

Merkblatt

Lieferverzögerung – Was nun?

Sie haben einen Computer bestellt. Der Verkäufer hat Ihnen versprochen, dass das Gerät innerhalb von drei Wochen ausgeliefert werde. Inzwischen sind vier Wochen vergangen und die Ware ist immer noch nicht eingetroffen. Können Sie den Kauf wegen der Verzögerung rückgängig machen und auf die Lieferung verzichten?



Mahnung und Nachfrist

Wegen einer Lieferverzögerung können Sie in der Regel nicht ohne weiteres auf die bestellte Ware verzichten. Vorgängig müssen Sie den Verkäufer schriftlich oder mündlich **mahnen**, um ihn in Verzug zu setzen. Aus Beweisgründen empfiehlt es sich, einen **eingeschriebenen Brief** zu senden. Wenn für die Lieferung ein bestimmter Verfalltag vereinbart wurde, so erübrigt sich die Mahnung und der Verkäufer gerät mit Ablauf dieses Tages in Verzug.

Sobald sich der Verkäufer in Verzug befindet, können Sie ihm **eine angemessene Nachfrist setzen**, bis zu deren Ablauf er die Ware nachträglich liefern kann ([Art. 107 Abs. 1 OR](#)). Diese muss aber nicht noch einmal so lang sein wie die ursprüngliche Lieferzeit. Die Mahnung und das Setzen der Nachfrist können auch im selben Schreiben erfolgen.

Wahlrechte

Ist auch diese Nachfrist abgelaufen, ohne dass die Ware geliefert wurde, so haben Sie **verschiedene Wahlrechte**. Sie können weiterhin die Lieferung der Ware verlangen und dazu allenfalls Schadenersatz für die Verspätung geltend machen. Sie können aber auch vom Vertrag zurücktreten. Teilen Sie dem Verkäufer unverzüglich eingeschrieben mit, für welche Variante Sie sich entschieden haben.

Im Voraus bezahlt – nicht geliefert

Allgemeine Möglichkeiten

Wenn Sie im Voraus bezahlt haben, keine Lieferung erfolgt ist und Ihnen das Geld auch nach Mahnung, Nachfrist und Bekanntgabe des Rücktritts nicht zurückerstattet wird, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Betreibung einleiten** (sofern der Täter Vermögenswerte in der Schweiz besitzt).
- **Anzeige wegen unlauteren Wettbewerbs bei erstatten**. Dies ist auch möglich, wenn der Händler nicht in Betrugsabsicht gehandelt hat. Es reicht, wenn er auf der Webseite z.B. vorsätzlich unrichtige oder irreführende Angaben über die vorrätige Menge eines Produkts macht ([Art. 3 Abs. 1 Bst. b](#) in Verbindung mit [Art. 23 Abs. 1 UWG](#)).
- Wenn Sie vermuten, dass es sich um eine Betrugsmasche handelt: **Anzeige wegen Betrugs** erstatten.

Sonderfall: Zahlung per Kreditkarte

Falls Sie die Zahlung mit Ihrer Kreditkarte geleistet haben, können Sie sich im Falle einer Nicht-Lieferung direkt **an Ihr Kreditkarten-Institut wenden und die Transaktion**



stärkt die Konsumenten

Merkblatt

dort beanstanden. Das Kartenunternehmen kontaktiert dann den Händler und verlangt den Nachweis, dass die Ware geliefert wurde. Wenn er diesen nicht erbringt, wird die Belastung storniert. Mehr zum Thema finden Sie im [Merkblatt „Kreditkartengebühren“](#).

Vorsicht: AGB

Vor dem Abschluss eines Kaufvertrages sollten Sie die **Allgemeinen Geschäfts-**

bedingungen (AGB) genau durchlesen. Es ist möglich, dass die gesetzliche Wahlmöglichkeit eingeschränkt wird.

Weitere Informationen

Im [Merkblatt „Online-Shopping“](#) finden Sie Tipps und Hinweise, wie Sie seriöse und unseriöse Online-Händler erkennen und worauf Sie der Bestellung eines Produkts achten sollten.

Hat Ihnen dieses Merkblatt geholfen?

Um unser Angebot ausbauen und unterhalten zu können, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen.

[Gönnerschaft](#) / [Förderschaft](#) / [SMS-Sofortspende](#) / Postkonto: 30-24251-3.

Gönner und Förderer beraten wir kostenlos. Herzlichen Dank!