

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Lieferung per Spedition – Welche Besonderheiten gibt es im Onlinehandel?

Inzwischen ist es durchaus verbreitet, dass Verbraucher auch Waren im Internet bestellen, die nicht paketversandfähig sind. Gerade bei sehr sperrigen oder schweren Waren wie etwa Möbeln ist ein Speditionsversand notwendig. Für Onlinehändler gibt es hierbei zahlreiche Besonderheiten und Fallstricke zu beachten, über die wir im folgenden Beitrag informieren möchten.

1. Bestimmung eines sinnvollen Liefergebiets

Während ein Paketversand zumindest europaweit unproblematisch zu realisieren ist, stellt ein grenzüberschreitender Speditionsversand nach wie vor hohe Anforderungen an die Händler.

Gerade bei einer Speditionslieferung an exotische Destinationen wie z.B. auf Inseln bzw. bei sehr langem Lieferweg sind Aufwand für Planung und die dann für den Transport anfallenden Kosten häufig immens und lassen einen Speditionsversand somit unwirtschaftlich werden.

Händler sollten sich also bereits im Vorfeld Gedanken machen, in welche Länder eine Lieferung per Spedition wirtschaftlich sinnvoll ist und entsprechende Beschränkungen im Rahmen ihrer Verkaufspräsenz umsetzen.

Praxistipps:

Aufgrund der Verpflichtung zur Angabe von Lieferbeschränkungen im Onlinehandel müssen Händler beim Verkauf von Speditionsware – ebenso wie beim Verkauf paketversandfähiger Waren - angeben, wenn diese Waren nicht in alle Mitgliedstaaten der Europäischen Union geliefert werden können.

Ein entsprechender Hinweis (z.B. auch, wenn keine Liefermöglichkeit auf [deutsche] Inseln besteht) ist sinnvollerweise auf der Seite „Zahlung & Versand“ zu platzieren im Sinne einer Definition der ausschließlich möglichen Lieferdestinationen.

Ferner muss darauf geachtet werden, dass keine Irreführung des Kunden hinsichtlich der Liefergebiete erfolgt.

Wirbt ein Shop also z.B. in einem Banner auf der Startseite pauschal mit „Lieferung nach ganz Europa“, trifft dies letztlich aber nur für paketversandfähige Waren, nicht jedoch für ebenfalls angebotene Speditionsware zu, läge eine abmahnbare Irreführung vor. Es muss also ggf. bei entsprechender Werbung nach paketversandfähiger Ware und Speditionsware differenziert werden.

Natürlich muss auch das Shopsystem entsprechend „schlau“ sein. Kann ein Kunde mit einem Speditionsartikel im Warenkorb im Checkout eine ausländische Lieferadresse angeben und die Bestellung abschließen, wird aber tatsächlich gar kein Speditionsversand in das Ausland angeboten, ist dies irreführend und abmahnbar. Auch muss das Shopsystem selbstverständlich dem Kunden im

Checkout die korrekten, anfallenden Lieferkosten anzeigen können. Bei einem Speditionsartikel dürfen damit nicht die abweichenden Kosten für regulären Paketversand angezeigt werden.

2. Angabe zutreffender Lieferkosten für alle Lieferdestinationen

Wie auch beim Versand paketversandfähiger Waren haben Onlinehändler den Verbraucher über die Höhe der für eine Lieferung der Ware per Spedition anfallenden Kosten zu informieren, und zwar bereits bevor der Verbraucher seine Bestellung einleitet. Der Hinweis muss damit bereits zu dem Zeitpunkt, in welchem die Ware erstmals in den virtuellen Warenkorb eingelegt werden kann.

Diese Verpflichtung besteht bezüglich aller angebotenen Lieferdestinationen.

Dies bedeutet also insbesondere, dass Sie bei einem angebotenen Speditionsversand (auch) in das Ausland die entsprechenden Lieferkosten auch für die möglichen ausländischen Lieferdestinationen anzugeben haben, entweder direkt beim Artikel oder auf einer im Rahmen des Hinweises „inkl. MwSt. zzgl. Versand“ bei der jeweiligen Preisangabe verlinkten Erläuterungsseite für die Versandkosten.

Zwar kennt das Gesetz von dieser Pflicht sowohl preisangabenrechtlich als auch fernabsatzrechtlich eine Ausnahme, sofern die Lieferkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können (dann ist nur die Tatsache anzugeben, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen). Hierauf sollten Händler jedoch nicht spekulieren, da diese Ausnahmetatbestände von der Rechtsprechung in der Praxis sehr restriktiv gehandhabt werden.

Praxistipps:

Beschränken Sie das Liefergebiet für Speditionsartikel daher so, dass Sie die Lieferkosten (noch) sinnvoll angeben können. Sollte ein „exotischer“ Käufer ernsthaftes Interesse an einer Speditionslieferung an eine nicht angebotene Destination haben, ist es wahrscheinlich, dass er mit Ihnen individuell Kontakt aufnimmt und Sie diesem Kunden dann ggf. ein individuelles Angebot unter Nennung der zuvor recherchierten Lieferkosten machen können.

Vermeiden Sie unbedingt eine Gestaltung mit „Lieferkosten auf Anfrage“ für bestimmte Ziele. Wenn Sie angeben, Sie liefern in Land X, dann aber die Lieferkosten für Land X nur „auf Anfrage“ benennen, ist dies klar abmahnbar!

3. Vorsicht bei Werbung mit „versandkostenfrei“

Viele Händler bieten ab Erreichen eines bestimmten Bestellwerts einen kostenfreien Versand an und bewerben diesen plakativ, z.B. in Bannern oder im Header/ Footer des Shops.

Dieser Entfall der Versandkosten gilt regelmäßig aber nur für einen Paketversand, nicht für den (meist wesentlich teureren) Speditionsversand.

Weil speditionspflichtige Artikel meist auch teuer sind und somit die „Freigrenze“ reißen, tappen hier viele Händler in eine Abmahnfalle: Die Werbung für „versandkostenfrei“ müsste bereits im Blickfang entsprechend eingegrenzt werden, wenn vom Händler paketversandfähige Waren und Speditionsartikel zugleich angeboten werden.

Praxistipp:

Erfolgt eine solche Einschränkung der schlagwortartigen Bewerbung der Versandkostenfreiheit nicht, drohen Abmahnungen. Dieselbe Problematik besteht, wenn bei einem Paketversand der Auslandsversand nicht an der versandkostenfreien Lieferung teilnimmt.

Eine Beschränkung könnte in der Praxis wie folgt aussehen:

„Versandkostenfreie Lieferung ab 100,-- Euro Warenwert (gilt nur für den Versand paketversandfähiger Waren innerhalb Deutschlands)“.

4. An längere Lieferzeiten denken

Im Onlinehandel ist der Verbraucher über die Lieferzeit zu informieren. Dies gilt auch für Waren, die per Spedition an den Verbraucher geliefert werden.

Da eine Speditionslieferung in aller Regel längere Zeit beansprucht als die Lieferung per Paketdienst, muss bei der Angabe der Lieferzeit differenziert werden.

Empfehlenswert ist, dies direkt beim jeweiligen Speditionsartikel auf der Artikeldetailseite abzubilden. Ist dies technisch nicht möglich, dann sollte zumindest auf der Erläuterungsseite zu den Lieferzeiten (also in der Regel auf der Seite „Zahlung & Versand“) ein „Aufschlag“ von x Tagen für per Spedition zu liefernde Artikel genannt werden und bei der Angabe der Lieferzeit beim Artikel transparent auf diese Erläuterungsseite hingewiesen werden.

Praxistipp:

Sorgen Sie dafür, dass in Ihrem Shop auch bei Speditionsartikeln die Lieferzeit zutreffend angegeben wird. Die Angabe der Lieferzeit ist insbesondere bei einem Speditionsversand ins Ausland anspruchsvoll, da meist mehrere Speditionen beteiligt sind und die Lieferzeit nur noch sehr grob prognostiziert werden kann.

Die IT-Recht Kanzlei hat [hier einen umfassenden Leitfaden zur Angabe der Lieferzeiten veröffentlicht](#).

5. Erkennbarkeit schaffen, welche Ware ein Speditionsartikel ist

Damit der Kunde auch erkennen kann, welche konkreten Lieferkosten anfallen, ob Lieferbeschränkungen greifen und was bezüglich der Lieferzeit gilt, müssen Speditionsartikel schon auf der Seite, von der aus diese erstmals in den Warenkorb gelegt werden können, klar als Speditionsartikel gekennzeichnet werden. Dies kann z.B. durch den Satz „Dieser Artikel wird per Spedition geliefert.“ erfolgen.

Praxistipp:

Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt, diese Kennzeichnung bei betroffenen Artikeln immer vorzunehmen, also auch dann, wenn Versandbedingungen und Lieferzeiten vom Shopsystem für solche Artikel bereits „dynamisch aufbereitet“ werden können (z.B. wenn die Angabe der höheren anfallenden Lieferkosten und längeren Lieferzeit schon direkt beim Artikel erfolgt).

Denn ein Speditionsversand erfordert in der Praxis vom Verbraucher „mehr“ als ein Paketversand (z.B. Anwesenheit am Lieferort). Um Zustellungsprobleme und Missverständnisse zu vermeiden, ist ein solcher deutlicher Hinweis auf einen Speditionsversand also unerlässlich.

6. Räumliche Beschränkungen: „Frei Bordsteinkante“ und Voraussetzungen bei der Zuwegung

Der Verkäufer hält das Schicksal der Ware beim Speditionsversand noch weniger in den Händen als beim Paketversand. Dies gilt insbesondere für die Voraussetzungen der Anlieferung. Hier finden sich selten Speditionen, die ohne besondere Vereinbarung z.B. die Waschmaschine in den 5. Stock ohne Lift tragen oder den 40-Tonner mit Einweiser durch eine schmale Anwohnerstichstraße dirigieren lassen.

Auf entsprechende Beschränkungen der Lieferbereitschaft bzw. Anlieferungsmöglichkeiten der beauftragten Spedition muss der Kunde im Rahmen der Lieferbedingungen bereits online hingewiesen werden, etwa dahingehend, dass die Anlieferung ausschließlich „frei Bordsteinkante“ erfolgen kann. Denn erfolgt kein Hinweis auf eine solche Beschränkung, ist die Lieferung bis zum Verwendungsort der Ware geschuldet, d.h. wird beim Verkauf der Waschmaschine keine Lieferung nur „frei Bordsteinkante“ vereinbart, muss der Verkäufer dafür sorgen, dass diese in das 5. OG kommt.

Praxistipps:

„Frei Bordsteinkante“ ist zwar verbreitet, gilt aber nicht ohne weiteres bei einem Speditionsversand als Lieferbeschränkung vereinbart.

Liefert Ihre Spedition also nur „frei Bordsteinkante“, müssen Sie den Kunden hierauf bereits in der jeweiligen Artikelbeschreibungen und bei den Versandangaben hinweisen und eine entsprechende

Begrenzung in den AGB mit dem Kunden vereinbaren. In nahezu allen [AGB der IT-Recht Kanzlei](#) kann eine entsprechende Beschränkung mit dem Kunden entsprechend vereinbart werden.

Gerade bei sehr sperrigen Waren (z.B. Garagentor) ist zudem der Einsatz großer Liefer-LKW erforderlich. Solche LKW können ggf. schmale Anliegerstraßen, gewichtsbeschränkte Straßen / Brücken oder für den Schwerverkehr gesperrte Straßen schlicht nicht befahren und damit ggf. nicht bis zum Kunden anliefern, also auch nicht „frei Bordsteinkante“ liefern.

Auf derartige weiteren Einschränkungen muss ebenfalls bei den Angaben zum Versand hingewiesen werden.

7. Wenn der Kunde „mit anpacken“ muss – der Abladevorgang

Nicht selten kommt es vor, dass für das Abladen schwerer oder sperriger Güter zwei Mann benötigt werden, der Speditionsfahrer aber alleine unterwegs ist. Mit anderen Worten: Der Kunde muss dann beim Abladen mit „anpacken“, damit die Ware vom LKW zur Bordsteinkante bzw. zum Aufstellort kommt.

Praxistipps:

Wenn dem so ist, darf nicht mit einer Lieferung frei Bordsteinkante bzw. frei bis zum Aufstellort geworben werden. Vielmehr ist dann bei den Lieferbedingungen darauf hinzuweisen, dass der Kunde eine Mitwirkungspflicht hat, also beim Abladevorgang bzw. Transport vom LKW bis zum Aufstellort helfen muss, da andernfalls keine Abladung bzw. keine Lieferung bis zum Aufstellort erfolgen kann. Es sollte dabei der Vorgang, an dem sich der Kunde beteiligen muss, möglichst zutreffend geschildert werden.

Kann ein solcher alleiniger „Abladeservice“ auch durch Ihre Spedition gegen Aufpreis geleistet werden, sollten Sie zwei verschiedene „Lieferpakete“ zur Auswahl anbieten. Z.B. Standardspeditionslieferung mit notwendiger Abladehilfe durch den Kunden zu günstigeren Lieferkosten und eine Speditionslieferung mit vollständiger Übernahme der Abladetätigkeit durch die Spedition zu teureren Lieferkosten.

8. Zeitliche Beschränkungen: Anwesenheit ist Pflicht und Zeitfenster sind Standard

Beim Speditionsversand ist das Abzeichnen des Lieferscheins durch eine empfangsberechtigte Person Voraussetzung, zumal bei einer Lieferung bis zur Bordsteinkante die Ware nicht einfach ungeschützt vor Wittereinflüssen und Zugriff Dritter auf öffentlichem Grund stehen bleiben kann.

In aller Regel kann beim Einsatz einer Spedition auch keine konkrete „Wunschzeit“ vereinbart werden. In der Praxis sind höchsten mehrstündige Zeitfenster als Eingrenzung möglich.

Praxistipp:

Um Frust zu vermeiden, weisen Sie den Verbraucher eindeutig bei der Erläuterung des Speditionsversands auf den Umstand hin, dass er oder eine von ihm bevollmächtigte Person zum einen anwesend sein muss und zum anderen, dass keine „Wunschzeit“ sondern nur ein Zeitfenster vereinbart werden kann.

Mehrstündige Zeitfenster erfordern bei Arbeitnehmern meist, dass diese sich einen Tag Urlaub nehmen. So etwas will von vorneherein eingeplant sein.

9. Lösungsansätze / Formulierungsbeispiel für die Praxis

Die vorstehenden Besonderheiten der Speditionsanlieferung verkomplizieren die Sache erheblich, so dass manchem Verkäufer die Lust auf das Anbieten einer Speditionslieferung vergehen wird.

Folgende Abstufungen sind für Verkäufer in der Praxis denkbar:

- a) Speditionsware bzw. besondere anspruchsvoll per Spedition zu befördernde Ware wird nur gegen Abholung durch den Kunden beim Verkäufer bzw. gegen selbst vom Kunden zu organisierenden Transport durch eine Spedition angeboten.
- b) Speditionsware bzw. besondere anspruchsvoll per Spedition zu befördernde Ware wird als Abholware angeboten. Der Verkäufer bietet aber zugleich an, zu prüfen, ob im jeweiligen Einzelfall eine Speditionslieferung an eine vom Kunden noch zu benennende Lieferanschrift möglich ist. Sollte dies möglich sein, übersendet der Verkäufer dem Kunden ein individuelles Angebot für die Ware mit Speditionslieferung unter Nennung der Kosten und Lieferbedingungen. Hier kann auf individuelle Besonderheiten eingegangen werden und es müssen online noch keine komplexen Lieferbedingungen vorgehalten werden.
- c) Es wird standardmäßig (ggf. neben der Abholmöglichkeit) eine Lieferung per Spedition vom Verkäufer angeboten. Sie müssen – bieten Sie eine Speditionslieferung standardmäßig an - in jedem Fall darauf achten, die konkret dafür anfallenden Kosten sowie die genannten Besonderheiten bzw. Einschränkungen dem Kunden vor Einleitung des Bestellvorgangs z.B. im Rahmen von entsprechenden Lieferbedingungen vollständig und transparent darzustellen.

Praxistipp:

Eine Formulierung bezüglich der Besonderheiten und Einschränkungen des Speditionsversands könnte in etwa wie folgt aussehen:

“

„Hinweise zur Lieferung per Spedition:

Die Lieferung erfolgt mittels LKW und "frei Bordsteinkante", also bis zu der der Lieferadresse nächst gelegenen öffentlichen Bordsteinkante, es sei denn, es wird ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

Bitte beachten Sie, dass eine Anlieferung der Ware an die Lieferadresse „frei

Bordsteinkante“ aufgrund der fehlenden Befahrbarkeit mit dem LKW durch die Spedition in den folgenden Fällen nicht erfolgen kann:

- Die Lieferadresse befindet sich in einer Straße bzw. kann nur über eine Straße erreicht werden, die als verkehrsberuhigter Bereich / „Spielstraße“ gewidmet ist, und/ oder
- Die Lieferadresse befindet sich in einer Straße bzw. kann nur über eine Straße erreicht werden, deren Befahrbarkeit für Fahrzeuge mit einem zulässigen Gesamtgewicht von 40 Tonnen untersagt ist, und/ oder
- Die Lieferadresse befindet sich in einer Straße bzw. kann nur über eine Straße erreicht werden, die schmaler als 3,25 Meter ist bzw. die an einer bei der Lieferung zu passierenden Stelle im Zeitpunkt der Lieferung durch Hindernisse wie etwa parkende Fahrzeuge oder eine Baustelle auf weniger als 3,25 Meter Durchfahrtsbreite eingeschränkt wird, und/ oder
- Die Lieferadresse befindet sich in einer Sackgasse.

Trifft eine der genannten Besonderheiten für die gewünschte Lieferadresse zu bzw. sind Sie sich dahingehend unsicher, nehmen Sie bitte vor einer Bestellung telefonisch oder per Email Kontakt mit unserem Kundenservice auf, um zu klären, ob bzw. bis zu welchem Ort dann eine Anlieferung erfolgen kann.

Bitte beachten Sie ferner, dass es erforderlich ist, dass Sie bei der Ablieferung der Ware durch die Spedition persönlich an der Lieferadresse anwesend sind.

Zum einen deswegen, da von Ihnen die Auslieferung der Ware schriftlich zu bestätigen ist. Zum anderen erfordert die Abladung der Ware Ihre Mithilfe dergestalt, dass Sie den Mitarbeiter der Spedition bei dem Abladen der Ware vom LKW bis zur Bordsteinkante durch körperliche Mitarbeit unterstützen. Sie müssen daher körperlich im Stande sein, ein Gewicht von bis zu 30 Kilogramm heben zu können.

Schließlich ist zu beachten, dass kein konkreter Wunschzeitpunkt für die Anlieferung vereinbart werden kann. Die Spedition stimmt mit Ihnen eine Lieferung an einem Wunschtage von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) in einem Zeitfenster von 8 bis 13 Uhr oder 13 bis 18 Uhr ab. Ihre Anwesenheit an der Lieferadresse ist während des gesamten Zeitfensters erforderlich. Eine genauere Eingrenzung des Lieferzeitpunkts ist leider nicht möglich."

”

10. Kostenfalle „Hinsendekosten“

Selbstverständlich steht Verbrauchern auch bei Speditionsartikeln in aller Regel beim Onlinekauf in aller Regel ein Widerrufsrecht zu.

Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, ist eine Rechtsfolge hiervon, dass der Unternehmer dem Verbraucher in jedem Fall die gezahlten Hinsendekosten (also die Kosten der Lieferung der Ware vom Händler an den Verbraucher) erstatten muss. Eine Ausnahme gilt nur dann, wenn der Verbraucher hier nicht den Standardversand gewählt hatte, sondern aufpreispflichtige „Extras“ wie Expressversand „gebucht“ hatte (dann gibt es nur die Kosten für die Standardlieferung zurück).

Dies bedeutet, dass der Verkäufer dem Verbraucher bei einem widerrufenen Speditionsartikel also auch die Kosten für den Speditionsversand (wenn dieser die Standardliefermethode dieses Artikels darstellt) zu erstatten hat. Der Verkäufer muss hier deutlich tiefer in die Tasche greifen als beim einem Paketversand.

Insbesondere bei Speditionsversand in das Ausland kann das für den Händler richtig ins Geld gehen...

11. Informationspflicht über die Höhe der Kosten der Rücksendung beachten

Anders als bei den Hinsendekosten verhält es sich bei den Kosten der Rücksendung im Widerrufsfall.

Diesbezüglich sieht das Gesetz grundsätzlich vor, dass diese vom Verbraucher zu tragen sind, übt dieser sein Widerrufsrecht aus. Das gilt auch für die Rücksendekosten, die durch einen Rücktransport der Ware per Spedition an den Händler entstehen, weil die Sache nicht per Paket zurückgesendet werden kann.

Bei Speditionsartikeln gilt allerdings eine Besonderheit: Der Verbraucher muss hier bereits in der Widerrufsbelehrung über die Höhe der Rücksendekosten informiert werden. Können diese nicht konkret beziffert werden, ist zumindest ein Schätzbetrag anzugeben.

Es ist bei Speditionsartikeln also gerade nicht ausreichend, den Verbraucher nur über den Umstand zu informieren, dass er die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Vielmehr muss der für den Speditionsrückversand anfallende Betrag in der Widerrufsbelehrung beziffert angegeben werden oder – wenn dies vernünftigerweise im Voraus nicht möglich ist – zumindest schätzungsweise angegeben werden.

Weitere Informationen zu dieser Thematik finden Sie gerne

- [hier](#) und
- [hier](#)

Praxistipp:

Sofern Sie Ihre Widerrufsbelehrung für Waren als Update-Service-Mandant von der IT-Recht Kanzlei beziehen, können Sie dort (mit Ausnahme der Widerrufsbelehrung für eBay Plus-Angebote) auch die (geschätzten) Kosten für eine Rücksendung per Spedition hinterlegen.

12. Weitergabe der Telefonnummer des Kunden an Spedition

Speditionen verlangen zur Ausführung des Transports meist eine Telefonnummer des Empfängers, um sich mit diesem absprechen zu können, insbesondere zur Vereinbarung eines Liefertermins. Die Telefonnummer muss also irgendwie vom Kunden über den Verkäufer zur Spedition gelangen. Ein Thema des Datenschutzes.

Nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei verstößt es beim Verkauf von Speditionsartikeln zum einen nicht gegen das Gebot der Datensparsamkeit, wenn neben einer Email-Adresse im Checkout zugleich eine Telefonnummer (als Pflichtangabe) erfasst wird.

Ferner dürfte die Weitergabe der Telefonnummer des Kunden an die ausführende Spedition durch den Verkäufer beim Verkauf einer Speditionsware als für die Vertragsdurchführung zwingend notwendig anzusehen sein. Denn der weit überwiegende Teil der Speditionen avisiert die Lieferung direkt mit dem Kunden auf telefonischem Wege. Eine Lieferung durch die Spedition ohne telefonischen Kontakt mit dem Kunden scheidet daher in der Praxis aus.

Nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei liegt damit eine privilegierte Datenweitergabe vor, die keiner ausdrücklichen Einwilligung durch den Kunden bedarf. Allerdings sollte der Kunde bei Eingabe seiner Telefonnummer im Checkout darauf hingewiesen werden, dass diese und an welche Stelle diese zum Zwecke der Vertragsabwicklung weitergegeben wird.

13. Kostenfalle und hoher Organisationsaufwand bei Mängeln

Nicht selten kommt es vor, dass die angelieferte Speditionsware mangelhaft ist und dann zur Vornahme der Reparatur bzw. eines Austausches zum Verkäufer zurück zu transportieren ist.

Der Erfüllungsort der Nacherfüllung infolge Mangelhaftigkeit der Ware ist mit dem BGH nach der allgemeinen Regelung über den Erfüllungsort in § 269 Abs. 1 BGB zu ermitteln.

Somit ist primär eine zwischen Verkäufer und Käufer getroffene Vereinbarung entscheidend. Fehlt jedoch eine solche vertragliche Abrede über den Erfüllungsort, ist auf die jeweiligen Umstände, insbesondere die Natur des Schuldverhältnisses, abzustellen. Handelt es sich etwa um den Kauf eines Motorrollers von einem Fachhändler, wird davon auszugehen sein, dass der Erfüllungsort aufgrund der besonderen Anforderungen an eine Nacherfüllung (Vorhandensein Werkstatt bzw. Werkzeuge) am Sitz

des Verkäufers liegt.

Lassen sich auch aus den jeweiligen Umständen keine Erkenntnisse gewinnen, ist der Erfüllungsort letztlich an dem Ort anzusiedeln, an welchem der Verkäufer zum Zeitpunkt der Entstehung des Schuldverhältnisses seinen Wohnsitz oder seine gewerbliche Niederlassung hatte.

Damit wird man im Regelfall zu dem Ergebnis zu gelangen, dass die Ware am Sitz des Verkäufers zu reparieren ist.

Doch wer trägt dann die für den Rücktransport zum Verkäufer anfallenden Kosten? Wer stellt die notwendige Verpackung? Muss der Käufer auch mitwirken?

Diese häufigen Fragen sollen einmal anhand des typischen Szenarios der Lieferung einer mangelhaften Speditionsware durch einen Händler an einen Verbraucher „frei Bordsteinkante“ näher beleuchtet werden.

Bezüglich der Kosten des Rücktransports an den Verkäufer verhält sich § 439 Abs. 2 BGB ganz eindeutig: Der Händler hat die erforderlichen Transportkosten zu tragen. Der Verbraucher darf hierbei also nicht mit den Kosten des erforderlichen Speditionsversands belastet werden.

Der Käufer hat zudem eine Mitwirkungspflicht.

Entweder, er schickt die Ware mit einer von ihm beauftragten Spedition selbst zurück oder er muss sicherstellen, dass dem Verkäufer bzw. der von diesem beauftragten Spedition eine Abholung der mangelhaften Ware ermöglicht wird (nach erfolgter Terminvereinbarung).

Ferner kann vom Käufer auch erwartet werden, dass er – soweit es ihm möglich ist – bei einer sachgerechten Verpackung der Ware mitwirkt.

Allerdings muss er keine eigenen Aufwendungen tätigen für die Beschaffung geeigneten Verpackungsmaterials. Ist die Verkaufs- bzw. Transportverpackung – die auch für den Rücktransport erforderlich ist – also vom Käufer bereits entsorgt worden, muss der Verkäufer eine neue Transportverpackung stellen bzw. dem Käufer dafür verwendete erforderliche Ausgaben erstatten.

Auch dürften – hat der Käufer die Ware vor der Feststellung des Mangels von der Bordsteinkante zum eigentlichen Aufstellort, z.B. in seine Wohnung im 3. OG gebracht – die Kosten für die „Rückverbringung“ zur Bordsteinkante (ab der die Spedition den Rücktransport organisiert) erforderliche Aufwendungen und damit vom Verkäufer zu tragende (bzw. zu erstattende) Aufwendungen sein.

Zwar war die Leistungspflicht des Verkäufers bezüglich des Transportes im Beispiel ursprünglich an der Bordsteinkante zu Ende gewesen.

Es ist jedoch typischerweise damit zu rechnen, dass die Ware bis zur Feststellung eines Mangels nicht dort verbleibt, sondern zunächst zum eigentlichen Aufstellort verbracht wird.

Damit dürften auch die Kosten des Transports von der Wohnung im 3. OG bis zur Bordsteinkante als für die Nacherfüllung erforderliche Aufwendung anzusehen und damit als vom Verkäufer zu tragen sein.

14. Grundsätzlich keine Möglichkeit der Weitergabe interner Kosten bei Rückholung

Händler, die bei Widerruf / Mangelhaftigkeit eine Rückholung der Ware selbst organisieren wollen und denen die zur Rückholung beauftragte Spedition dafür intern bestimmte Kosten berechnet (z.B. bestimmte Kosten abhängig vom Warenwert), können diese Kosten grundsätzlich nicht auf den Verbraucher umlegen. Im Widerrufsfall kann zwar geregelt werden, dass dieser die Kosten der Rücksendung zu tragen hat - dazu gehören solche internen Kosten jedoch nicht. Zudem kann der Verbraucher natürlich selbst entscheiden, über welche Spedition er den Rückversand veranlassen will, wenn er dessen Kosten zu tragen hat.

Im Falle der Mangelhaftigkeit hat der Verkäufer ohnehin die notwendigen Transportaufwendungen selbst zu tragen.

Fazit

Der Speditionsversand ist im Ecommerce inzwischen nicht mehr wegzudenken.

Wer dessen Besonderheiten als Händler kennt und berücksichtigt sowie den Kunden transparent über die Regeln informiert, kann viele Probleme vermeiden und Abmahngefahren beseitigen.

Im Widerrufsfall kann der Speditionsversand jedoch für den Händler schnell zur Kostenfalle werden.

Ein grenzüberschreitender Speditionsversand ist nach wie vor für den durchschnittlichen Onlinehändler eine Herausforderung.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt