



verbraucherzentrale

Bayern

RÜCKNAHME OHNE MANGELNACHWEIS IM ONLINE-HANDEL ALS STREITVERMEIDENDE IDEALLÖSUNG?

Tatjana Halm, Referatsleiterin Recht und Digitales

Dispute Resolution Day 2025, 4. April 2025

INHALT



Folgende Aspekte werden behandelt:

- ➔ Rückgabeoptionen und Anforderung an die Beweisführung
- ➔ Vorteile einer Rücknahmepflicht ohne Mangelnachweis
- ➔ Nachteile und Risiken einer Rücknahmepflicht ohne Mangelnachweis
- ➔ Fazit

RÜCKGABE UND ANFORDERUNG AN DIE BEWEISFÜHRUNG

1. OPTION: DER WIDERRUF

WIDERRUFSRECHT DES VERBRAUCHERS NACH § 355 BGB

- Verbraucher können Fernabsatzverträge innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen.
- Widerruf erfolgt unkompliziert und ohne zusätzliche Anforderungen.
- ❖ Keine Beweisproblematik, da kein Mangel nachgewiesen werden muss.
- ❖ Allerdings auf 14 Tage beschränkt.

2. OPTION: GEWÄHRLEISTUNG MIT BEWEISLASTUMKEHR

GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE NACH §§ 437 FF. BGB

- Mangel nach §§ 434 f. BGB ist Voraussetzung.
- Allerdings Beweislastumkehr **innerhalb des ersten Jahres** nach Lieferung, § 477 BGB.
- Händler muss grundsätzlich nachweisen, dass bei Gefahrübergang kein Mangel vorlag.
- Rücknahme von Waren in dieser Phase meist unproblematischer.
- ❖ Keine Beweisproblematik für Verbraucher, da Voraussetzungen nicht nachgewiesen werden müssen.

3. OPTION: GEWÄHRLEISTUNG OHNE BEWEISLASTUMKEHR

GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE NACH § § 437 FF. BGB

- Nach Ablauf des ersten Jahres der Gewährleistungsfrist greift die Beweislastumkehr gemäß § 477 BGB nicht mehr.
- Verbraucher muss nun nachweisen, dass der Mangel bereits bei Lieferung bestand.
- Schwierigkeit: Oft keine finanziellen Mittel für technische Gutachten oder Sachverständige.
- Notwendigkeit von Gutachten erschwert den Nachweis des Mangels.

3. OPTION: GEWÄHRLEISTUNG OHNE BEWEISLASTUMKEHR

UNVERHÄLTNISMÄßIGKEIT DER BEWEISERHEBUNG

Wenn Beweismittel oder Aufwand in keinem angemessenen Verhältnis zu möglichen Vorteilen oder zum Streitwert stehen:

❖ Hohe Kosten:

- Teure Beschaffung von Beweismitteln (technische Gutachten, Sachverständige).

❖ Ungleiches Machtverhältnis:

- Unternehmen verfügen über Fachwissen, juristische Abteilungen, finanziellen Spielraum.
- Verbraucher haben weniger Kenntnisse und Ressourcen als Unternehmen.

3. OPTION: GEWÄHRLEISTUNG OHNE BEWEISLASTUMKEHR

UNVERHÄLTNISMÄßIGKEIT DER BEWEISERHEBUNG

Wenn Beweismittel oder Aufwand in keinem angemessenen Verhältnis zu möglichen Vorteilen oder Streitwert stehen:

❖ Zeitaufwand und Belastung:

- Beweiserhebung in rechtlichen Verfahren zeitaufwändig und langwierig.
- Prozessverlängerung durch Beschaffung von Beweismitteln.
- Frustrierend und belastend für Verbraucher, besonders bei geringwertigen Streitigkeiten.
- Aussicht auf jahrelangen Rechtsstreit wegen niedrigen Betrags führt oft zum Verzicht auf Ansprüche.

3. OPTION: GEWÄHRLEISTUNG OHNE BEWEISLASTUMKEHR

UNVERHÄLTNISSMÄßIGKEIT DER BEWEISERHEBUNG

Wenn Beweismittel oder Aufwand in keinem angemessenen Verhältnis zu möglichen Vorteilen oder Streitwert stehen:

❖ Folgen:

- Verbraucher verlieren de facto ihre Ansprüche, obwohl der Mangel besteht.
- Besonders betroffen: Verbraucher ohne Rechtsschutzversicherung oder ohne finanzielle Mittel.
- Ungleichgewicht führt zu spürbarer Ungerechtigkeit.
- Durchsetzung von Rechten hängt nicht nur von der Berechtigung des Anspruchs ab, sondern auch von den finanziellen Möglichkeiten.

❖ Nachweispflicht macht die Rücknahme oft obsolet.

4. OPTION: HERSTELLERGARANTIE

BEISPIEL: DYSON

„2. Inhalt der Garantie 2.1 Dyson gewährt dem Käufer eines Dyson Geräts eine Herstellergarantie in dem nachstehend beschriebenen Umfang bei Mängeln, die **nachweislich** auf einem Material- und/oder Verarbeitungsfehler beruhen.“

❖ **Dennoch Nachweise erforderlich.**



Erstellt mit KI: 31.03.2025

4. OPTION: HERSTELLERGARANTIE

BEISPIEL: BOSCH

„Wir leisten für einen Zeitraum von zwei Jahren Garantie nach Maßgabe der folgenden Regelungen bei Mängeln am Werkzeug, die **nachweislich** innerhalb der Garantiezeit auf einem Material- oder Herstellerfehler beruhen.“

❖ **Dennoch Nachweise erforderlich.**



Erstellt mit KI: 31.03.2025

5. OPTION: FREIWILLIGE REGELUNGEN

BEISPIELE: AMAZON, OTTO, ZALANDO

Rückgabebedingungen: Viele Anbieter bieten eine sehr kulante Rückgabepolitik. In der Regel können Kunden innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ware die Produkte ohne Angabe von Gründen zurückgeben.

❖ Allerdings nur 30 Tage.



5. OPTION: FREIWILLIGE REGELUNGEN

BEISPIEL: IKEA

Rückgabebedingungen: Kunden können Produkte innerhalb von 365 Tagen zurückgeben, solange die Ware unbenutzt und in einem wiederverkaufbaren Zustand ist.

❖ Nur in einem eingeschränkten Umfang möglich.



ZWISCHENFAZIT



- ➔ Aufwand, Kosten und Komplexität der Beweisführung sind zu hoch im Vergleich zu den Erfolgchancen oder dem Wert des Streitgegenstandes.
- ➔ Ungleichgewicht führt dazu, dass Verbraucher ihre Rechte nicht durchsetzen (können).
- ➔ Nachweispflicht kann zwar auch zu einer streitvermeidenden Lösung führen, im Ergebnis aber gleichzeitig entsteht ein ungleicher Zugang zur Rechtsdurchsetzung.
- ➔ Möglichkeit zur Behebung wäre Rücknahmepflicht ohne Mangelnachweis.
- ➔ Viele Unternehmen verzichten bereits in der Praxis auf Mangelnachweis.

VORTEILE EINER RÜCKNAHMEPFLICHT OHNE MANGELNACHWEIS

VORTEILE

❖ Verbraucherfreundlichkeit

- Die Einführung einer Rücknahmepflicht ohne Mangelnachweis würde die Verbraucherfreundlichkeit erheblich erhöhen, da sie den Nachweis von Mängeln überflüssig macht und teure Gutachten vermeidet.
- Zudem könnte ein ungerechter Zugang zur Rechtsdurchsetzung verhindert werden.

❖ Stärkung der Marktreputation

- Unternehmen könnten von einer verbesserten Marktreputation und einer langfristigen Kundenbindung profitieren.
- Zudem könnte die Vermeidung von Rechtsstreitigkeiten Kosten dahingehend reduzieren.

❖ Die Beseitigung der Beweisproblematik könnte die Durchsetzung von Rechten für alle ermöglichen und Rechtsstreitigkeiten signifikant reduzieren.

NACHTEILE UND RISIKEN EINER RÜCKNAHMEPFLICHT OHNE MANGELNACHWEIS

NACHTEILE UND RISIKEN

❖ Missbrauch durch Verbraucher

- Ein Risiko ist der Missbrauch durch Verbraucher, die Produkte nach intensiver Nutzung ohne Mangel zurückgeben.

❖ Wirtschaftliche Belastung der Händler

- Für Händler, insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen, könnten die Kosten für die Bearbeitung von Rücksendungen und die Verluste aus Waren, die nicht erneut verkauft werden können, eine erhebliche Belastung darstellen.

NACHTEILE UND RISIKEN

❖ Nachhaltigkeitsproblematik

- Hohe Zahl an Rücksendungen verschlechtert die Ökobilanz des Online-Handels.
- Transportwege und Vernichtung unverkäuflicher Waren tragen zu negativer Umweltbilanz bei.

❖ Mögliche Gegensteuerungsmaßnahmen:

- Anreiz für nachhaltigere Produktionsweise: Langlebigere Produkte durch fehlende Nachweispflicht.
- Anreize für nachhaltige Kaufentscheidungen: Rabatte für weniger Retouren oder nachhaltigere Produkte.
- Bessere Produktbeschreibungen, um Rücksendungen aufgrund von Abweichungen zu vermeiden.
- Anreize zur Wiederverwertung: Zurückgegebene Produkte wiederaufbereiten oder spenden.

FAZIT

FAZIT



- ➔ Die Einführung einer Rücknahmepflicht ohne Mangelnachweis könnte in vielen Fällen Vorteile für Verbraucher bieten, wie z.B. eine Streitvermeidung und mehr Vertrauen in den Online-Handel.
- ➔ Es sind jedoch insbesondere ökologischen Risiken nicht zu unterschätzen.
Mögliche Änderungen könnten zur Vereinheitlichung der Rechtslage führen und darauf abzielen, die Beweislastproblematik fairer zu gestalten und mit richtigen Anreizen den Online-Handel sowohl verbraucherfreundlich als auch nachhaltig zu gestalten.
- ➔ Eine differenzierte Lösung, die Warengruppen und längere Gewährleistungsfristen berücksichtigt, könnte dazu beitragen, in Teilen langlebigere Produkte herzustellen.

FRAGEN?

verbraucherzentrale

Bayern