

EuGH: Kunden müssen sperrige Produkte bei Mängeln nicht zurücksenden

EuGH , Urteil vom 23.05.2019 - C-52/18

Kunden müssen sperrige oder schwer zu transportierende Produkte, die sie entweder online oder telefonisch gekauft haben, bei Mängeln nicht unbedingt zurücksenden. Der Europäische Gerichtshof hat mit einem Grundsatzurteil wieder die Rechte von Verbrauchern gestärkt. Wenn mit dem Transport von etwa im Internet gekauften Waren erhebliche Unannehmlichkeiten verbunden wären, müssten die Verkäufer sich darum kümmern, wie sie ihre Ware zurückerhalten, erklärten die Luxemburger Richter in ihrem Urteil am 23.05.2019 (Az.: C-52/18). Außerdem dürften für Verbraucher keine Zusatzkosten entstehen.

Streit um ein womöglich mangelhaftes Partyzelt

Hintergrund des Urteils war eine Klage aus Deutschland. Ein Mann hatte per Telefon ein seiner Meinung nach mangelhaftes Partyzelt gekauft. Das Zelt war relativ groß: Ausmaße: fünf mal sechs Meter. Der Kunde verlangte die Beseitigung des Schadens oder die Lieferung eines neuen Zeltes. Die Herstellerfirma ging darauf allerdings nicht ein und bestritt die Mängel.

AG zweifelt an Rücksendepflicht

Das Amtsgericht Norderstedt hatte das Verfahren an den EuGH verwiesen. Dabei ging es um die Frage, wie bestehendes EU-Recht und die deutsche Umsetzung dessen auszulegen seien. Das AG hatte Zweifel daran, dass der Mann verpflichtet ist, dem Verkäufer die Ware zurückzusenden. Daher wollte es wissen, an welchem Ort und unter welchen Bedingungen ein Verbraucher per Telefon oder im Internet gekaufte Ware, die sich als mangelhaft herausstellt, zurückgeben kann beziehungsweise diese repariert werden kann.

EuGH: Bei sperrigen Waren "eher" Verkäufer zuständig

Der EuGH ließ in seiner Entscheidung allerdings einige Details offen. Denn grundsätzlich sei es Sache der EU-Staaten und letztlich der nationalen Gerichte, den Ort zu bestimmen, an dem Waren zurückgegeben oder ausgebessert werden müssen. Dabei komme es auf den Einzelfall und das jeweilige Produkt an. Wenn dieses allerdings sehr schwer, groß oder zerbrechlich sei, müsse sich eher der Verkäufer um die Abholung kümmern.

Transportkosten sind bei zumutbarer Rücksendung von Kunden allenfalls vorzustrecken

Wenn nach dieser Abwägung die Entscheidung gefallen sei, dass dem Kunden die Rücksendung zuzumuten ist, dürfe dieser dadurch nicht zusätzlich zur Kasse gebeten werden. Allerdings sei es in Ordnung, wenn er die Transportkosten vorstrecken müsse. Dies aber wiederum nur mit der Ausnahme, dass diese Kosten nicht so hoch sein dürfen, dass sie den Kunden von vornherein von einer Rücksendung abhalten könnten.

Notfalls kann der Käufer von Kaufvertrag zurücktreten

Komme der Verkäufer seinen Pflichten nicht nach, könne der Kunde den Kaufvertrag auflösen und sein Geld zurückfordern, hieß es von den Luxemburger Richtern weiter. Die nationalen Gerichte müssten dann wiederum darüber wachen, dass Kunden zu ihrem Recht kämen.

Versender von sperrigen Gütern müssen Ihre Logistik entsprechend anpassen

Für Verkäufer gilt es, sich auf diese Rechtsprechung einzurichten. Die Logistik des Unternehmen muss entsprechende Mangelbeseitigungsverlangen stemmen können. Für einzelne Unternehmen kann es auch interessant sein, einen Vorort-Kundendienst einzurichten, der kleinere Mängel direkt vor Ort beim Kunden beheben kann. So ließe sich unter Umständen kostspieliger Logistikaufwand minimieren.

Jens Gmerek

COMPLIANCEBERATER.TEAM

Sollten Sie weitere Fragen zum Thema IT-Recht und IT-Compliance haben, wenden Sie sich bitte an:

Rechtsanwalt Jens Gmerek

Fachanwalt für IT-Recht

Wilhelm-Theodor-Römheld-Straße 14

55130 Mainz

Tel.: 06131 / 90 830 10

Fax: 06131 / 90 830 19

E-Mail: JGmerek@complianceberater.team

Web: www.complianceberater.team

Sollten Sie weitere Fragen zum COMPLIANCEBERATER.TEAM haben, wenden Sie sich bitte an:

Rechtsanwalt Jürgen Möthrath

Carl-Ulrich-Straße 3

67547 Worms

Tel: 06241-93800-0

Fax: 06241-93800-8

E-Mail: jmoethrath@complianceberater.team

Web: www.complianceberater.team