

von Daniel Huber

Unvollständige Lieferung - Fehlt(e) etwas im Paket?

Wer muss eigentlich Beweise liefern, wenn die Behauptung eines Käufers im Raum steht, in der Paketlieferung seien manche Artikel nicht enthalten? Muss der Käufer beweisen, dass die Lieferung unvollständig war? Oder muss der Händler als Verkäufer beweisen, dass das Paket genau den Inhalt hat(te), den es haben sollte? Und wie stellt man das überhaupt am besten an? Die IT-Recht Kanzlei erörtert das Problem und gibt Tipps.

I. Ein leeres Paket

Der Käufer beschwert sich beim Händler, dass nicht alle von ihm bestellten Artikel geliefert worden seien, obwohl er den Kaufpreis bereits vollständig gezahlt habe. Der Händler schaut in sein System und stellt fest, dass danach alle vom Käufer bestellten Artikel verpackt und an diesen versendet worden sind. Auch der Lieferschein bestätigt das. Wer hat nun Recht? Und wer gewinnt am Ende?

II. Der Frust mit der Beweislast

Zwei Behauptungen, die sich gegenseitig widersprechen. Nur einer hat Recht - und nur einer bekommt am Ende Recht. Es stellt sich die drängende Frage, wer im Falle eines Prozesses seine Sicht der Dinge beweisen muss.

Im Prozessrecht gilt der Grundsatz, dass eine jede Partie die sog. Darlegungs- und Beweislast für solche Tatsachen trägt, die für sie selbst günstig sind. Behauptet also ein Käufer, er habe einen Anspruch auf Lieferung einer Kaufsache gegen einen Händler, dann muss der Käufer darlegen und ggf. beweisen, dass er mit dem Händler einen wirksamen Kaufvertrag über die Kaufsache geschlossen hat. Behauptet nun im Gegenzug der Händler, dass er die Kaufsache bereits an den Käufer geliefert habe, der Kaufvertrag also schon erfüllt sei, dann muss er die entsprechenden Tatsachen darlegen und beweisen. Das Problem dabei: Häufig kann der Händler - wenn überhaupt - nur beweisen, dass er den Kaufgegenstand (bzw. das Paket, das ggf. mehrere bestellte Kaufgegenstände enthält) bei sich losgeschickt hat und vielleicht noch, dass das Paket als Ganzes angekommen ist (Sendungsverfolgung des Paketdienstes), nicht aber, welchen Inhalt das Paket tatsächlich hatte, als es beim Käufer ankam.

III. Das Gesetz bietet keine Hilfe

1. Sachmängel muss grundsätzlich der Käufer beweisen

Nach § 434 Abs. 3 BGB ist die sog. Mankolieferung bzw. Lieferung einer zu geringen Menge ein Sachmangel, der zu Gewährleistungsansprüchen des Käufers führt. Behauptet der Käufer einen Sachmangel, also dass die von ihm gekaufte und vom Händler an ihn gelieferte Kaufsache einen Mangel habe, so muss grundsätzlich der Käufer beweisen, dass die Sache bereits im Zeitpunkt des sog. Gefahrübergangs mangelhaft gewesen ist - es sei denn, es greifen zu Gunsten des Käufers (gesetzliche) Beweiserleichterungen.

Allerdings ist mit einer Mankolieferung lediglich der Fall gemeint, dass eine zu geringe Stückzahl eines Kaufgegenstandes geliefert wird, nicht jedoch, dass von mehreren Artikeln manche nicht bei der Lieferung dabei sind. Mit anderen Worten stellt es zwar einen Sachmangel i.S.d. § 434 Abs. 3 BGB dar, wenn der Käufer 20 Kugelschreiber eines Typs bestellt und nur 19 an ihn geliefert werden, hingegen nicht, wenn er neben einem Kugelschreiber 19 Radiergummis bestellt hat, und einzig die Radiergummis geliefert werden. Behauptet ein Käufer also, ein oder mehrere Kaufgegenstände wären im Paket nicht enthalten, so ist dies grundsätzlich kein Sachmangel i.S.d. § 434 Abs. 3 BGB, den er selbst beweisen müsste.

2. Annahme als Erfüllung durch den Kunden führt zur Beweislastumkehr zum Vorteil des Händlers

Auch § 363 BGB hilft Händlern in ihrer Beweisnot nicht weiter. Nach § 363 BGB trifft den Gläubiger (in diesem Fall also den Käufer) die Beweislast, wenn er die ihm als Erfüllung angebotene Leistung als Erfüllung angenommen hat und er die Leistung deshalb (doch) nicht als Erfüllung gelten lassen will, weil sie eine andere als die geschuldete Leistung oder weil sie unvollständig gewesen sein soll.

Allerdings ist das bloße Zugehen bzw. die Entgegennahme von in einem verschlossenen Paket verpackter Ware keine "Annahme als Erfüllung" in diesem Sinne. Solange der Käufer nicht weiß, was tatsächlich alles in dem Paket steckt, kann man daraus nicht den Schluss ziehen, dass er die Zustellung des Pakets (samt Inhalt) wohl als Erfüllung des Kaufvertrages ansieht. Das zeigt das Extrembeispiel eines leeren Pakets: Wer ein leeres Paket entgegennimmt, was er erst beim späteren Auspacken erfährt, erklärt damit sicher nicht, dass er die Lieferung als Erfüllung des Kaufvertrages akzeptiert. Anders sieht es hingegen aus, wenn der Käufer die Ware zeitnah auspackt und sich verhältnismäßig lange nicht beim Händler über fehlende Artikel beschwert.

Dann kann der Händler davon ausgehen, dass der Käufer die Lieferung als taugliche Erfüllung ansieht, so

dass nun nach § 363 BGB der Käufer beweisen muss, dass die Lieferung unvollständig gewesen ist. Aber natürlich ist es zumindest theoretisch denkbar, dass sich ein Käufer deshalb nicht sofort nach Erhalt des Pakets beim Händler über fehlende Artikel beschwert, weil er selbst länger verreist war oder das Paket bislang einfach noch nicht ausgepackt hat. In nicht wenigen Fällen dürfte das jedoch eine reine Schutzbehauptung sein.

IV. Nichts als bloße Indizien

Händler haben keine gute Beweisposition. Vorab stichhaltige Beweise zu sichern und dabei nicht zu viel Aufwand zu betreiben, ist kein leichtes Unterfangen. Lediglich für das Vorliegen einiger Indizien können Händler sorgen.

1. Lieferschein

Zum einen gibt es Lieferscheine, die (idealerweise) die vollständige Lieferung dokumentieren. Steht der Artikel nicht auf dem Lieferschein, hat wohl der Käufer Recht, dass der Artikel nicht im Paket gewesen ist. Steht der Artikel auf dem Lieferschein drauf, ist es ein erster Hinweis, dass er wohl im Paket gewesen ist - zwingend ist das aber freilich nicht, denn denkbar ist auch, dass die Versandabteilung des Händlers vergessen hat, den Artikel in das Paket zu legen oder gar jemand den Artikel aus dem Paket gestohlen hat.

2. Fotos und Videos

Daneben könnte der Händler vor dem Verschließen des Pakets ein Foto schießen, das alle bestellten bzw. auf dem Lieferschein angegebenen Artikel (idealerweise im noch offenen Paket) zeigt. Freilich ist auch hier denkbar, dass der umstrittene Artikel nach dem Fotoshooting wieder aus dem Paket entfernt worden ist.

Das (ggf. hochauflösende) Filmen des gesamten Verpackungsvorgangs, vom Einpacken bis zum festen Verschließen des Pakets, unter Beachtung des geltenden Datenschutzrechts und die Speicherung des Videos bis zur fertigen Abwicklung des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden wäre ein denkbarer, wenn auch je nach Unternehmensgröße etwas aufwendigerer Schritt, Beweise zu sichern, die Käufer wie auch Gerichte vom vollständigen Paketinhalt überzeugen könnten. Aber auch hier ist ja theoretisch denkbar, wenn auch nicht sehr wahrscheinlich, dass der Händler bzw. einer seiner Mitarbeiter tatsächlich später ein anderes Paket an den Käufer senden, das den Artikel nicht enthält, bzw. das Paket noch einmal geöffnet und anschließend wieder fachgerecht verschlossen haben, um einen oder mehrere Artikel zu entnehmen, ohne dass dies dann auf dem Verpackungsvideo zu sehen ist.

3. Verspätete Beschwerde

Beschwert sich der Käufer erst viele Tage oder gar Wochen und Monate nach Erhalt des Pakets darüber, dass die Lieferung nicht vollständig gewesen sei, so ist das freilich unglaublich und dürfte nur wenige davon überzeugen, dass tatsächlich etwas gefehlt hat. Aber auch das ist (leider) nicht zwingend, nur untypisch. Anders sieht es lediglich dann aus, wenn der Käufer plausibel darlegen kann, warum er sich erst so spät beschwert, wenn ihm das Fehlen normalerweise doch schon viel früher hätte auffallen müssen.

4. Der Lagerbestand stimmt

Befindet sich im Lager des Händlers kein einziger Artikel zu viel, spricht Einiges dafür, dass der fragliche Artikel bestellungsgemäß den Weg zum Käufer gefunden hat. Denkbare ist - gerade in unübersichtlichen Großunternehmen - aber eben zumindest in der Theorie auch, dass der Lagerbestand nicht stimmt, weil ein Mitarbeiter - auch unabhängig von der Bestellung des sich beschwerenden Käufers - lange Finger bekommen hat, oder dass ein Mitarbeiter den Artikel schlichtweg nicht ins Paket gepackt hat - entweder aus Versehen oder zur eigenen Bereicherung.

V. Fazit

Die Lage der Händler ist schlecht, wenn auch nicht hoffnungslos. Freilich droht über allem so oder so die Geißel der schlechten Kundenbewertung, unabhängig von der Wahrheit.

Händler, bei denen sich recht häufig unterschiedliche Käufer darüber beschweren, dass die Lieferungen unvollständig seien, sollten freilich klären, ob der Fehler nicht im eigenen Unternehmen bzw. im eigenen Betriebsablauf steckt bzw. arbeitet. Gibt es hingegen "Spezialkunden", denen das Problem wider jede Statistik seltsamerweise recht häufig passiert, kann man sich den Rest denken.

Klein begeben müssen und sollten Händler jedenfalls nicht. Sieht sich ein Händler im Recht und meint, zumindest starke Indizien vorweisen zu können, kann er einer möglichen Klage des Käufers vergleichsweise gelassen entgegensehen.

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:

Daniel Huber

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)