

FAQ zum Umgang mit Transportschäden und –verlusten im Online-Handel

Wer trägt das Transportrisiko bei einer Lieferung an einen Verbraucher?

Bei einem Verbrauchsgüterkauf, *der die Situation bezeichnet, in der ein Verbraucher eine bewegliche Sache von einem Unternehmer kauft*, trägt das Transportrisiko der Unternehmer.

Transportrisiko

= die Gefahr, dass die Ware auf dem Versandweg zufällig beschädigt wird oder verloren geht

1. B2B – Unternehmer verkauft an Unternehmer

Bei Verkäufen, bei denen beide Parteien Unternehmer sind (B2B), trägt bei einem Versendungskauf per Gesetz der Empfänger das Transportrisiko. In diesen Fällen geht die Gefahr auf den Käufer über, sobald der Verkäufer die Sache dem Spediteur oder dem Frachtführer übergeben hat. Bei Transportschäden oder Transportverlust hat der Empfänger (= Unternehmer) ab diesem Zeitpunkt keinen Anspruch auf Ersatz oder Kaufpreiserstattung gegenüber dem Verkäufer und bleibt damit auf einem eventuellen Schaden sitzen. Der Verkäufer kann den Schaden des Käufers gegenüber dem Transportunternehmen ersetzt verlangen. Der Käufer kann dann vom Verkäufer die Abtretung des Schadenersatzes verlangen.

2. B2C – Unternehmer verkauft an Verbraucher

a) Wann geht das Transportrisiko auf den Verbraucher über?

Bei einem Verbrauchsgüterkauf geht die Gefahr des Verlustes oder der Beschädigung stets erst mit Übergabe der Ware, d.h. mit der Übertragung des unmittelbaren Besitzes an den Käufer, auf diesen über. Eine Abgabe beim Nachbarn ist keine wirksame Übergabe an den Käufer. Erst, wenn der Kunde das Paket „in den Händen hält“, ist die Ware zugestellt.

Ausnahme: Garagenvertrag

Der Garagenvertrag stellt eine individuelle Vereinbarung zwischen dem Empfänger und einem Paketdienstleister dar, die diesen ermächtigt, das Paket auch bei Abwesenheit des Kunden an einem vorher bestimmten Ort abzustellen (sog. Abstellgenehmigung), z.B. in einer Garage.

Mit der Erteilung einer Abstellgenehmigung durch den Kunden soll das Ablegen der Sache am vereinbarten Ort als ordnungsgemäße Zustellung gelten. Dies führt wiederum dazu, dass mit der Ausführung dieses Vorgangs die Transportgefahr auf den Käufer übergeht. Wird das

Paket beispielsweise aus der Garage gestohlen, muss der Online-Händler dafür nicht einstehen.

b) Wer muss die Übergabe beweisen?

Der Verkäufer muss sicherstellen und beweisen, dass die Sache ordnungsgemäß zugestellt wurde.

c) Muss der Unternehmer neu liefern oder den Kaufpreis erstatten, wenn die Ware auf dem Weg zum Kunden verloren geht?

Wenn der Unternehmer nachweisen kann, dass die Ware von ihm ordnungsgemäß versendet und zugestellt wurde, worüber er in der Regel einen Nachweis des beauftragten Transportunternehmens bekommt, ist er nicht zu einer erneuten Lieferung verpflichtet. Der Verbraucher darf daher im Fall des Verlusts der Ware auf dem Transportweg vom Händler nicht verlangen, dass dieser ein weiteres (intaktes) Exemplar nachliefert.

Bei einem Transportverlust ist der Verkäufer aber verpflichtet, dem Verbraucher den bereits gezahlten Kaufpreis zu erstatten, wenn dieser glaubhaft versichern kann, dass er die Ware nie erhalten hat. Hat der Verbraucher den Kaufpreis noch nicht bezahlt, kann der Händler diesen vom Verbraucher nicht mehr verlangen.

d) Gilt die Regelung zur Transportgefahr auch für Rücksendungen im Zuge des Widerrufs?

Auch bei einer Rücksendung nach Ausübung des Widerrufsrechtes durch den Verbraucher trägt der Unternehmer das Risiko, dass die Sendung verloren geht oder beschädigt wird.

Hat der Verbraucher die Ware sorgfältig verpackt an das Transportunternehmen übergeben und geht die Sache dann auf dem Transportweg unter, so hat der Verkäufer in diesem Fall das Nachsehen. Er kann den Verbraucher dann nicht in Anspruch nehmen, wenn der Verbraucher die ordnungsgemäße Absendung nachweisen kann. Er kann jedoch Rückgriff beim Transportunternehmen nehmen (siehe dazu weiter unten).

e) Kann ich diese Transportgefahr auf den Verbraucher übertragen?

Nein. Das Transportrisiko – sowohl für Hin- als auch für Rücksendungen kann nicht auf den Verbraucher übertragen werden. Etwaige Klauseln dieser Art, beispielsweise in den AGB, sind unzulässig.

Hinweis: Es darf sich auch umgekehrt kein *Hinweis auf einen versicherten Versand* auf der Webseite befinden, denn dieser lässt den Eindruck entstehen, der Verbraucher trage die Versandgefahr, was rechtlich unzutreffend ist. Diese Hinweise sind demnach von den Webseiten zu entfernen.

f) Darf ich den Kunden verträsten, bis die Nachforschung abgeschlossen ist?

Der Unternehmer hat die Möglichkeit, einen Nachforschungsauftrag bei dem beauftragten Transportunternehmen aufzugeben, um auf diese Weise die Ware zurück zu bekommen oder Schadensersatzansprüche zu erheben.

Dies ändert jedoch nichts an der Tragung der Transportgefahr gegenüber dem Verbraucher. Streitigkeiten mit dem Transportunternehmen sind nicht „auf dem Rücken des Verbrauchers“ auszutragen. Das Geld ist daher unabhängig von der Auseinandersetzung mit dem Transportunternehmen zurückzuerstatten.

g) Ist der Verbraucher verpflichtet, den Nichterhalt eidesstattlich zu versichern?

Bei einem Transportverlust empfiehlt es sich für den Unternehmer in jedem Fall, den Verbraucher um entsprechende Nachweise zu bitten. Eine Rechtspflicht des Verbrauchers zur Mitwirkung (z.B. durch Abgabe einer eidesstattlichen Versicherung) gibt es jedoch nicht.

h) Sollte eine Transportversicherung angeboten werden?

Bei einem Verbrauchsgüterkauf ist eine Transportversicherung ohne Bedeutung, denn der Verbraucher erhält sein Geld bei einem Transportverlust auf jeden Fall zurück (s.o. – Verweis auf Punkt c)).

Eine Transportversicherung darf daher bei einem Verbrauchsgüterkauf nicht als besondere Leistung im Rahmen des Angebots auf der Webseite beworben werden, da sonst der Eindruck entstehen könnte, dass der Verbraucher in irgendeiner Weise ein Transportrisiko zu tragen hat.

Hinweis: In Punkt 2 a bis h ging es nur um die Rechtslage bei einem Verbrauchsgüterkauf (B2C = Unternehmer verkauft an Verbraucher). Die Rechtslage im Verhältnis Unternehmer zu Unternehmer (B2B) ist davon abweichend.