

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

Erfolge für Mandanten bei Freischaltung gesperrter Verkaufspräsenzen

Seit einiger Zeit bietet die IT-Recht Kanzlei ihren Mandanten einen neuen Service: Mit der Option "Ihr Kontoschutz" können Mandanten sich zu monatlichen Kosten von 9,90 Euro (zzgl. MwSt. - 12 Monate Mindestvertragslaufzeit) für den Fall einer Kontosperrung anwaltliche Unterstützung sichern. Wird ihr Verkaufsasscount auf einer deutschen Verkaufsplattform dann gesperrt, kann günstig anwaltliche Hilfe in Anspruch genommen werden. Die letzten Monate haben gezeigt, dass die Erfolgsquote bei einem anwaltlichen Vorgehen gegen solche Sperrungen wesentlich höher ist im Vergleich zum Tätigwerden durch den Betroffenen selbst.

Tipp: Sie möchten im "Fall der Fälle" bei einer Kontosperrung **anwaltliche Hilfe** in Anspruch nehmen bzw. für einen **rechtssicheren Verkaufsauftritt** im Internet sorgen?

Sichern Sie sich anwaltliche Hilfe im Fall einer später auftretenden Kontosperrung bereits zu überschaubaren Kosten von 9,90 Euro monatlich (zzgl. MwSt. - 12 Monate Mindestvertragslaufzeit)!

Sprechen Sie uns gerne an, wir unterstützen Sie.

Sperrungen auf Verkaufsplattformen sind an der Tagesordnung

Es ist die größte Bedrohung für ein erfolgreich etabliertes Plattformgeschäft: Die Sperrung des Verkaufsasscounts durch den Plattformbetreiber. Von heute auf morgen bricht der Umsatz weg, ggf. werden Gelder und lagernde Ware "eingefroren" und bereits von Kunden getätigte Bestellungen können nicht mehr abgewickelt werden.

Im Falle einer solchen Sperrung droht den meisten Händlern nicht nur ein gefährlicher Liquiditätsengpass, sondern darüber hinaus auch noch eine Rufschädigung bzw. mögliche rechtliche Schritte seitens nicht mehr belieferteter Kunden, wenn eine Abwicklung bestehender Transaktion aufgrund der Blockade des Kontos nicht mehr möglich ist.

Je länger die Sperre andauert, desto gravierender wird das Problem: Wer als Verkäufer den Hauptumsatz über eine bestimmte Plattform wie Amazon oder eBay erwirtschaftet, der kann in aller Regel nicht auf die Schnelle einen Ersatzverkaufskanal aus dem Hut zaubern, wird der Account dort gesperrt.

Mit anderen Worten: Wer als Händler seinen Hauptumsatz über eine Verkaufsplattform erzielt, der hat bei einer Sperrung dort ein sehr großes, in aller Regel sogar existenzbedrohendes Problem.

Die Ursachen sind vielfältig

Die Gründe für eine Sperrung des Verkaufsassaccounts sind vielfältig.

Angefangen bei Betrugs- bzw. Missbrauchsverdacht, über Performanceprobleme etwa bei Lieferzeiten, Qualität oder generell den Bewertungen, hin zu Verletzungen von Schutzrechten wie etwa Marken-, Design-, Gebrauchsmuster- oder Urheberverletzung bis zu Zahlungsausfällen bezüglich der Verkaufsgebühren sind etliche Gründe denkbar, die zu einer solchen Sperrung führen können.

Dementsprechend viele Plattformverkäufer werden (wiederholt) mit dem Problem der Accountssperrung konfrontiert.

Verkäufer selbst erfahren meist keine Details

Ist es dann soweit, lassen die meisten Plattformbetreiber den betroffenen Verkäufer im Unklaren darüber, welcher Vorwurf bzw. welches (Fehl)Verhalten konkret Anlass für die Sperrung ist.

So wie mancher Teenager eine Beziehung per SMS unkompliziert beendet, beenden die Plattformbetreiber die Handelsbeziehung mit dem betroffenen Verkäufer dann regelmäßig kurz und bündig durch eine schwammig formulierte Email.

Darin heißt es etwa "es wurden verdächtige Aktivitäten festgestellt" oder "es wurde festgestellt, dass Ihr Konto im Zusammenhang mit einem Konto über das betrügerische Handlungen ausgeführt wurden steht" oder "eine Validierung der Verkäuferdaten konnte nicht erfolgreich durchgeführt werden".

Der Account ist dann dicht, so dass entweder gar kein Einloggen mehr möglich oder der Zugriff erheblich eingeschränkt ist. Folglich wird selbst das Abwickeln bereits getätigter Bestellungen oft unmöglich.

Die Praxis zeigt, dass hierbei ein erhebliches Informationsdefizit besteht. Der Betroffene kann meist nur mutmaßen, was letztlich der Auslöser für die Sperrung ist.

Nur: Wie soll der Verkäufer das Problem beseitigen, wenn er vom Plattformbetreiber im Unklaren darüber

gelassen wird, was überhaupt der konkrete Anlass für die Sperrung war?

Verkäufer werden oft mit Standardantworten hingehalten

Fragt der betroffene Verkäufer dann beim Plattformbetreiber nach Details bzw. der Ursache, gelingt es nur selten, wertvolle Informationen zu erhalten.

Die uns von den Mandanten in vielen Fällen vorgelegten Korrespondenzen wirken teils vollkommen inhaltsleer. Gebetsmühlenartig werden die bereits aus der "Sperremail" bekannten Floskeln wiederholt. Es drängt sich der Eindruck auf, als stammten die Antworten von Supportmitarbeitern ohne jede Detailkenntnis und ohne jede Entscheidungskompetenz bzw. als handele es sich sogar um automatisiert versendete Textbausteine.

Lassen die Verkäufer nicht locker, wird oft schon ab der dritten Runde geantwortet, dass man bedauere, keine positivere Antwort senden zu können, die Entscheidung endgültig sei und in der Sache weitere Anfragen gar nicht mehr beantwortet würden.

Lange Wartezeiten - enormer Umsatzausfall droht

Auch wenn es nur um "kleine" Sünden geht, wie etwa geringfügig zu schlechte Pünktlichkeitsquote, zeigt die Praxis, dass betroffene Verkäufer oft monatelang hingehalten werden. Dies gilt insbesondere dann, wenn ein sog. Maßnahmenplan gefordert wird. Hier ist es keine Seltenheit, dass der eingereichte Maßnahmenplan etliche Male als unzureichend zurückgewiesen wird und die Sperrung bestehen bleibt.

Je länger die Sperrung andauert, desto größer sind die finanziellen Einbußen des Händlers. Je mehr Zeit sich der Plattformbetreiber also mit dem Prozedere lässt, umso gefährlicher wird es für den Verkäufer, die "Auszeit" wirtschaftlich nicht zu überleben.

Anwaltsschreiben bringt Bewegung in die Sache

Auf der einen Seite freut es uns, dass wir unseren Mandanten in einer Vielzahl von Fällen im Rahmen der **Option "Ihr Kontoschutz"** dazu verhelfen konnten, ihren Verkaufsaccount wieder freigeschaltet zu bekommen.

Teils ging hier eine monatelange Odyssee voraus, in deren Rahmen der gesperrte Händler zunächst kein bisschen weiterkam und immer wieder dieselbe Standardantworten erhielt.

Entsprechend groß ist regelmäßig die Frustration betroffener Händler, wenn auf deren Argumente bzw. Lösungsstrategien gar nicht eingegangen wird. Dies gilt umso mehr, wenn dann - werden im Wesentlichen

bereits zuvor vorgetragene Argumente von einem Rechtsanwalt im Auftrag des Händlers beim Plattformbetreiber erneut vorgebracht - binnen kurzer Zeit eine angemessene Reaktion erfolgt bzw. der Account wieder freigegeben wird.

Auf der anderen Seite ist es in Sachen Kundenservice der Plattformbetreiber schon ein Armutszeugnis, wenn erst "Anwaltspost" auf dem richtigen Schreibtisch landet, damit es in der Sache weitergeht.

Anscheinend realisieren viele Plattformbetreiber gar nicht (mehr), dass die dort tätigen Verkäufer (auch deren Kunden sind und somit eine Mindestform an Kundenservice verdient haben.

Fazit

Eine Accountsperre ist im Regelfall ein existenzbedrohendes Problem für Plattformverkäufer. Auch wenn nur ein kleiner Regelverstoß (z.B. Nichteinhaltung der Lieferzeit in einigen Fällen) zur Sperre führt und sich der Verkäufer einsichtig und lösungsorientiert zeigt, steht ihm ein langwieriges und frustrierendes Prozedere bevor, um eine Freischaltung zu erreichen.

Da die Dauer der Sperre in direktem Zusammenhang mit den finanziellen Einbußen des Händlers steht, ist dies umso bedrohlicher.

Anfragen der Verkäufer selbst werden regelmäßig mit inhaltlosen Worthülsen beantwortet, ohne jeden Fortschritt in der Sache.

Wenngleich die Einschaltung eines Rechtsanwalts natürlich keinen Erfolg verspricht und bei klaren und schwerwiegenden Regelverstößen der Plattformbetreiber auch dann an einer Sperrung festhalten dürfte: Die Praxis zeigt, dass anwaltliche Schreiben Bewegung in die Sache bringen und gerade bei kleineren Verstößen bzw. Missverständnissen erfreulicherweise in vielen Fällen zur Freischaltung des Accounts führen. Dies nach unseren Erfahrungen zudem überraschend schnell im Vergleich zu den "Wartezeiten", die Verkäufer bei ihrem Vorgehen ertragen müssen.

Sie möchten im "Fall der Fälle" bei einer Kontosperrung **anwaltliche Hilfe** in Anspruch nehmen bzw. für einen **rechtssicheren Verkaufsauftritt** im Internet sorgen? Anwaltliche Hilfe für den möglicherweise existenzbedrohenden Fall einer auftretenden Kontosperrung ist zu überschaubaren Kosten von 9,90 Euro monatlich (zzgl. MwSt. - 12 Monate Mindestvertragslaufzeit) möglich.

Sprechen Sie uns gerne an, wir unterstützen Sie!

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt