

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

## Amazon: Derzeit extrem viele Händler-Sperrungen - was kann ich als Händler tun?

**Amazon-Verkäufer scheinen derzeit gefährlich zu leben, jedenfalls in geschäftlicher Hinsicht. Die IT-Recht Kanzlei muss seit etwa 4-6 Wochen einen sprunghaften Anstieg an Beschwerden von Händlern über Sperrungen durch Amazon feststellen. Gerade im Weihnachtsgeschäft sehr un schön. Es gibt eine Vielzahl bekannter "Fettnäpfchen". Im Anschluss möchten wir Ihnen die häufigsten Sperrgründe bei Amazon einmal vorstellen, damit Sie von einer Sperrung hoffentlich dauerhaft verschont bleiben.**

### Worum geht es?

Amazon bietet Händlern mit seinem Marktplatz "Amazon Marketplace" eine enorm reichweitenstarke Onlineplattform. Mit dem "Versand durch Amazon" übernimmt Amazon zudem die Lieferlogistik, so dass auch aus dem Wohnzimmer heraus, ohne eigenes Lager, auf der Plattform gehandelt werden kann.

Viele Händler sind begeistert von den dort erzielbaren Umsätzen, wenngleich die Gebührenlast recht hoch ist.

Amazon ist aber auch für eine sehr rigide Sperrpraxis bekannt. Bei Amazon selbst ist der Kunde bekanntermaßen uneingeschränkt König, egal wie er sich benimmt. Amazon will das kundenfreundlichste Unternehmen der Welt sein. Diesen hohen und bisweilen auch nur noch schwer nachvollziehbaren Anspruch an die Kundenzufriedenheit scheint Amazon zunehmend auch an die auf dem Marketplace vertretenen Händler zu übertragen.

Doch bei Weitem nicht nur Kundenbeschwerden oder schlechte Bewertungen können zu einer Sperrung bei Amazon führen. Im Folgenden sollen einmal die typischen Fallstricke, die schnell zu einer möglicherweise existenzbedrohenden Kontosperrung führen, vorgestellt werden.

Denn: Wer die Problemstellen kennt, kann diese in vielen Fällen umschiffen.

## Schlechte Verkäuferperformance bzw. Kundenbeschwerden

Wohl mit der häufigste Sperrgrund dürfte eine aus Sicht Amazon zu schlechte Verkäuferperformance bzw. damit einhergehende Beschwerden oder Bewertungen von Käufern sein.

Hier werden insbesondere Käuferbeschwerden, Zustandsabweichungen der gelieferten Ware von der Artikelbeschreibung sowie Sachmängel im Generellen zum Problem ebenso wie verspätete Lieferungen. Selbst eine hohe Stornorate durch den Verkäufer wirkt sich negativ auf die Verkäuferperformance aus. Amazon geht dann wohl davon aus, dass der Händler seine Warenwirtschaft nicht im Griff hat.

Also Augen auf, wenn Bestellmängel sich häufen, insbesondere wenn negative Bewertungen abgegeben, A-Z-Garantieanträge gestellt oder Kreditkartenumsätze zurückgebucht werden. Amazon betreibt hier akribisch Statistik. Die Hürde liegt bei 1% - weisen mehr Bestellungen Bestellmängel auf, droht Ärger.

Die Stornorate seitens des Verkäufers soll die Hürde von 2,5% der Bestellungen nicht reißen. Es sollte daher wirklich nur Ware verkauft werden, die auch verfügbar ist.

Die Rate verspäteter Sendungen darf nicht mehr als 4% aller Sendungen betragen.

Im Normalfall erfolgt hier vor einer Sperrung aber eine Warnung seitens Amazon.

Spätestens dann gilt es, sich als Verkäufer maximal anzustrengen, um ein Beibehalten der "unterdurchschnittlichen" Verkäuferleistung oder gar eine weitere Verschlechterung zu verhindern.

Hier sollten gerade in dem Sektor, in welchem die Hürde gerissen wurde größte Anstrengungen unternommen werden, wieder in den grünen Bereich zu gelangen.

Wer als Verkäufer einem solchen Negativtrend frühzeitig entgegensteuert, hat gute Chancen, das Blatt noch einmal zu wenden.

## Kundenbeschwerden über den Warencustand

In letzter Zeit scheinen Beschwerden der Kunden hinsichtlich des Warencustands überhand zu nehmen. Ob dies ein neuer Trend zum "Auflösen" von Verträgen nach Ablauf der Widerrufsfrist ist oder tatsächlich so viele Seller keine Neuware liefern, lässt sich wohl nicht aufklären.

Fakt ist jedoch, dass Amazon auf entsprechende Beschwerden von Käufern sehr allergisch reagiert.

Wer Neuware über Amazon verkauft, sollte daher penibel darauf achten, dass Ware und Warenverpackung absolut jungfräulich und in einwandfreiem Zustand ausgeliefert werden. Dies setzt bei Eigenversand auch eine schützende Umverpackung voraus.

In hier vorliegenden Fällen gerieten Verkäufer etwa deswegen in Probleme, weil Umverpackungen verstaubt waren bzw. eine leichte Verschmutzung durch Umbauarbeiten in einem Lager gegeben war.

Auch hier kann man als Verkäufer recht gut gegensteuern, indem Waren, die nicht mehr wie aus dem Ei gepellt daherkommen gar nicht erst als Neuware via Amazon abgesetzt werden. Natürlich verbleibt ein Graubereich, wenn Kunden in manipulativer Weise gegenüber Amazon falsche Angaben zum Artikelzustand tätigen.

## Rechtsverletzungen

Auf nahezu jedem Marktplatz passieren immer wieder Rechtsverletzungen.

Insbesondere im Bereich des Marken-, Design- oder Patentrechts. An vorderster Stelle ist dabei der Verkauf von Produktplagiaten zu nennen. Vor allem bekannte Markenhersteller haben eigene Spezialabteilungen, die jeden Tag Jagd auf Produktpiraten machen.

Amazon haftet als Marktplatzbetreiber spätestens ab Kenntnis von solch rechtswidrigen Angeboten seiner Marketplaceverkäufer ebenfalls dem Rechteinhaber. Deswegen hat Amazon ein entsprechendes System installiert, über das Rechteinhaber entsprechende (Verdachts)Fälle melden können.

Passiert dies, sperrt Amazon im Rahmen dieses "Notice and Take Down-Verfahrens" zunächst meist den oder die betroffenen Artikel. Ferner wird der jeweilige Verkäufer von Amazon über die Beschwerde in Kenntnis gesetzt und ggf. zur Stellungnahme aufgefordert.

Eine Accountsperrung ist damit normalerweise nicht verbunden. Wenn dann können eben diese Artikel nicht mehr gelistet werden.

Zu beachten ist aber, dass sich Amazon dieses Spiel nicht beliebig oft ansieht. Kommen derartige Rechtsverletzungen bei einem Verkäufer mehrfach vor, wird ihm von Seiten Amazon schnell der Entzug der Verkaufsberechtigung angedroht.

Hier gilt es also, als Verkäufer bereits im Vorfeld Vorkehrungen zu treffen, damit solche Rechtsverletzungen möglichst unterbleiben.

Während sich Markenverletzungen durch entsprechende Recherchen meist vermeiden lassen, wird es bei der Vermeidung von Design- oder Patenverletzungen schon schwieriger. Hier sollten Händler vor allem hellhörig werden, wenn sie "Nachbauten" bekannter Luxusartikel aus Fernost beziehen.

## Umlenken von Bestellungen

Was Amazon gar nicht gerne sieht, sind Versuche der Händler, den Kunden hinsichtlich einer aktuell angebotenen oder in Bezug auf künftige Bestellungen weg von Amazon zu lenken. Angesichts hoher Verkaufsgebühren bei Amazon ist es verständlich, dass viele Händler versuchen, den wegen eines bei Amazon gelisteten Produkts anfragenden Kunden lieber zum Kauf im eigenen Onlineshop zu bewegen bzw. Käufer für Folgebestellungen dorthin zu lenken.

Bekommt Amazon davon Wind, drohen aber schnell Sanktionen, die bis zur Accountsperrung reichen. Wem sein Amazon-Konto also heilig ist, sollte von solchen Akquisemaßnahmen besser Abstand nehmen.

## Manipulierte Bewertungen

Ein Großteil der Service- und Produktbewertungen im Internet ist Fake. Entweder loben Händler ihre eigenen Produkte bzw. den eigenen Service selbst über den grünen Klee, lassen diese von Dritten gegen Bezahlung erledigen oder bewerten die Konkurrenz absichtlich schlecht.

In den letzten Jahren hat sich gerade in Bezug auf die Rezensionen bei Amazon eine ganze Schar von "Bewertungsanbietern" auf dem Markt positioniert. Diese - in vielen Fällen oft ganz offensichtlich dubiosen Anbieter - versprechen den Amazon-Verkäufern (positive) Bewertungen für deren Produkte, etwa im Rahmen von Bewertungsclubs oder Produkttestervereinbarungen.

Findige Verkäufer bewerben außerhalb Amazons sogar, dass man ihr Produkt in begrenztem Umfang kostenfrei erhält, wenn man sich verpflichtet, dieses im Anschluss bei Amazon zu bewerten. Amazon sind solche provozierten bzw. konstruierten bzw. klar gefakten Bewertungen ein Dorn im Auge. Erkennt der Amazon-Bot verdächtige Aktivitäten bei den Bewertungen, droht meist unmittelbar die Sperre des Verkäuferkontos.

Auch hier gilt: Wem etwas an seinem Verkäuferkonto liegt, sollte sich vor einer Bewertungsmanipulation hüten.

## Hacking bzw. Fremdzugriffe

Ein wohl nicht auszurottendes Problem bei Amazon besteht darin, dass Dritte unbemerkt Zugriff auf das Verkäuferkonto eines Amazon-Sellers erlangen.

Dort werden dann binnen weniger Stunden meist (hundert)tausende Artikel zu Spottpreisen gelistet. Interessenten werden mittels merkwürdiger Hinweise angehalten, die Bestellung dann nicht via Amazon vorzunehmen, sondern Zahlungen auf das Konto des Betrügers zu leisten.

Der klassische Amazon-Hack basiert auf nicht ausreichenden Sicherungsmaßnahmen beim Amazon-Login.

So ärgerlich und gefährlich ein solcher Hack für den Verkäufer ist (Stornierung tausender Bestellungen, wütende Mails und schlechte Bewertungen), so wenig interessiert das meist Amazon: Mehrfach berichteten betroffene Händler der IT-Recht Kanzlei, dass deren Konten im Nachgang zu einem solchen Hack von Amazon weiterhin gesperrt blieben.

Die Begründungen reichen hier von zu vielen Stornierungen seitens des Verkäufers (hier erkennt Amazon wohl das Problem nicht), über schlechte Bewertungen bis hin zu mangelnder Sorgfalt im Umgang mit den Zugangsdaten.

Unabhängig von der Gefahr der Accountsperrung sollten Amazon-Verkäufer hier alleine schon wegen des Ärgers eines solchen Hacks eine große Sorgfalt im Zusammenhang mit den Zugangsdaten walten lassen. Die von Amazon angebotene Zwei-Schritt-Verifizierung kann hier die Gefahr minimieren. Ebenso sollte innerbetrieblich ein Passwortmanagement geschaffen werden. Verwendung komplexer Passwörter und deren regelmäßige Änderung, insbesondere nach dem Ausscheiden eines Mitarbeiters minimieren das Risiko.

## Verifizierungsprobleme

Händler berichten immer wieder davon, dass Amazon gerade bei "frischen" Accounts "Verifizierungsprobleme" meldet. Amazon beanstandet dann meist bei der Einrichtung und Freischaltung des Verkäuferkontos eingereichte Unterlagen als nicht ausreichend oder plausibel.

Aber auch bei bereits länger aktiven Verkäuferkonten kann es vorkommen, dass Amazon im Nachgang weitere Unterlagen zum Unternehmen zum Zwecke der Verifizierung anfordert.

In beiden Stadien können Verkäufer Problemen vorbeugen, wenn entsprechende Unterlagen griffbereit vorgehalten werden, damit diese schnell eingereicht werden können.

Ferner sollte darauf geachtet werden, dass die entsprechenden Dokumente etwa bei Befristungen noch gültig sind und in ordentlicher und gut lesbarer Form an Amazon übermittelt werden.

Schließlich dürfen sich aus den Unterlagen natürlich keinerlei Abweichungen oder Widersprüche zu den bei der Registrierung getätigten Unternehmensangaben ergeben. Es muss daher unbedingt bereits bei der Registrierung darauf geachtet werden, dass die Daten plausibel sind und genauso wie angegeben auch mit entsprechenden Dokumenten belegt werden können. Die Registrierung sollte also nicht mal eben vom "Handy aus" gemacht werden, sondern die Daten müssen penibel abgeglichen werden.

Schreibfehler müssen unbedingt vermieden werden. Hier ist zudem auf Details zu achten. Wenn etwa im Ausweis "Musterstraße" steht, dann sollte die Registrierung nicht unter "Musterstr." erfolgen. Gleiches gilt für mehrere Vornamen, die sich im Ausweis oder auf Gewerbeanmeldungen finden.

Selbstverständlich dürfte sein, dass die zu diesem Zwecke eingereichten Unterlagen natürlich in keiner Weise manipuliert sein dürfen.

## Starker Anstieg der Verkaufsmenge / Umsätze

Nicht selten feiern Amazon-Händler überraschende Verkaufserfolge.

Umsatzsprünge, die im stationären Handel kaum denkbar wären sind natürlich zunächst ein Grund zur Freude. Diese trübt sich in vielen Fällen jedoch dadurch ein, dass ein solcher Umsatzsprung bei Amazon gewisse Alarme aktiviert.

Amazon fordert dann nicht selten Nachweise an, die belegen sollen, dass der Seller eine entsprechende Nachfrage auch bedienen kann. Dazu gehören etwa Einkaufsrechnungen, Lieferantenbestätigungen oder Bankdokumente.

Werden dann solche Dokumente nicht (zeitnah) beigebracht, dann droht die Sperrung des Listings oder sogar eine Deaktivierung des Accounts.

Wer eine solche Erfolgsphase gerade durchlebt, sollte immer auch daran denken, entsprechende Unterlagen für den Nachweis der entsprechenden Leistungsbereitschaft vorzubereiten. Für den Fall der Fälle.

## Mehrere Konten / Zweitaccounts

Ein weiteres heikles Thema bei Amazon ist das Vorhalten von mehreren Konten für eine Firma.

Amazon erlaubt es grundsätzlich nicht, dass ein Verkäufer / eine Firma mehr als ein Verkäuferkonto bei Amazon unterhält.

"Auf Antrag" hin (es müssen Gründe für das Anliegen geschildert werden) ist eine Befreiung von diesem "Verbot" möglich. Aber erst wenn Amazon die Eröffnung eines weiteren Kontos für dieselbe Firma gestattet hat, darf mit dieser begonnen werden.

Wer ohne ausdrückliche Erlaubnis durch Amazon ein weiteres Amazon-Verkäuferkonto für dieselbe Firma eröffnet (meist technisch problemlos möglich), der riskiert das dies auffliegt. Amazon scheint hier weit verbreitete technische Prüfroutinen laufen zu haben, wie etwa zur Auswertung der für den Login verwendeten IP-Adressen.

Fliegt die Sache auf, droht die Sperrung eines bzw. auch beider Verkäuferkonten.

Eine ganz schlechte Idee ist es ferner, ein weiteres Konto zu eröffnen, wenn das erste bereits eingeschränkt bzw. gesperrt ist. So nachvollziehbar es angesichts der massiven Umsatzausfälle sein mag: Damit verbaut sich der Verkäufer unnötig Chancen, die bei einer Reaktivierung des ersten Kontos ggf. bestehen, denn er begeht ganz klar einen Regelverstoß.

Händler sollten also ohne vorherige Zustimmung Amazons kein weiteres Verkäuferkontos für dieselbe Firma eröffnen. Dies gilt umso mehr, wenn es mit dem ersten Konto bereits Probleme gibt.  
Verbindungen mit anderen Firmen

Im Zusammenhang mit der vorgenannten Thematik steht die Problematik der Verbindung mit anderen Firmen. Insbesondere wenn Firma A bereits einmal von Amazon gesperrt wurde, sollte Firma B - will diese dauerhaft bei Amazon verkaufen - sich davor hüten, mit Firma A in Verbindung zu gebracht werden. Auch hier deckt Amazon Verflechtungen regelmäßig auf und sperrt dann gnadenlos.

Bestehen natürlich personelle oder wirtschaftliche Verbindungen zu bereits von Amazon gesperrten Firmen, stellt dies meist ein Problem dar. Hier dürfte es aber zielführender sein, damit offen umzugehen und nichts zu verschleiern, da Amazon dem ohnehin nicht selten auf die Schliche kommt. Kreative Schreibweisen bei Identität des Geschäftsführers helfen hier also nicht dauerhaft weiter.

Wie empfindlich Amazons Antennen zu sein scheinen, zeigt sich etwa daran, dass Amazons- Algorithmus schon dann Alarm schlägt, wenn aus demselben Netzwerk bzw. von derselben IP-Adresse, von wo aus ein bestehender Account betrieben wird, ein weiteres Konto eröffnet wird.

Ggf. kann Amazon durch Cookies etc. sogar anhand der genutzten Hardware erkennen, ob von einem PC aus zwei verschiedene Verkäuferkonten verwaltet werden.

Händler sollten hier vorsichtig sein, insbesondere wenn es um einen Freundschaftsdienst für befreundete Händler geht. Wird über die eigene Infrastruktur ein fremdes Amazon-Konto verwaltet, könnte das Amazon schnell als "Verquickung" deuten. Überschneidungen mit anderen Firmen gilt es zu vermeiden.

## Fazit

Bei Amazon herrscht eine sehr rigide Sperrpraxis. Aktuell scheinen die Sperrungen einen neuen Höhepunkt erreicht haben.

Als Händler gilt es eine Vielzahl von Punkten zu beachten, um nicht in die Gefahr eine Sperrung zu geraten.

Kommt es dennoch einmal dazu, gilt es zunächst, Ruhe zu bewahren. Zunächst sollte genau analysiert werden, wo der Fehler liegt und wie dieser dauerhaft abgestellt werden kann. Danach sollte der Kontakt mit der entsprechenden Fachabteilung von Amazon (nicht dem normalen Verkäufersupport) gesucht werden. Meist läuft es dann darauf hinaus, dass ein sog. Plan of Action / Maßnahmenplan durch Amazon angefordert wird. Auch hier gilt es, Amazon davon zu überzeugen, dass man das Problem erkannt, eingesehen und dauerhaft beseitigt hat.

Die Reaktionszeiten Amazons sind bisweilen sehr unbefriedigend. Dennoch bringt es hier wenig, mehrmals täglich anzurufen oder Emails zu schreiben bzw. versuchen, den Sachbearbeiter unter Druck zu setzen. Auch vorschnelle Drohungen, einen Rechtsanwalt einzuschalten sind meist nicht zielführend.

Was dringend unterlassen werden sollte, ist das Eröffnen eines weiteren Kontos, um derweil weiter verkaufen zu können. Das sieht Amazon gar nicht gerne und schmälert die Chancen, das erste Konto wieder freizubekommen deutlich.

Die IT-Recht Kanzlei unterstützt bei einem rechtssicheren Handel auf Amazon



Sie möchten erfolgreich bei Amazon verkaufen und dabei rechtssicher auftreten? Dazu benötigen Sie insbesondere abmahnsichere Rechtstexte in Form von Impressum, AGB, Datenschutzerklärung und Widerrufsbelehrung.

Für Amazon.de können Sie professionelle, abmahnsichere und im Rahmen des Update-Service für Sie stets aktuell gehaltene **Rechtstexte bereits ab 9,90 Euro zzgl. MwSt. monatlich** beziehen.

Wenn Sie auch die ausländischen Amazon-Präsenzen bespielen möchten, dann benötigen Sie für diese spezielle Rechtstexte nach dem jeweiligen Landesrecht in der jeweiligen Landessprache. Diese können wir Ihnen gerne wie folgt anbieten:

- **Amazon.de**
- **Amazon.es**
- **Amazon.fr**
- **Amazon.it**
- **Amazon.co.uk**
- **Amazon.nl**
- **Amazon.se**

PS: Wenn Sie bis zu 5 Rechtstexte (etwa für 5 Amazon-Marktplätze) zum vergünstigten Preis nutzen möchten, dann ist unsere Premium-Paket zu 24,90 Euro zzgl. MwSt. monatlich]([https://www.it-recht-kanzlei.de/agb-paket-premium.php?partner\\_id=84](https://www.it-recht-kanzlei.de/agb-paket-premium.php?partner_id=84)) die richtige Wahl.

Mit der Option "Ihr Kontoschutz" anwaltliche Unterstützung auch im Falle einer Sperrung

Sofern Sie sich für eines unserer **Schutzpakete** entscheiden, sind Sie mit unseren Rechtstexten wettbewerbsrechtlich bereits auf der "sicheren Seite".

Was aber ist, wenn auch Ihr Amazon-Account später einmal durch Amazon gesperrt wird? In diesem Fall können Sie von der Option "Ihr Kontoschutz" profitieren. Die IT-Recht Kanzlei wendet sich dann mittels eines anwaltlichen Schreibens für Sie an Amazon, um eine Wiederfreischaltung des Accounts zu erreichen.

Details und Informationen zur Bestellmöglichkeit der Option finden Sie gerne **hier**.

Autor:

**RA Nicolai Amereller**

Rechtsanwalt