

Verspätete Lieferung: Was müssen Händler wissen?

Noch wenige Tage bis zu Halloween und die Online-Bestellungen nehmen zu: bunte Kontaktlinsen, Kostüme und andere Accessoires müssen noch rechtzeitig ankommen. Aber was, wenn nicht? Worauf müssen Online-Händler achten, wenn Verbraucher eine Ware für einen bestimmten Anlass kaufen und die Ware nicht rechtzeitig erhalten?

Europaweite Regelung

Für Verbraucher, die eine Ware für einen bestimmten Anlass kaufen, sind Lieferinformationen in einem Online-Shop entscheidend. Lieferangaben sind für Händler immer bindend und müssen eingehalten werden.

Händler, die sich nicht an die im Online-Shop angegebene Lieferfrist halten, können in Verzug geraten, wenn der Händler die vom Verbraucher zusätzlich gesetzte Frist auch verstreichen lässt. Gleiches gilt für Händler, die nicht innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsschluss liefern (falls keine konkrete Lieferangabe im Online-Shop gemacht wurde). Die Verbraucherrechte-Richtlinie (VRRL) lässt Ausnahmefälle zu, in denen der Verbraucher bei einer verspäteten Lieferung unverzüglich vom Vertrag zurücktreten darf.

Ein besonderer Anlass

Als Ausnahmefälle, die dazu führen, dass der Verbraucher direkt vom Vertrag zurücktreten darf gelten, wenn:

sich der Unternehmer geweigert hat, die Waren zu liefern;
die Lieferung innerhalb der vereinbarten Frist unter Berücksichtigung aller den Vertragsabschluss begleitenden Umstände wesentlich ist;
der Verbraucher dem Unternehmer vor Vertragsabschluss mitteilt, dass die Lieferung bis zu einem bestimmten Datum oder an einem bestimmten Tag wesentlich ist.
Die letzteren zwei Ausnahmen beziehen sich auf Einkäufe, die z.B. für einen bestimmten Anlass gemacht wurden, bei denen die rechtzeitige Lieferung als wesentlich einzuschätzen ist. Die Wesentlichkeit der rechtzeitigen Lieferung kann vertraglich festgestellt werden oder direkt von den Zusammenhängen des Kaufes abgeleitet werden.

Sofortige Erstattung

Im folgenden Beispiel kann man von der Wesentlichkeit der Lieferzeitangabe ausgehen, sodass der Händler bei Nichteinhaltung sofort in Verzug geraten würde:

Beispiel:

Ein Verbraucher bestellt weiße Kontaktlinsen im Online-Shop. Zuvor erkundigt er sich telefonisch, ob die Ware bis spätestens 30.10. geliefert wird, sofern er unverzüglich bestellt und bezahlt. Da er die Auskunft erhält, dass dies der Fall sein wird, kauft er das Produkt, weil dies Teil seines Halloween-Kostüms werden soll.

Wenn der Verbraucher vom Vertrag zurücktritt, weil die Ware doch erst nach dem Anlass geliefert wurde, ist der Händler verpflichtet, unverzüglich die bezahlten Beträge zurück zu erstatten. In diesem Fall muss der Verbraucher keine zusätzliche Frist zur Lieferung gewähren.

Unterschiede in den Mitgliedstaaten

Trotz der Harmonisierung durch die VRRL verbleiben in Europa zum Thema noch Unterschiede. Die nationalen Bestimmungen über die Art und Weise, wie der Verbraucher dem Unternehmer seinen Willen zum Rücktritt vom Vertrag mitteilen sollte, bleiben unberührt. Auch die Rechtsfolgen können sich unterscheiden.

Fazit

Verspätete Lieferungen können für Online-Händler sehr stressig werden. Händler müssen dann nicht nur mit den vorhersehbaren Kosten einer Rückerstattung (und evtl. Schadenersatz) rechnen, sondern wahrscheinlich auch mit schlechten Bewertungen seitens der Kunden.

Besonders zu sehr intensiven Kaufzeiten im Online-Handel, wie Halloween für spezialisierte Shops, oder Weihnachten im Allgemeinen, ist es immer ratsam, sich zusätzliche Unterstützung bei der Logistik des Online-Shops zu besorgen. Auf diese Art und Weise können Händler das Risiko von schlechten Bewertungen und rechtlichen Folgen für verspätete Lieferungen reduzieren.

Und wenn der Kunde nicht zahlt?

Verzögerungen können bei beiden Vertragspartnern eintreten und nicht nur beim Händler. Was ist, wenn der Kunde nicht zahlt? Welche Rechte haben Sie dann? **Mit diesen Fragen haben wir uns in einem eigenen Blogartikel beschäftigt.**

[hubspotform whitepaper="true" title="Gratis Whitepaper-Download 'Der internationale Online-Shop'" image_path="http://shopbetreiber-blog.de/wp-content/uploads/2016/10/shutterstock_105520049_300x200.jpg" image_text="Unsere Experten Madeleine Pilous und Frieder Schelle haben die wichtigsten rechtlichen Fragen zum Cross-Border E-Commerce beantwortet: Welches Recht gilt bei Verkäufen ins Ausland? Das deutsche Recht oder das des Ziellandes? Wo unterscheidet sich das Recht in der EU? Was bedeutet das für AGB und Datenschutz?" copy_text="" portal_id="603347" form_id="a9f3c307-0128-47ac-88c4-e7c2febb4c8a" css=""]

Bildnachweis: Sebastian Duda/shutterstock.com