

LG Düsseldorf: Ausschluss des Widerrufsrechtes bei Kundenspezifikation

Beim Online-Einkauf steht dem Verbraucher grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht zu. Das gilt jedoch nicht, wenn der Verbraucher ein Produkt bestellt, welches nach Kundenspezifikation gefertigt wird. Wann allerdings diese Ausnahme vorliegt, ist nicht immer leicht zu bestimmen. Das LG Düsseldorf hat sich nun näher mit dieser Frage beschäftigt.

Der klagende Verbraucher bestellte beim beklagten Händler ein Sofa und erklärte später seinen Widerruf. Der Händler verweigerte allerdings die Rückzahlung. Er war der Meinung, das Widerrufsrecht greife hier nicht, da das bestellte Sofa unter den Ausschlussstatbestand "Kundenspezifikation" falle.

AG Düsseldorf: Widerrufsrecht besteht

In erster Instanz verurteilte das AG Düsseldorf den Händler zur Erstattung des Kaufpreises und weiterer Kosten. Es war der Meinung, dass dem Kunden hier ein Widerrufsrecht zustand. Das Sofa falle nicht unter den Ausschlussstatbestand.

§ 312d Abs. 4 Nr. 1 BGB (also die Ausnahme "Kundenspezifikation") würde voraussetzen, dass für den Kunden bei der Bestellung erkennbar war, dass das Produkt nach Kundenspezifikation hergestellt werden würde. Diese Erkennbarkeit war beim beklagten Händler allerdings nach Meinung des Amtsgerichts nicht gegeben.

"Selbst wenn die Beklagte die bestellte Ware erst nach der Bestellung des Kunden aufgrund dessen spezifischer Wünsche herstellen ließe, würde ein Ausschluss gem. § 321d Abs. 4 Nr. 1 BGB voraussetzen, dass dies für den Kunden auch erkennbar wäre, was nach der Gestaltung des Internetauftritts der Beklagten nicht der Fall sei."

Nach Ansicht des Amtsgerichts vermittelte die Gestaltung des Online-Shops den Eindruck, dass es sich bei dem Sofa um ein Standard-Modell handeln würde.

Dass der Verbraucher allerdings Farbe und Position der Ecke des Sofas wählen konnte, veranlasste das Gericht nicht dazu, hier von Kundenspezifikation auszugehen. Denn schließlich war nur eine begrenzte Auswahl möglich.

"Der Umstand, dass der Kunde zwischen verschiedenen Farben und Bezügen wählen kann, führe nicht dazu, dass für den Kunden auch erkennbar sei, dass die Ware daraufhin erst hergestellt werde."

Schließlich könne der Kunde auch nur zwischen einigen im Katalog der Beklagten angebotenen Farben und Bezügen wählen. Eine unbeschränkte Auswahl eines Bezuges außerhalb der Kataloge sei nicht möglich."

LG Düsseldorf: Widerrufsrecht besteht nicht

Diese Entscheidung des AG Düsseldorf wurde in der Berufungsinstanz vom LG Düsseldorf (Urt. v. 12.2.2014, 23 S 111/13) aufgehoben. Das Landgericht entschied, dass dem Verbraucher hier ein Widerrufsrecht **nicht** zustand.

"Der zwischen den Parteien geschlossene Fernabsatzvertrag hatte die Lieferung von Ware

zum Gegenstand, die nach Kundenspezifikation angefertigt bzw. auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten wurde.“

Individualisierungsmerkmale

Der Kunde konnte bei der Gestaltung des Sofas insgesamt aus 17 verschiedenen Farben auswählen, wobei er die Couch zweifarbig gestalten konnte. Schon allein dadurch waren 289 unterschiedliche Farbkombinationen möglich.

Außerdem konnte das Sofa auf Wunsch des Kunden spiegelverkehrt angeordnet werden, sodass also insgesamt 578 Kombinationsmöglichkeiten entstanden.

“Von der Möglichkeit der spiegelverkehrten Anordnung hat der Kläger vorliegend Gebrauch gemacht. Außerdem wählte er eine Grundfarbe sowie eine Zusatzfarbe aus. Das Sofa wurde daraufhin in der Grundfarbe hergestellt, die Zusatzfarbe wurde in kleinen Teilen verzierend eingearbeitet. [...]

Entgegen der Auffassung des Amtsgerichts steht es einer Anfertigung nach Kundenspezifikation i.S.d. § 312d Abs. 4 Nr. 1 BGB nicht entgegen, dass der Kläger keine unbeschränkte Auswahl hatte, sondern nur im Rahmen der im Katalog der Beklagten eröffneten Gestaltungsmöglichkeiten.

Würde man eine gänzlich unbeschränkte Auswahlmöglichkeit verlangen, wäre § 312d Abs. 4 Nr. 1 BGB wohl kaum jemals erfüllt. Der Kunde wird stets nur die Auswahl zwischen den von dem Unternehmer angebotenen Gestaltungsmöglichkeiten haben.

Insofern ist zu berücksichtigen, dass der Kunde im vorliegenden Fall sogar besonders viele Gestaltungsmöglichkeiten hat. Auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind Möbel, die aus einer Angebotspalette des Unternehmers individuell zusammengestellt werden

Rücknahme für den Händler unzumutbar

Das Gericht entschied weiter, dass ein Ausschluss wegen Kundenspezifikation nur dann greife, wenn die Rücknahme der Ware für den Unternehmer unzumutbar sei.

“Des Weiteren setzt eine Unzumutbarkeit der Rücknahme voraus, dass die Ware in diesem Fall für den Unternehmer wirtschaftlich wertlos ist, weil er sie wegen ihrer vom Verbraucher veranlassten Gestalt anderweitig nicht mehr oder nur noch mit erheblichen Schwierigkeiten oder Preisnachlässen absetzen kann.

Auch diese Voraussetzung ist vorliegend erfüllt. Hierzu trägt die Beklagte unbestritten vor, ein anderweitiger Absatz der individuell gestalteten Sofas sei generell nicht oder jedenfalls nur mit erheblichen Preisnachlässen von über 50 % möglich, im vorliegenden Fall aber nahezu ausgeschlossen, weil ein Sofa mit der vom Kläger gewählten Konfiguration bislang nur einmal, nämlich vom Kläger selbst, bestellt worden sei.

Vor allem aufgrund der spiegelverkehrten Anordnung sei ein anderweitiger Absatz nicht zu erwarten. Beispielhaft führt die Beklagte insoweit einen Fall an, in dem sie ein Sofa zurücknahm, weil es in der falschen Farbe geliefert worden sei. Obwohl es sich bei diesem Sofa im Gegensatz zu dem vom Kläger bestellten Sofa um ein standardisiertes, einfaches Sofa gehandelt habe, sei ein anderweitiger Verkauf des Sofas nur mit einem Preisnachlass von 36 % möglich gewesen.“

Kundenspezifikation muss erkennbar sein

Das LG Düsseldorf bestätigte das Amtsgericht allerdings in Bezug auf die Erkennbarkeit der Kundenspezifikation. Dies sei eine weitere Voraussetzung für den Ausschluss der Ware vom Widerrufsrecht. Die Erkennbarkeit einer Kundenspezifikation war im Fall aber gegeben, so das

Gericht.

“Ein Käufer, der sich ein Möbelstück aber wie vorliegend nach individuellen Wünschen zusammenstellen lässt, kann durchaus damit rechnen, dass die Ware erst infolge dieser Gestaltung seinen Wünschen entsprechend angefertigt wird. Dies insbesondere in dem hier vorliegenden Fall einer Fülle unterschiedlicher Gestaltungsmöglichkeiten. [...]

In der Tat lässt auch die lange Lieferzeit von 12-16 Wochen darauf schließen, dass die Beklagte die Sofas nicht bereits vorrätig lagert.”

Fazit

Kann der Kunde ein Produkt derart individualisieren, dass wie hier insgesamt über 570 Gestaltungsvarianten möglich ist, handelt es sich um eine Kundenspezifikation, die zum Ausschluss des Widerrufsrechts führt. Das gilt aber nur dann, wenn der Kunde tatsächlich ein individuelles Produkt bestellt. Der Händler konnte hier nachweisen, dass diese spezielle Kombination noch nie von einem anderen Kunden bestellt wurde, sodass hier tatsächlich von einer sehr individuellen Gestaltung auszugehen war.

Die gilt übrigens auch nach dem 13. Juni 2014 noch, wenn die Verbraucherrechterichtlinie umgesetzt wird. (mr)

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Ausnahmen vom Widerrufsrecht'" image_path="" image_text="Die Ausnahmen vom Widerrufsrecht sind sehr abstrakt im Gesetz formuliert. Die Rechtsprechung hat sich aber bereits mit mehreren Fällen beschäftigt, die wir übersichtlich für Sie zusammengestellt haben, damit Sie sicher mit Retouren umgehen können." copy_text="" portal id="603347" form_id="154f09d0-9036-4000-96e1-5db59cfd91da" css=""]

Bildnachweis: Piotr Adamowicz/shutterstock.com