

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Ware geht nach Widerruf verloren: Wer haftet? (+ Muster)

In Deutschland werden jeden Tag Millionen Pakete verschickt. Nicht selten kommt es dabei vor, dass Artikel auf dem Versandweg verschwinden. Geht das Paket eines Kunden nach dem Widerruf bei der Rücksendung zum Verkäufer verloren, stellt sich die Frage: Wer trägt den Schaden? Muss der Verbraucher Wertersatz für den verlorenen Artikel leisten oder bleibt der Unternehmer am Ende auf dem Schaden sitzen? Die IT-Recht Kanzlei zeigt die Rechtslage auf und stellt Händlern ein hilfreiches Musterschreiben bereit, welches einen Regressanspruch des Händlers gegen seinen Versanddienstleister bei Pakerverlust zum Inhalt hat.

A. The winner takes it all

Zu der Problematik zunächst folgendes Fallbeispiel:

Ein Verbraucher bestellt bei einem Online-Versand ein Fußballtrikot seines Lieblingsvereins. Nachdem ihm das Trikot zugeschickt wurde, steigt der Verein in die zweite Liga ab. Der Verbraucher möchte alle Andenken an seinen Ex-Liebblingsverein vernichten und macht von seinem Fernabsatzwidertrittsrecht Gebrauch. Wie mit dem Händler vereinbart, sendet der Verbraucher das Päckchen per Post zurück an den Verkäufer. Dort kommt es allerdings nie an, da es auf mysteriöse Weise unterwegs verloren gegangen ist.

B. Unternehmer trägt Risiko des Verlusts

Nach § 355 Abs. 3 Satz 4 BGB trägt der Unternehmer das Risiko der Rücksendung einer Ware nach erfolgtem Widerruf. Das bedeutet, dass der Verkäufer beim Verlust der Ware im Rahmen der Rücksendung weder den vom Käufer gezahlten Kaufpreis behalten darf, noch Wert- oder Schadensersatz geltend machen kann. Dies folgt auch aus § 357 Abs. 7 BGB, der eine abschließende Regelung von Fällen enthält, in denen der Verbraucher Wertersatz im Rahmen des Widerrufs leisten muss. Eine Wertersatzpflicht im Falle des Verlusts der Ware im Zuge der Rücksendung ist darin nicht geregelt.

Daraus folgt für den Verkäufer: Der Unternehmer ist verpflichtet, dem Käufer den bereits gezahlten Kaufpreis zurückzuerstatten. Der Unternehmer hat also Pech und bleibt auf seinem finanziellen Schaden sitzen.

C. Verbraucher muss Nachweis über Rücksendung erbringen

Gemäß § 357 Abs. 4 BGB muss der Verbraucher jedoch im Zweifelsfall nachweisen, dass er die Ware tatsächlich bei der Post aufgegeben hat. Als Nachweis der Rücksendung kann dem Kunden regelmäßig ein entsprechender Einlieferungsbeleg dienen.

Allerdings muss der Verbraucher im Zweifelsfall nicht nur beweisen, dass er (irgend-)ein Paket versandt hat, sondern auch, dass das Paket die zurückzugewährende Kaufsache auch tatsächlich enthielt.

Viele Versandhändler registrieren bei Einlieferung das Paketgewicht und koppeln dieses mit der jeweiligen Sendungsnummer so, dass über den Einlieferungsbeleg unter Nachvollziehung des Gewichts auch das Enthaltensein des Artikels bewiesen werden kann.

Wird ein Paketgewicht allerdings mit der Einlieferung nicht registriert und kommt etwa ein leeres Paket beim Händler an, so kann der Verbraucher durch den bloßen Beleg nicht hinreichend beweisen, dass das abgesandte Paket auch die Ware enthielt.

Hier muss er im Streitfall auf andere Beweismittel, etwa Zeugen aus dem Familienbereich oder aus dem Mitarbeiterkreis des Versanddienstleisters benennen, die beweisen können, dass die Ware im Paket verbracht wurde oder dem Gewicht nach darin enthalten gewesen sein muss.

Kann der Kunde einen hinreichend Nachweis über die Absendung des Pakets mitsamt der Ware nicht erbringen, bleibt er letztlich auf dem Schaden sitzen. Der Verkäufer kann dann den bereits gezahlten Kaufpreis einbehalten.

D. Regressansprüche gegenüber dem Versanddienstleister bei Verlust auf Versandweg

Zwar trägt der Unternehmer ab Übergabe der Ware beim Versanddienstleister grundsätzlich das Transportrisiko und kann sich bei Verlust nicht an den Verbraucher halten (s.o.). Ihm steht in diesen Fällen allerdings ein Ersatzanspruch gegen das Transportunternehmen aus § 421 Abs. 1 Satz 2 des Handelsgesetzbuches (HGB) zu. Diese Anspruchsgrundlage gestattet dem Empfänger einer Sendung, Ansprüche aus Beschädigung oder Verlust im eigenen Namen gegen das Versandunternehmen geltend zu machen, auch wenn der Transportvertrag eigentlich nur zwischen dem absendenden Verbraucher und dem Versanddienstleister zustande gekommen ist.

Will der Unternehmer Ersatzansprüche dieser Form geltend machen, sollte er den Verbraucher unbedingt um Zusendung einer Kopie des Einlieferungsbeleges bitten und gleichzeitig etwaige Transportschäden bei Paketeingang unverzüglich (fotographisch) dokumentieren.

E. Fazit

Geht die Ware bei erfolgter Rücksendung zum Verkäufer nach dem Widerruf des Verbrauchers auf dem Versandweg verloren, so trägt hierfür der Verkäufer das Risiko. Er kann sich in diesem Fall aber an das Transportunternehmen halten und Ersatz für den Verlust verlangen.

Hiervon zu unterscheiden sind aber (vorgelagerte) Konstellationen, in denen der Verkäufer nicht sicher ist, ob der Verbraucher die Ware tatsächlich versandt hat (etwa bei Eingang eines leeren Pakets beim Verkäufer). Hier kann der Verkäufer dem Verbraucher einen hinreichenden Nachweis darüber abverlangen, dass er die Ware tatsächlich auch beim Versandunternehmen eingeliefert hat. Kann der Kunde diesen Nachweis nicht erbringen, bleibt er letztlich auf dem Schaden sitzen.

F. Muster: Regressanspruch gegen Versanddienstleister bei Paketverlust oder –beschädigung im Widerrufsfall

Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren Mandanten kostenlos das neue Muster "[Regressanspruch gegen Versanddienstleister bei Paketverlust oder –beschädigung im Widerrufsfall](#)" zur Verfügung

Dieses Muster kann verwendet werden, wenn die Kaufsache auf dem Rücksendeweg nach einem Verbraucherwiderruf in der Sphäre des Transportunternehmens beschädigt wird oder untergeht.

Zwar trägt der Unternehmer ab Einlieferung der Ware durch den Verbraucher das Transportrisiko. Dies stellt aber nur den Verbraucher, nicht auch den Versanddienstleister von einer Ersatzpflicht frei. Für etwaige Schäden aus Untergang oder Beschädigung auf dem Transportweg kann der Unternehmer vielmehr nach § 421 Abs. 1 Satz 2 HGB Schadensersatz verlangen. Im Beschädigungsfall sollte der Unternehmer nach Wareneingang den Schaden fotografisch dokumentieren und die Lichtbilder seinem Ersatzgesuch zu Beweis Zwecken beilegen.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt