. Was kann jetzt noch schiefgehen?

Das Paket kommt nie beim Verkäufer an. Wie ist die Lage, wenn das Paket mit der Falschlieferei während der Rücksendung verloren geht oder beschädigt wird?

In diesem Fall hat der Händler keine besonders guten Karten: Sendet ein Verbraucher als Kunde die Falschlieferei zurück, liegt das Risiko für den Transport gem. § 355 Abs. 3 Satz 4 BGB beim Verkäufer.

Zwar muss der Verbraucher im Zweifelsfall mittels Einlieferungsbeleg, Fotos etc. nachweisen, dass er das Paket tatsächlich bei der Post aufgegeben und sich darin auch die zurückzugewährende Kaufsache befunden hat. Gelingt aber dieser Nachweis, kann sich der Händler bei Verlust des Pakets während der Rücksendung nicht an den Verbraucher halten.

In Betracht kommt dann ein Ersatzanspruch gegen das Transportunternehmen aus § 421 Abs. 1 Satz 2 HGB (Handelsgesetzbuch).

Aufgrund des grundsätzlichen Transportrisikos wählen jedoch gerade bei hochpreisigen Waren viele Verkäufer trotz der erhöhten Kosten einen versicherten Rücktransport.

b) Bewusste Falschlieferung

Die Lieferung einer anderen als der bestellten Ware erfolgt jedoch nicht stets aus Versehen: Der Käufer bestellt im Online-Shop des Händlers einen bestimmten Artikel. Da dieser z.B. vorübergehend ausverkauft ist, liefert der Händler **bewusst** anstelle der bestellten Sache ein teureres Modell an den Kunden. Ist auch in diesem Fall eine Rücknahme der falschen Ware möglich?

(1) Ausschluss jeglicher Ansprüche des Händlers

Für den Händler ergibt sich im Vergleich zur versehentlichen Falschlieferung eine ungünstigere Lage, da die Vorschrift des § 241a Abs. 1 BGB zum Schutz von Verbrauchern bei Lieferung unbestellter Sache zum Zuge kommt. Danach werden durch eine Lieferung von Waren, die der Kunde nicht bestellt hat, grundsätzlich keinerlei Ansprüche begründet.

Trotz des zum Zeitpunkt der Lieferung bestehenden Kaufvertrages hat der Händler in diesem Fall keine Zahlungs-, Herausgabe- oder sonstigen Rückforderungsansprüche. Denn der Verbraucher soll dafür geschützt werden, dass ihm nicht gewünschte Leistungen aufgedrängt werden. Der Unternehmer, der ihm unbestellte Waren zum Abschluss eines neuen Vertrages oder Änderung eines bestehenden Vertrages zusendet, soll sanktioniert werden.

Inwiefern ist die Falschlieferung hiervon betroffen?

Die falsch zugesendete Sache ist eine gelieferte Ware, die der Kunde nicht bestellt hat. Liefert der Verkäufer bewusst die falsche Ware, der keine Bestellung des Verbrauchers zugrunde liegt, statt der in Auftrag gegebenen Bestellung des Kunden, verfolgt er eigenmächtig die Absicht, den mit dem Verbraucher geschlossenen Vertrag hinsichtlich des Kaufgegenstandes zu ändern oder einen neuen Vertrag über die Falschlieferung abzuschließen. Solch unlauteren Praktiken von Unternehmern sollen durch § 241a Abs. 1 BGB unterbunden werden.

Daher kann der Verkäufer auch **keine Rechte** wie die Rücksendung des unbestellten Artikels **geltend machen**, wenn er dem Kunden bewusst eine andere als die bestellte Ware zum Zweck der Vertragsänderung oder -anbahnung zusendet.

Während der Unternehmer anspruchlos gestellt ist, kann der geschützte Verbraucher nach wie vor Mängelrechte aufgrund der Falschlieferung geltend machen. Er kann daher vom Händler die Nachlieferung der vertraglich geschuldeten Sache verlangen.

Da der Verkäufer kein Recht auf Rücksendung des absichtlich falsch gelieferten Artikels besitzt, darf der Kunde in diesem Fall auch die Falschlieferung kostenfrei behalten und darüber verfügen. Wertersatz oder andere Ansprüche wegen Veräußerung, Gebrauch, Zerstörung etc. der Ware bleiben dem Unternehmer bei einer **bewussten Falschlieferung** versagt.

Sollte der Kunde wie im obigen Beispiel den teureren, bewusst falsch gelieferten Artikel statt seiner Bestellung annehmen, muss er auch nur den vereinbarten Preis nach dem geschlossenen Kaufvertrag

über den ursprünglich bestellten Artikel zahlen. Die Vertragsänderung zu dem höheren Kaufpreis für das teurere Modell ist durch eine bewusste Falschlieferung des Händlers nicht zulässig.

Auch die nicht vereinbarte Lieferung einer Ersatzware, die nach Qualität und Preis mit der bestellten gleichwertig ist, begründet keine Ansprüche des Unternehmers. Nur wenn der Händler vor Lieferung der Ersatzware das Einverständnis des Verbrauchers auf nachweisbarem Weg eingeholt hat, ist kein Fall von § 241a Abs. 1 BGB gegeben.

(2) Entscheidendes Kriterium: Keine unlauteren Absichten bei Falschlieferung

Nur der Unternehmer, der **keine unlauteren Absichten** bei der Lieferung der nicht bestellten Ware besitzt, kann den falsch zugesendeten Artikel auch wieder vom Verbraucher zurückfordern.

Für die rechtliche Stellung des Unternehmers ist es daher entscheidend darzulegen, dass die Zusendung des anderen Artikels lediglich aus Versehen erfolgte und er nicht beabsichtigt, dem Kunden die nicht bestellte Ware im Rahmen einer Vertragsänderung aufzudrängen. Fehler passieren - eine transparente und entgegenkommende Kommunikation gewinnt!

III. Rechtliche Konsequenzen, wenn der Kunde ein Unternehmer ist

Doch nicht nur Verbraucher sind Kunden von Online-Shops. Wird die falsche Ware an einen Unternehmer als Käufer geliefert, bestehen von den bisherigen Ausführungen folgende Abweichungen:

1. Versehentliche Falschlieferung

Nimmt der Unternehmer die versehentlich an ihn gesendete Falschlieferung in Gebrauch, kommt ein Anspruch des Verkäufers auf Herausgabe der tatsächlich gezogenen Nutzungen bzw. auf Wertersatz in Betracht. Eine gesetzliche Ausschlussnorm wie § 475 Abs. 3 Satz 1 BGB gegenüber einem Verbraucher besteht hier nicht.

2. Bewusste Falschlieferung

Ebenso wenig gilt die Verbraucher schützende Vorschrift des § 241a BGB über unbestellte Waren im Rahmen eines Kaufvertrages zwischen zwei Unternehmern. Bei einer bewussten Falschlieferung sind daher nicht jegliche Ansprüche des Verkäufers von vornherein ausgeschlossen.

Hinsichtlich der Rückforderung der nicht bestellten Ware steht dem Händler in diesem Fall zumindest ein Herausgabeanspruch aus § 985 BGB gegen den Käufer zu.

Lesetipp: Was tun, wenn die Ware an den falschen Kunden geliefert wird?

Die richtige Ware an den falschen Kunden geliefert? Die rechtlichen Konsequenzen inkl. Musterschreiben zur Rückforderung der Ware vom falsch belieferten Käufer finden Online-Händler in [diesem Beitrag!](#)

IV. Musterschreiben zur Rückforderung der falsch gelieferten Ware

Wir stellen unseren Mandanten ein **Muster** für Rückforderung einer falsch gelieferten Ware gerne [HIER](#) zur Verfügung!

V. Fazit

Hat der Händler die falsche Ware an den Käufer geliefert, ist diese nicht für immer verloren.

Bei einer **irrtümlichen** Falschlieferung besitzt der Verkäufer gegenüber dem Kunden das Recht zur Herausgabe des falsch zugesendeten Artikels. Bei gleichzeitiger Neulieferung der richtigen, bestellten Ware hat der Händler sogar die Pflicht, die ersetzte Sache auf seine Kosten zurückzunehmen. Verfügt der Kunde in der Zwischenzeit über die falsch gelieferte Ware, kann der Händler in vielen Fällen hierfür Wertersatz verlangen.

Jegliche Ansprüche sind dem Verkäufer jedoch versagt, wenn er an den Verbraucher **bewusst** einen anderen, nicht bestellten Artikel mit der Absicht der dahingehenden Vertragsänderung liefert. Lediglich gegen einen Unternehmer als Käufer kommt ein Herausgabeanspruch auch bei bewusster Falschlieferung in Betracht.

„Irren ist menschlich, aber auf Irrtümer zu bestehen ist teuflisch.“ (Seneca) - für den Händler, der die Falschlieferung umgehend transparent und entgegenkommend mit dem Kunden kommuniziert und keine unlauteren Absichten darlegt, befindet sich die Ware bald wieder auf dem Rückweg.

Wussten Sie bereits, dass die IT-Recht Kanzlei Sie für einen rechtskonformen, professionellen und abmahnfreien Verkauf im Internet (etwa bei Amazon, eBay, etsy, Kaufland) mit [abmahnsicheren Rechtstexten](#) versorgt?

Über 70.000 Unternehmen vertrauen bereits laufend auf den Schutz durch die IT-Recht Kanzlei. Gerne helfen wir auch Ihnen, um Ihren Online-Auftritt rechtssicher zu gestalten!

Autor:

RA Jan Lennart Müller
Rechtsanwalt