

von Rechtsanwalt Dr. Daniel S. Huber

Online-Handel und Transportschäden - was tun?

Immer wieder für alle ärgerlich und für Händler kostenintensiv: Transportschäden. Der Verbraucher will die Neulieferung einer unbeschädigten Ware oder sein Geld zurück, der Verkäufer muss Kosten aufwenden und eigentlich hat das Transportunternehmen schuld. Welche Möglichkeiten haben Händler, sich möglichst günstig aus der Affäre zu ziehen? Die IT-Recht Kanzlei gibt in diesem Beitrag einen Überblick.

I. Kundenreklamation wegen beschädigter Ware

Der Verbraucher bestellt, der Händler liefert, die Ware kommt an - und der Verbraucher reklamiert: Die Ware ist beschädigt. Dies ist nicht ungewöhnlich, wenn der Schaden ein sofort erkennbarer, typischer Transportschaden ist, den der Verbraucher umgehend nach Erhalt der Ware reklamiert. Doch wie lange kann der Verbraucher solche Schäden geltend machen? Was ist, wenn er sich erst fünf Monate, gar eineinhalb oder drei Jahre später an den Verkäufer wendet und Kaufsache keine typischen Transportschäden, sondern Abnutzungs- und Gebrauchsspuren aufweist? Wer muss beweisen, dass der Schaden nicht erst beim Verbraucher entstanden ist, beispielsweise wenn ihm die Ware aus der Hand gerutscht und auf den Boden gefallen ist?

Aus Händlersicht wäre es von Vorteil, wenn die Verbraucher beschädigte Ware möglichst umgehend beim Händler oder (bei typischen Transportschäden) am besten schon direkt beim Transportunternehmen melden würden, damit der Schaden für den betroffenen Händler im Ergebnis möglichst klein bleibt. Doch sind Verbraucher dazu verpflichtet?

II. Welche Rechte haben Händler und Verbraucher?

Wird dem Verbraucher eine beschädigte Ware geliefert, liegt aus dessen Sicht ein Mangel der Kaufsache vor, unabhängig davon, ob sie bereits beim Verlassen des Händlerlagers beschädigt war oder die Beschädigung erst beim Transport passiert ist. In beiden Fällen stehen dem Verbraucher die gesetzlichen Mängelrechte zu, da er als Verbraucher die Gefahr von Beschädigungen nach §§ 474 Abs. 4, 447 BGB bei Verbrauchsgüterkäufen erst ab Übergabe der Kaufsache an ihn persönlich trägt. Alle Schäden, die davor geschehen, gehen im Verhältnis Verbraucher-Händler zu Lasten und auf Rechnung des Händlers. Ist die Sache bei Übergabe bereits beschädigt, so hat der Verbraucher gegen den Händler grundsätzlich einen Anspruch auf Nacherfüllung im Wege einer Nachlieferung (Neulieferung einer mangelfreien Ware im

Austausch mit der beschädigten Kaufsache) oder einer Nachbesserung (Reparatur der beschädigten Kaufsache) nach § 439 BGB. Ob der Verbraucher Neulieferung oder Reparatur möchte, darf er grundsätzlich selbst entscheiden.

Daneben gilt das Verbraucherwiderrufsrecht, das dem Verbraucher vollkommen unabhängig davon zusteht, ob der Kaufgegenstand beschädigt ist oder nicht. Dies bedeutet, auch im Falle der Zusendung beschädigter Ware kann der Verbraucher statt der Reklamation wegen eines Mangels den Widerruf nach den entsprechenden verbraucherrechtlichen Bestimmungen wählen und erhält dadurch einen Anspruch auf vollständige Rückzahlung des Kaufpreises.

III. Wer muss den Mangel der Kaufsache wann beweisen?

Reklamiert ein Verbraucher zwei Monate nach dem Kauf eines Paares Wanderschuhe, dass sich die Sohle ablöst, so stellt sich naturgemäß die Frage: Sind die Schuhe mangelhaft, also etwa schlecht verarbeitet, oder hat der Verbraucher die Ware so in Gebrauch genommen, dass sie einfach schnell verschlissen ist - beispielsweise eine zwei Monate lange Wandertour über die Alpen gemacht, wobei er die Schuhe täglich trug? Wer muss beweisen, dass die Kaufsache mangelhaft ist?

Zeigen sich Mängel innerhalb von sechs Monaten nach Übergabe der Kaufsache an den Verbraucher, so muss gemäß § 476 BGB grundsätzlich der Händler beweisen, dass die Kaufsache bei der Übergabe (Lieferung) mangelfrei gewesen ist. Im Schuhbeispiel muss also der Händler nachweisen, dass zum einen die Schuhsohle bei Übergabe an den Verbraucher wie üblich ordentlich fixiert war und zum anderen, dass die Fixierung von der Verarbeitung her nicht derart schlecht gewesen ist, dass sie sich eben in kurzer Zeit löst (also kein anfangs noch versteckter Mangel vorlag, der sich erst nach einer gewissen Zeit für alle sichtbar offenbart hat). Allerdings macht § 476 BGB von dieser Beweispflicht eine Ausnahme: Wenn diese Sechsmonatsvermutung mit der Art der Sache oder der Art des Mangels schlichtweg unvereinbar ist, gilt sie nicht. Wer also nach vier Monaten einen im Supermarkt gekauften Käse zurückbringt und darauf verweist, der Käse sei ja nun geschimmelt, wird damit keinen Erfolg haben und den Käse daher auch nicht umtauschen können.

Sicherlich ist es untypisch, dass offensichtliche Mängel erst nach Wochen oder Monaten vom Verbraucher beim Händler gerügt werden, etwa das Nichtfunktionieren eines neu gekauften Fernsehers. Allerdings ist es stets möglich, dass der Verbraucher ein Produkt zwar gekauft hat, es aber erst viel später tatsächlich auf seine Tauglichkeit hin prüft bzw. die Ware erst später in Betrieb nehmen will und einen Mangel daher auch erst später entdeckt. Deshalb bleibt es auch dann dabei, dass im Streitfall der Händler beweisen muss, dass die Kaufsache bei Übergabe an den Verbraucher mangelfrei gewesen ist.

Natürlich kann der Händler den Verbraucher um Mithilfe bei der Feststellung des Mangels, etwa die Zusendung von Fotos des gegenwärtigen Zustands der Kaufsache, bitten. Allerdings ist der Verbraucher

dazu nur eingeschränkt verpflichtet. Letztlich muss der Händler sich die Ware zuschicken lassen, um am Ende selbst zu prüfen, wie wahrscheinlich es ist, dass die Ware bereits bei Übergabe an den Verbraucher beschädigt war und sich entsprechend diesem gegenüber verhalten.

IV. Der Verbraucher hat viel Zeit

Kommt die Lieferung beschädigt beim Verbraucher an, so hat er viel Zeit, den Mangel der Kaufsache gegenüber dem Händler anzuzeigen. Maximal kann sich der Verbraucher zwei Jahre Zeit dazu lassen, denn dies ist nach § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB die regelmäßige Verjährungsfrist bei Kaufverträgen. Wenn der Verbraucher den Mangel innerhalb von sechs Monaten gegenüber dem Händler geltend macht, kommt ihm zudem die bereits angesprochene Beweislastumkehr aus § 476 BGB zu Gute. Eine gesetzliche Pflicht des Verbrauchers, Mängel möglichst schnell oder innerhalb einer bestimmten Frist gegenüber dem Händler zu melden, gibt es nicht. Eine solche Rügeobliegenheit gilt gemäß § 377 HGB nur im kaufmännischen Verkehr, also unter Kaufleuten bzw. Unternehmern, nicht jedoch bei B2C-Geschäften.

V. Die Handlungsoptionen der Händler

Für Händler ist die Lage somit etwas unbefriedigend. Die Verbraucher können sich viel Zeit damit lassen, Mängel der Kaufsache gegenüber dem Händler anzuzeigen, während der Händler die Mängel, die möglicherweise durch den Transport durch DHL, Hermes, DPD, UPS & Co entstanden sind, aufgrund (der AGB) des Transportvertrages den Transportunternehmen gegenüber häufig deutlich schneller anzeigen muss, damit er von denen bzw. deren Versicherung den Schaden ersetzt bekommt.

Allerdings haben Händler nur wenige Möglichkeiten, diese Situation entscheidend zu ihren Gunsten zu verbessern. So dürfen sie keine vertragliche Rügeobliegenheit für Verbraucher innerhalb einer bestimmten Frist in ihren AGB regeln (vgl. OLG Koblenz, Beschluss vom 3. Dezember 2008, Az. 4 W 681/08). Sie dürfen das Risiko von Transportschäden auch nicht einfach auf die Verbraucher abwälzen, denn das verbietet ihnen bereits § 475 Abs. 1 BGB.

Die einzige Möglichkeit besteht für Händler wohl darin, die Verbraucher grundsätzlich freundlich darum zu bitten, Schäden möglichst zügig ihnen und/oder (gleich) dem betroffenen Transportunternehmen gegenüber zu melden. Dabei darf aber nicht der Eindruck entstehen, dass die Verbraucher zu einer solchen (zügigen) Meldung verpflichtet sind. Sonst könnte darin eine irreführende geschäftliche Handlung zu sehen sein, die von Mitbewerbern oder Verbände abgemahnt werden könnte.

VI. Fazit

Viele Möglichkeiten haben Händler nicht. Sie sind zum Teil auf den guten Willen der Verbraucher angewiesen, dass diese ihnen Transportschäden möglichst frühzeitig melden. Verpflichtet sind diese dazu allerdings nicht. Zudem kann ihnen eine solche Pflicht auch nicht vertraglich durch entsprechende Bestimmungen in AGB auferlegt werden. Dennoch sollten Händler freilich die gesetzlich bestehenden Möglichkeiten ausnutzen, um am Ende nicht immer auf den Kosten sitzen zu bleiben.

Bei Problemen, Rückfragen sowie weiteren Fragen zu diesem Thema hilft Ihnen das Team der IT-Recht Kanzlei selbstverständlich gerne auch persönlich und im Einzelfall weiter

Autor:

RA Dr. Daniel S. Huber

Rechtsanwalt