

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

## BGH: Amazons A-bis-z-Garantie-Entscheidung für Verkäufer nicht bindend

Amazon gilt als die wohl „kundenfreundlichste“ Verkaufsplattform. Nicht selten werden dabei aber Verkäuferrechte verletzt, nur um dem Anliegen „Kundenfreundlichkeit“ um jeden Preis nachzukommen. Dabei geht es auch um Ausnutzung bzw. gar Betrug von Kundenseite. Der BGH hat nun entschieden, dass sich Amazons Kundenservice nicht über Recht und Gesetz hinwegsetzen kann.

### Worum geht es?

Wer als Käufer bei Amazon im Nachgang zur Bestellung ein Problem meldet, muss sich in aller Regel keine Sorgen machen. Der Kundenservice von Amazon ist brillant.

Kommt die Ware nicht (rechtzeitig), bringt Amazon eine neue Sendung auf den Weg. Ist der Kunde mit der Ware nicht zufrieden, kann diese zurückgeschickt oder umgetauscht werden, auch wenn bereits Monate oder gar Jahre vergangen sind. Das geht sogar so weit, dass Amazon bei niedrigpreisigen Produkten regelmäßig im Fall des Widerrufs auf die Rücksendung der Ware verzichtet.

Solange es um Verkäufe durch Amazon selbst geht, ist dies auch vollkommen ok. Die Kosten für diesen Kundenservice werden natürlich eingepreist und sind von der Gesamtheit der Käufer zu tragen. Dennoch fühlt sich der unzufriedene Käufer im Fall der Fälle abgeholt und gut aufgehoben – das ist gut für Amazons Verkaufszahlen.

Doch auch die Marketplace-Verkäufer bekommen die „Kulanz“, welche Amazon gegenüber den Käufern walten lässt regelmäßig zu spüren...

### Auf dem Rücken der Amazon-Verkäufer

Kauft ein Amazon-Kunde die Ware nicht direkt von Amazon, sondern bei einem dritten Verkäufer im Rahmen des Amazon-Marketplace, greift die sogenannte [A-bis-z-Garantie](#) von Amazon.

Durch dieses Versprechen seitens Amazon sollen Kunden in Bezug auf die Rechtzeitigkeit der Lieferung und den Zustand des gelieferten Artikels abgesichert werden.

Mit anderen Worten: Passt etwas in Bezug auf Lieferung und/ oder Beschaffenheit des gekauften Artikels nicht, bekommen Amazon-Kunden dadurch die Sicherheit, ihr Geld zurückzuerhalten.

In der Praxis ist häufig zu beobachten, dass Amazon entsprechenden „Garantieanträgen“ der Kunden sehr großzügig abhilft und Zahlungen des Kunden erstattet, obwohl der Verkäufer des Artikels nach der Rechtslage gar nicht in der Pflicht ist.

Zeigt sich etwa ein Mangel an der Ware später als 6 Monate nach Lieferung, dann müsste der Käufer nach dem Gesetz nachweisen, dass die Ware bereits bei Lieferung mangelhaft gewesen ist, will er

Mängelrechte (wie z.B. einen Rücktritt mit Rückzahlung des Kaufpreises) durchsetzen. Anders bei der A-bis-z-Garantie: Dort gelangt man als Käufer auch nach dieser zeitlichen Grenze noch relativ einfach an eine Erstattung des Kaufpreises.

Das Nachsehen hat dann der Marketplace-Verkäufer, da Amazon die Erstattung natürlich nicht auf die eigene Kappe nimmt. Da Amazon bei solchen Verkäufen auch das Payment durchführt, werden die vorgenommenen Erstattungen an die Käufer dem jeweiligen Verkäufer weiterbelastet.

Die extrem kulante Haltung Amazons im Rahmen der A-bis-z-Garantie wird folglich auf dem Rücken der Marketplace-Händler ausgetragen.

## Regelmäßig Ware und Geld weg

Dies führt in der Praxis gehäuft dazu, dass die Verkäufer Ware und Geld verlieren, spiegelbildlich der Kunde die Ware zwar erhalten hat, durch „Trickserei“ aber an eine Erstattung des Kaufpreises gelangt.

Problematisch sind auch die Fälle, in denen der Verkäufer zwar die (angeblich mangelhafte) Ware zurückerhält, er aber nach dem Gesetz gar nicht zur Erstattung des Kaufpreises verpflichtet gewesen wäre. Etwa deswegen, weil der Kunde in der Beweispflicht für einen anfänglichen Mangel war bzw. die Ware durch Kundenverschulden beschädigt wurde. Der Schaden liegt dann darin, dass der Verkäufer eine erst nachträglich mangelhaft gewordene, oft nicht mehr verkäufliche Ware erhält, aber seinen bereits verdienten Kaufpreis wieder voll verliert.

## Ausnutzung bzw. Betrug an der Tagesordnung

Marketplace-Händler berichten zudem, dass bestimmte Verhaltensmuster bei A-z-Garantieanträgen immer wieder auftreten. So scheinen sich bestimmte „Käufergruppen“ gezielt bestimmte Artikel zu bestellen und dann – obwohl die Ware geliefert wurde und auch im vereinbarten Zustand ist – über einen solchen „Garantieantrag“ den Kaufpreis zurückzuholen. Wohlwissend, dass Amazon im Zweifel pro Kunde entscheidet, erhoffen diese Kunden sich, auf diese Weise die Ware umsonst zu erhalten, weil Amazon den Kaufpreis erstattet.

So finden sich auch im Internet Anleitungen, die die A-bis-z-Garantie gezielt ausgenutzt werden kann, um dieses Ziel zu erreichen. Dies reicht von Tipps dahingehend, wie ein nicht nachweisbarer Versand ausgenutzt werden kann bis hin zu Hinweisen, die Rücksendung nach Widerruf zu manipulieren (etwa indem eine ganz andere, minderwertige Ware retourniert wird).

Von einem Ausnutzen kann – handelt der Käufer dabei vorsätzlich – schon gar nicht mehr die Rede sein. Wer als Käufer bewusst und gewollt hinsichtlich (erfolgter) Lieferung und (vertragsgemäßem) Zustand der Ware gegenüber Amazon unwahre Angaben macht, um via A-bis-z-Garantie den Kaufpreis zurückzuerhalten, begeht u.U. bereits eine Betrugsstraftat.

## Erhebliche Belastung für die Händler

Die geschilderten Umstände führen zu ganz erheblichen Belastungen der Händler.

Neben dem wirtschaftlichen Schaden für den Händler tritt auch der Umstand hinzu, dass der Händler sich ausgenutzt vorkommt, etwa wenn er genau weiß, dass seine Ware einwandfrei war bzw. derselbe „Spezialist“ seine A-bis-z-Trickserei beim gleichen Händler gleich mehrfach durchzieht.

Eine sehr unbefriedigende Situation für die Amazon-Händler.

## BGH schafft Lichtblick

Mit Urteil vom 01.04.2020, Az.: VIII ZR 18/19 hat der BGH entschieden, dass die von Amazon im Rahmen der A-bis-z-Garantie getroffenen Entscheidungen für die Amazon-Verkäufer nicht bindend sind.

Im streitigen Fall ging es um einen von einem Marketplace-Händler verkauften Kaminofen. Der 1.316 Euro teure Ofen wurde an die Käuferin geliefert, von dieser installiert und dann vom Schornsteinfeger abgenommen. Den Kaufpreis hatte die Käuferin an Amazon gezahlt. Amazon reichte die Zahlung an den Händler weiter.

Daraufhin machte die Käuferin im Urteil nicht näher bezeichnete Mängel an der Kaufsache geltend und begehrte via A-z-Garantieantrag die Erstattung des Kaufpreises. Dem kam Amazon nach, erstattete der Käuferin den Kaufpreis und buchte diesen wieder vom Händler-Konto ab.

Dies wollte der Händler nicht auf sich sitzen lassen, und verklagte die Käuferin auf (erneute) Zahlung des Kaufpreises von 1.316 Euro. Während das Amtsgericht erstinstanzlich dem Händler Recht gab, sah das LG Leipzig als Berufungsinstanz die Käuferin im Recht. Auf die Revision des Händlers hin musste nun der BGH den Fall entscheiden.

Der BGH entschied nun, dass die A-bis-z-Garantie lediglich eine Abrede zwischen Amazon und Käufer darstelle, aber keine Bindungswirkung für den Verkäufer der Ware entfalte. Wenn Amazon im Rahmen dieser Garantie dem Käufer den Kaufpreis erstattet, heißt die folglich nicht, dass dem Verkäufer der Kaufpreis nicht (mehr) zusteht. In der Praxis verliert er den bereits verdienten Kaufpreis zwar wieder, da Amazon ihm die Erstattung an den Käufer weiterbelastet.

Der Verkäufer sei dann aber nicht gehindert, den Käufer (erneut) auf Zahlung des Kaufpreises in Anspruch zu nehmen, so die Bundesrichter.

In der Sache selbst – also ob hier mögliche Mängel die Käuferin zu einem Rücktritt vom Kaufvertrag berechtigten – ging der BGH nicht ein und verwies den Rechtsstreit an das LG Leipzig zurück. Das LG muss nun klären, ob der Ofen tatsächlich derart mangelhaft war, dass die Käuferin den Kaufpreis zurückverlangen konnte.

Die Entscheidung des BGH macht deutlich, dass Amazon nicht das ist, was man dort gerne wäre, nämlich Gesetzgeber. Amazon kann sich nicht über Recht und Gesetz hinwegsetzen und zu Lasten des jeweiligen Verkäufers möglichst kundenfreundliche Entscheidungen treffen.

## Was können Händler nun also machen?

Die Entscheidung des BGH macht Mut, denn sie zeigt: Betroffene Händler können sich wehren – und zwar gegenüber dem jeweiligen Käufer. Gegenüber Amazon wird dies kaum ein Händler versuchen, schon deswegen nicht, weil er andernfalls Gefahr laufen dürfte, seine Verkaufsberechtigung bei Amazon zu verlieren.

Jedenfalls dann, wenn die Ausnutzung der A-bis-z-Garantie evident ist bzw. sogar ein Betrugsfall im Raum steht können die betroffenen Händler nun erwägen, den Käufer erneut auf Zahlung des Kaufpreises in Anspruch zu nehmen. Dies gilt umso mehr, wenn es sich um einen hochpreisigen Artikel handelt.

Kommt es zum Rechtsstreit, weil der Käufer nicht bezahlen möchte, werden die Gerichte nun nicht mehr argumentieren, dass der Verkäufer aufgrund der A-bis-z-Garantie seinen Kaufpreisanspruch verloren habe. Vielmehr müssen sich die Gerichte dann ausschließlich mit den gesetzlichen, kaufrechtlichen Vorgaben beschäftigen. Kommt dabei heraus, dass die Ware gar nicht (so) mangelhaft gewesen ist, dass ein Rücktritt vom Kaufvertrag möglich wäre, dürfte die Sache am Ende für den Käufer schlecht ausgehen.

Unter Umständen mag den ein oder anderen A-bis-z-Ausnutzer sogar bereits die Ankündigung rechtlicher Schritte veranlassen, erneut an den Verkäufer zu zahlen.

Jedenfalls erscheint die Inanspruchnahme des Käufers auf (erneute) Kaufpreiszahlung infolge nachteiliger A-bis-z-Garantie-Entscheidung nun deutlich erfolgsversprechender als vor der Entscheidung durch den BGH.

Dagegen dürfte es bei einem Intervenieren gegen Amazons Entscheidung dabei bleiben, dass grundsätzlich der Käufer im Recht ist und im Rahmen der A-bis-z-Garantie wohl schlicht fast ausschließlich zu Lasten des Verkäufers entschieden wird.

Sie möchten rechtssicher bei Amazon verkaufen? Wir unterstützen Sie mit unseren [Schutzpaketen](#)

Autor:

**RA Nicolai Amereller**

Rechtsanwalt