

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

Gewährleistung im Online-Handel: was tun, wenn der Verbraucher die mangelhafte Sache nicht zurückschickt?

klaus@husarek.delm elektronischen Geschäftsverkehr gestaltet sich die Handhabung der gesetzlichen Gewährleistungsrechte nicht selten delikat, weil die räumliche Distanz zwischen Händler und Verbraucher die Prüfung der Substantiiertheit der Mängelrügen erschwert und die Abwicklung verkompliziert. Zwar stehen dem Verbraucher bei genuinen Sachmängeln unter anderem Nacherfüllungsansprüche zu. Diesen muss der Händler indes nicht blindlings und auf bloßer Basis der Rüge nachkommen, sondern ist seinerseits mit besonderen Rechten ausgestattet. Vor diesem Hintergrund beschäftigt sich der nachstehende Beitrag mit der Frage, welche Möglichkeiten für den Händler in Fällen bestehen, in denen der Verbraucher einen Gewährleistungsfall geltend macht, die bemängelte Ware im Anschluss aber überhaupt nicht oder erst verspätet zurücksendet.

I. Mängelrüge und vollständig ausbleibende Rücksendung durch den Verbraucher

Macht der Verbraucher nach einem Fernabsatzkauf einen Gewährleistungsfall geltend und rügt einen Sachmangel, ist der Händler nicht verpflichtet, sich auf dessen Gesuch auf bloßer Basis der Behauptung einzulassen. Vielmehr stehen ihm einerseits ein besonderes Prüfrecht und andererseits ein Rückgewähranspruch zu.

1.) Mängelprüfrecht des Händlers

Weil es dem Händler nicht zugemutet werden kann, die Erfüllung seiner gesetzlichen Nacherfüllungspflichten von einer Verbraucherrüge abhängig zu machen, deren Begründetheit er mangels Gewahrsams an der Kaufsache nicht beurteilen kann, steht im nach ständiger Rechtsprechung im Vorfeld des Einlassens auf das Verbrauchergesuch ein Prüfrecht zu (begründet durch BGH, Urteil vom 10.03.2010 – Az.: VIII ZR 310/08)

Dieses soll ihn in die Lage versetzen, die verkaufte Sache daraufhin zu untersuchen, ob der behauptete Mangel überhaupt besteht, ob er bereits im Zeitpunkt des Gefahrübergangs vorgelegen hat, auf welcher Ursache er beruht sowie ob und auf welche Weise er beseitigt werden kann.

Zwar darf der Händler die Bereitschaft zur Untersuchung nicht von der durch den Verbraucher zu wählenden Art der Nacherfüllung (Neulieferung oder Reparatur) abhängig machen. Dennoch befähigt ihn sein Prüfrecht dazu, die Erfüllung von Gewährleistungsansprüchen solange zu verweigern, bis der Verbraucher ihm die vermeintlich mangelhafte Sache zur Verfügung stellt.

Das händler eigene Untersuchungsrecht fungiert damit wie ein temporäres Leistungsverweigerungsrecht, das der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen durch den Verbraucher solange entgegengehalten werden kann, wie der Verbraucher die Kaufsache nicht zur Prüfung zur Verfügung stellt.

Ein „Zurverfügungstellen“ setzt im Online-Handel, wo der Wohnsitz des Händlers und derjenige des Verbrauchers im Regelfall auseinanderfallen, in Anlehnung an §269 Abs. 1 Alternative 3 BGB regelmäßig eine Verbringung der Sache an den Wohnsitz des Nacherfüllungsschuldners, also des Händlers, voraus. Demnach kann vom Verbraucher grundsätzlich verlangt werden, die vermeintlich mangelhafte Sache zur Überprüfung an den Sitz des Händlers zu versenden. Zu beachten ist in diesem Fall aber, dass der Händler stets die Kosten für die Hinsendung und auch diejenigen für die Rücksendung an den Verbraucher nach erfolgter Prüfung zu tragen hat.

Ergibt die Prüfung einen haftungsauslösenden Sachmangel, so ist Gegenstand der Rücksendung – je nach Wahl des Verbrauchers – die reparierte oder eine neue, gleichartige Kaufsache. Erweist sich die Mängelrüge als Folge der Prüfung demgegenüber als unbegründet und kommen Gewährleistungsansprüche gegen den Händler deshalb nicht in Betracht, ist die ursprüngliche Kaufsache an den Verbraucher zurückzusenden.

Erklärt sich der Verbraucher zur Übersendung der bemängelten Ware an den Händler endgültig nicht bereit oder bleibt dauerhaft untätig, kann der Händler die gewährleistungsrechtliche Inanspruchnahme in zulässiger Weise fortwährend abwenden und muss sich auf das Begehren des Verbrauchers nicht einlassen.

2.) Anspruch auf Rückgewähr der mangelhaften Sache im Nachlieferungsfall

Auch wenn dem Händler grundsätzlich ein der gewährleistungsrechtlichen Inanspruchnahme vorgelagertes Prüfrecht zusteht, mittels dessen er sich in den Besitz der vermeintlichen mangelhaften Kaufsache bringen kann, sind Fälle denkbar, in denen er auf eine Ausübung dieses Rechts verzichtet.

Dies kann beispielsweise dann geboten sein, wenn der Verbraucher seiner Mängelrüge bereits hinreichend fundierte Beweise (z.B. Foto- oder Videomaterial) beifügt, aus denen sich die haftungsauslösende Mangelbefangenheit der Kaufsache so eindeutig ergibt, dass der Händler auch ohne Prüfung von seiner Einstandspflicht überzeugt ist.

Akzeptiert der Händler in derlei Konstellationen ohne vorangegangene Prüfung das Vorliegen eines Gewährleistungsfalles, hängt es sodann von der Wahl der Nacherfüllungsart nach §439 Abs. 1 BGB durch den Verbraucher ab, wie mit der mangelhaften Kaufsache weiter zu verfahren ist.

Begehrt der Verbraucher die Reparatur, so stehen ihm Besitz- und Eigentumsrechte an der Sache weiterhin zu, weil diese gerade nicht ausgetauscht, sondern nur in ihrer Fehlerhaftigkeit behoben werden soll. Gegebenenfalls kann der Händler mit Blick auf §269 Abs. 1 Alternative 3 BGB aber eine Versendung an ihn zum Reparaturzweck verlangen.

Entscheidet sich der Verbraucher dahingegen für die Nachlieferung, also die Lieferung einer

neuwertigen Sache, ist er gemäß §439 Abs. 4 BGB in Verbindung mit §346 Abs. 1 BGB verpflichtet, die schadhafte Ware an den Händler zurückzusenden und damit rückzuübereignen.

Dieser Rückgewähranspruch des Händlers wird nach ständiger Rechtsprechung nicht erst dann ausgelöst, wenn der Verbraucher die mangelfreie nachgelieferte Sache erhält, sondern wirkt zeitlich parallel zu dessen Nachlieferungsanspruch. Daraus folgt, dass der Nachlieferungsanspruch des Verbrauchers sowie der Rückgewähranspruch des Händlers Zug um Zug zu erfüllen sind und dem Händler damit ein Recht zur Verweigerung der Nachlieferung aus §§348, 320 BGB solange zusteht, wie er die mangelhafte Kaufsache vom Verbraucher nicht zurückerhält.

Auch im Falle eines akzeptierten Nachlieferungsbegehrens wird der Händler also nicht rechtlos gestellt, sondern muss mit seiner Pflichterfüllung erst beginnen, wenn die schadhafte Kaufsache wieder in seinen Machtbereich gelangt. Hierbei kann er vom Verbraucher grundsätzlich die Zusendung an ihn verlangen, ist aber zur Tragung der Hinsendekosten verpflichtet.

Verweigert der Verbraucher die Rückgewähr oder bleibt untätig, ist auch der Händler nicht gehalten, die Nachlieferung einzuleiten.

II. Mängelrüge und verspätete Rücksendung durch den Verbraucher

Weil der Verbraucher bei der Geltendmachung von Mängelrügen ein ureigenes Interesse daran hat, dass seinem Nacherfüllungsbegehren entsprochen wird, dürften Konstellationen einer endgültigen und dauerhaften Ablehnung von Rücksendungsgesuchen des Händlers eher die Ausnahme sein. Störungen in der Abwicklung von gewährleistungsrechtlichen Sachverhalten entstehen insofern viel häufiger dadurch, dass der Verbraucher eine Rücksendung der beanstandeten Sache erst verspätet einleitet.

Kommt es zu Verzögerungen in der Rücksendung, verfügt der Händler aber grundsätzlich über dieselben Möglichkeiten wie bei einer endgültigen Ablehnung der Bereitstellung. Dies basiert darauf, dass sowohl sein Mängelprüfrecht als auch der Rückgewähranspruch bei Nachlieferung als Leistungsverweigerungsrechte fungieren, die dem Verbraucher solange einredeweise entgegenhalten werden können, wie dieser seine Rücksendepflicht nicht erfüllt.

Erhält der Händler trotz Aufforderung eine als mangelhaft gerügte Sache nicht unmittelbar zurück, darf er mit der Erfüllung von gewährleistungsrechtlichen Nacherfüllungspflichten solange warten, wie auch der Verbraucher selbst untätig verweilt.

Die Verzögerung der Rücksendung einer (vermeintlich) mangelhaften Sache durch den Verbraucher wirkt sich im Ergebnis also selbstschädigend aus, weil sie geradewegs auf die Durchsetzbarkeit seiner Gewährleistungsansprüche Einfluss nimmt und diese im selben Maße hemmt.

Zu beachten ist gerade in Konstellationen der verspäteten Rücksendung, dass diese keine Auswirkung auf die Vermutungswirkung des §477 BGB hat. In Ansehung daran, dass das Gewährleistungsrecht nur eingreift, wenn die Kaufsache bereits ab Gefahrübergang mangelhaft war, führt diese Vorschrift bei Verbrauchergeschäften eine Beweislastumkehr dahingehend ein, dass für innerhalb der ersten 6 Monate auftretende Mängel deren originäres Bestehen grundsätzlich vermutet wird.

Wird die bemängelte Ware erst nach Ablauf der 6 Monate an den Händler zurückgesandt, darf sich dieser nicht auf ein Entfallen des Verbraucherbeweisprivilegs aus §477 BGB berufen und infolgedessen vom Verbraucher substantiierte Beweise verlangen, dass der Mangel bereits ab Gefahrübergang vorlag. Maßgeblich für die Wirkung des §477 BGB, der vom Wortlaut an ein „Sich-Zeigen“ des Mangels anknüpft, ist nämlich nicht der Zeitpunkt der Warenrücksendung, sondern ausschließlich derjenige der Mängelrüge.

Beanstandet der Verbraucher einen gewissen Sachmangel innerhalb von 6 Monaten nach Warenerhalt, wird die latente Mangelhaftigkeit zugunsten seiner Gewährleistungsrechte auch dann vermutet, wenn er die Ware zur Überprüfung erst nach Ablauf der 6 Monate zur Verfügung stellt. Freilich kann das Vorliegen eines Mangels oder die Mangelhaftigkeit ab Gefahrübergang im Rahmen der Händleruntersuchung aber widerlegt und eine Einstandspflicht dann abgelehnt werden.

III. Musterformulierungen

Speziell für unsere Mandanten hat die IT-Recht Kanzlei begleitend zu diesem Beitrag zwei Muster erstellt, mit denen Händler zur Rücksendung auffordern und die Erfüllung von Gewährleistungspflichten bis zum Erhalt der Warenrücksendung durch den Verbraucher verweigern können.

- Muster 1 beinhaltet die Bitte um Einsendung zum Zwecke der Ausübung eines Mängelprüfrechts und weist auf die Konsequenzen einer Verbraucheruntätigkeit hin.
- Muster 2 adressiert den Fall einer grundsätzlich akzeptierten Ersatzlieferung und macht die diese von der Rücksendung der mangelhaften Ware abhängig.

Die Muster [können hier abgerufen werden](#).

IV. Fazit

Auch wenn in gewährleistungsrechtlichen Sachverhalten primär der Käufer mit Rechten ausgestattet wird, können Händler nicht ohne Weiteres gezwungen werden, bei der Erfüllung ihrer Pflichten in bedingungslose Vorleistung zu gehen. Vielmehr stehen auch Ihnen spezielle Ansprüche zu, die auf die Verfügbarmachung der gerügten Kaufsache gerichtet sind und Gewährleistungsbegehren entgegenhalten werden können.

In jedem Gewährleistungsfall ist der Händler so befugt, unter Tragung der Versandkosten eine Zusendung der Sache zu verlangen, um diese auf die geltend gemachten Mängel zu überprüfen. Bis zum Erhalt kann er ein Tätigwerden grundsätzlich verweigern.

Gleichsam steht ihm im Falle einer begehrten Ersatzlieferung das Recht aus §439 Abs. 4 BGB i.V.m. §346 Abs. 1 BGB zu, die Versendung einer neuwertigen, mangelfreien Sache vom Rückerhalt der Mangelware abhängig zu machen.

Sowohl das Prüfrecht als auch der bezeichnete Rückgewähranspruch fungieren als Leistungsverweigerungsrechte, die Gewährleistungsansprüchen so lange entgegengehalten werden können, bis der Verbraucher seiner Sendungspflicht nachkommt.

Ausfälle oder Verzögerungen des Verbrauchers bei der Rücksendung erweisen sich damit als Bumerang für die von ihm begehrte Abhilfe.

Bei weiteren Fragen zu Rechten und Pflichten der Vertragsparteien im Gewährleistungsfall steht Ihnen die IT-Recht Kanzlei gerne persönlich zur Verfügung.

Autor:

RA Phil Salewski

Rechtsanwalt