

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Neuerung bei Amazon: Automatisch kostenloses Rücksendelabel für Käufer ab 31.10.2022

Mit einer Ankündigung, dass bereits ab dem 31.10.2022 neue Rückgaberegeln gelten sollen, hat Amazon in den letzten Tagen für viel Aufregung unter den Amazon-Marketplace-Händlern gesorgt. Was es damit auf sich hat und ob Amazon-Verkäufer künftig immer die Kosten der Rücksendung selbst zu tragen haben, darauf gehen wir im nachfolgenden Beitrag ein.

Worum geht es?

Vor einigen Tagen schockte Amazon viele Händler mit der Veröffentlichung einer Änderung der Rücksenderegeln für durch den Verkäufer selbst versendete Produkte (FBM) zu Ende Oktober.

Amazons Nachricht lautet:

“

„14. Oktober 2022

Bevorstehende Änderungen bei Rücksendungen mit Versand durch Verkäufer auf Amazon.de

Am 31. Oktober 2022 passen wir unsere Rückgabebedingungen an und aktivieren für alle Verkaufspartner mit Standard-Rücksendeadresse in Deutschland das Programm für vorfrankierte Rücksendeetiketten. Falls Sie von Ihren individuellen DHL Paket-Raten profitieren wollen, müssen Sie Ihr DHL Konto in Seller Central verknüpfen und Ihre DHL Paket Retoure Receiver ID hinterlegen.

Ab dem 31. Oktober 2022 müssen alle Verkaufspartner mit Standard-Rücksendeadresse in Deutschland, die auf Amazon.de verkaufen, entweder vorfrankierte Rücksendeetiketten für eine Versandart mit Sendungsverfolgung oder Erstattungen ohne Warenrücksendung für alle Kundenrücksendeanträge anbieten, die in den Geltungsbereich der Rückgabebedingungen von Amazon fallen.

Um sicherzustellen, dass Sie diese Anforderung erfüllen und den Kunden Zugang zu vorfrankierten Rücksendeetiketten bieten, aktivieren wir das Programm für vorfrankierte Rücksendeetiketten für alle Verkaufspartner mit einer Standard-Rücksendeadresse in Deutschland. Falls keine Standard-Rücksendeadresse in Deutschland angegeben ist, siehe Warenrücksendungen bei internationalen Verkäufen.

Das Programm für vorfrankierte Rücksendeetiketten reduziert den manuellen Aufwand für die Bearbeitung von Warenrücksendungen, Kundenkontakten sowie A-bis-Z-Garantieanträgen und erleichtert dadurch die Einhaltung unserer Richtlinien. Durch die Sendungsverfolgung kennen Kunden und Verkaufspartner jederzeit den Status des

zurückgesendeten Artikels, und zudem sind Verkaufspartner vor dem Verlust von Artikeln während des Transports geschützt.

Sobald das Programm für vorfrankierte Rücksendeetiketten aktiviert ist, wird dem Kunden für alle automatisch genehmigten Rücksendeanträge automatisch ein vorfrankiertes Rücksendeetikett zur Verfügung gestellt (nur Inlandsversand inklusive Österreich).

Ein Rücksendeetikett wird nur ausgestellt, wenn die Rücksendung von einem der Versanddienstleister, die für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer verfügbar sind, abgedeckt ist. Dies wird derzeit in Deutschland von DPD Retoure Deutschland und Amazon Retourenservice delivered by DHL unterstützt (Versandtarife finden Sie hier). Durch die Nutzung des Programms für vorfrankierte Rücksendeetiketten für Ihre Kundenrücksendungen stimmen Sie neben den Geschäftsbedingungen von Amazon für "Versandentgelt kaufen" auch den Geschäftsbedingungen der Dienstleister zu:

-  Geschäftsbedingungen von DPD
-  Geschäftsbedingungen von Amazon Retourenservice delivered by DHL

Verkaufspartner können außerdem ihre individuellen DHL Pakettarife nutzen, indem Sie ein aktives DHL-Business-Kundenkonto in Seller Central verknüpfen. Beachten Sie, dass Kunden den von ihnen bevorzugten Transportdienst für ihre Rücksendung auswählen können, wenn mehrere Transportdienste zur Verfügung stehen.

Alle vom Kunden gestellten Rücksendeanträge, die nicht unter die Rückgabebedingungen von Amazon fallen oder den vom Verkäufer beantragten Befreiungen unterliegen (ASINs > 500 €), werden zur manuellen Überprüfung an Sie gesendet. In diesem Fall wird kein vorfrankiertes Rücksendeetikett von Amazon ausgestellt. Bestimmte Produktkategorien und Unterkategorien sind automatisch vom Programm ausgeschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter Welche Artikel sind von "Vorfrankiertes Rücksendeetikett von Amazon" ausgenommen?

Wenn Sie es vorziehen, können Sie Kunden Erstattungen ohne Warenrücksendung anbieten, z. B. bei niedrigpreisigen Artikeln. In diesem Fall wird kein vorfrankiertes Rücksendeetikett ausgestellt. Sie können Lösungen ohne Warenrücksendung verwenden und Regeln für bestimmte Produkte in Ihrem Lagerbestand festlegen, um Kunden eine vollständige Erstattung anzubieten, ohne den Artikel zurücksenden zu müssen. Diese Anträge können Sie über "Rücksendungen verwalten" nachverfolgen.

Wir möchten Sie daran erinnern, dass Sie innerhalb von 48 Stunden nach der Rücksendung des Artikels an Sie eine Erstattung veranlassen müssen. Andernfalls kann Amazon Maßnahmen ergreifen. Sie müssen anhand des Grundes für die Rücksendung bestimmen, wer die Kosten für die Rücksendung trägt (Sie oder der Kunde). Die vollständige Liste der Gründe für eine Rücksendung finden Sie unter Codes für die Ursache von Warenrücksendungen mit vorfrankierten Rücksendungen. In Fällen, in denen ein Artikel unterwegs verloren ging / beschädigt wurde und von Amazon Retourenservice delivered by DHL zurückgesendet wurde, können Sie einen SAFE-T-Antrag stellen, um eine Erstattung

zu beantragen.

Für Fashion-Artikel müssen Sie kostenlose Warenrücksendungen im Rahmen der Amazon Richtlinien anbieten. Wenn ein Fashion-Artikel mit einem vorfrankierten Rücksendeetikett zurückgesendet wird, können Sie dem Kunden die Kosten der Rücksendung in "Bestellung erstatten" nicht mehr in Rechnung stellen, wenn Sie die Erstattung veranlassen. Dies gilt für alle Fashion-Artikel, die in den Kategorien Bekleidung, Schuhe, Schmuck oder Uhren angeboten werden. Weitere Details finden Sie unter Kostenlose Warenrücksendungen von Fashion-Artikeln bei Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.

Eine Übersicht über diese wichtigen Änderungen finden Sie unter Änderungen der Programmrichtlinien. Sie können auch mögliche Befreiungen geltend machen (gilt für ASINs > 500 €), bevor wir das Programm für vorfrankierte Rücksendeetiketten ab dem 31. Oktober 2022 in Ihrem Konto aktivieren.

Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie unter Häufig gestellte Fragen zu vorfrankierten Rücksendeetiketten von Amazon.“

”

Die Kernaussage, welche Verkäufern großes Unwohlsein bereitet, ist dabei:

“

„Am 31. Oktober 2022 passen wir unsere Rückgabebedingungen an und aktivieren für alle Verkaufspartner mit Standard-Rücksendeadresse in Deutschland das Programm für vorfrankierte Rücksendeetiketten.

Ab dem 31. Oktober 2022 müssen alle Verkaufspartner mit Standard-Rücksendeadresse in Deutschland, die auf Amazon.de verkaufen, entweder vorfrankierte Rücksendeetiketten für eine Versandart mit Sendungsverfolgung oder Erstattungen ohne Warenrücksendung für alle Kundenrücksendeanträge anbieten, die in den Geltungsbereich der Rückgabebedingungen von Amazon fallen.“

”

Vielen Amazon-Händlern stellen sich beim Lesen dieser Botschaft die Nackenhaare auf, insbesondere wenn es um den Verkauf niedrigpreisiger und widerrufslastiger Warengruppen geht.

Klar ist: Durch die angekündigte Änderung wird die Rückgabe von Artikeln für Amazon-Kunden nochmals vereinfacht und hierdurch die „Hemmschwelle“ für die Einleitung einer Rückgabe noch weiter herabgesetzt werden.

Krisenbedingt stöhnen vielen Online-Händler ohnehin bereits über sinkenden Margen und eine zunehmende Kaufzurückhaltung. Höhere Retourenquoten und damit auch -kosten sind in der aktuellen Situation ein großes Problem für manchen Händler.

Doch ist es wirklich so schlimm, wie es scheint?

Kein Zwang zur Tragung der Rücksendekosten durch den Händler

Auch wenn es danach klingt: Amazon wird die Händler auch ab dem 31.10.22 nicht generell dazu zwingen, die Kosten der Rücksendung immer zu tragen.

Dieser Zwang zur generellen Tragung der Rücksendekosten gilt nur für einige wenige Sortimente (wie etwa Fashion-Artikel in den Kategorien Bekleidung, Schuhe, Schmuck oder Uhren), wo auch bereits nach den derzeitigen Rückgaberegungen der Kunde immer kostenfrei retournieren kann.

Doppelte Rechte bei Amazon

Bereits seit April 2017 „zwingt“ Amazon seine gewerblichen Händler, in Bezug auf die Rückgabe von Artikeln ebenso „kulant“ zu verfahren wie Amazon selbst.

Seit diesem Zeitpunkt sind Amazon Händler daher gehalten, dem Kunden parallel, also zusätzlich zu einem gesetzlichen Widerrufsrecht ein „freiwilliges Rückgaberecht“ anzubieten.

Mit diesem werden die komplexen Rückgaberegungen, wie etwa eine verlängerte Rückgabemöglichkeit zur Weihnachtszeit abgebildet.

Kauft ein Verbraucher von einem Amazon-Händler, stehen diesem – will er die Ware nicht behalten – im Regelfall also zwei Rechtsinstitute zu. Er hat dann die Wahl, ob er ein bestehendes gesetzliches Widerrufsrecht („das ganz normale Widerrufsrecht“) oder das vom Verkäufer eingeräumte freiwillige Rückgaberecht nutzen.

In der Praxis ist es oftmals schwer zu erkennen, welches Recht der zurücksendende Kunde ausüben möchte. Die wenigsten Kunden legen sich hier fest. Oft sind Rückfragen im Nachgang seitens des Verkäufers erforderlich, nach welchem Recht – Widerrufsrecht oder freiwilliges Rückgaberecht - der Vertrag rückabwickelt werden.

Aus diesem Grund werden die nun zum 31.10.22 greifenden Anpassungen der Rückgabe in der Praxis sowohl Rückgaben nach dem freiwilligen Rückgaberecht als auch die Abwicklung des gesetzlichen Widerrufsrechts tangieren, wenngleich diese natürlich in erster Linie auf die Abwicklung des freiwilligen Rückgaberechts abzielen.

Es geht bei der angekündigten Änderung um eine Anpassung der „technischen“ Abwicklung des Rückgabeprozesses, nicht um rechtliche Änderungen. Hintergrund ist dabei wohl, dass Käufern die Rückgabe von Artikeln erleichtert werden soll, indem man diesen direkt ein frankiertes Retourenlabel an die Hand gibt.

Natürlich muss der jeweilige Händler die Kosten für das Retourenlabel dann (zunächst) selbst tragen (Amazon übernimmt diese selbstverständlich nicht). Und zwar, entweder indem er das „Preismodell“, welches Amazon mit DHL und DPD ausgehandelt hat, akzeptiert oder für ein individuell ausgehandeltes Preismodell entsprechende Daten hinterlegt, damit das Label direkt nach diesen Konditionen beim

Frachtführer erzeugt werden kann.

Amazon zwingt Händler damit zwar, künftig immer in Vorleistung zu gehen, wenn der zurückgebende Kunde die Ware an den Händler zurückschicken will (die – bittere - Alternative: Der Kunde darf die Ware „kostenfrei“ behalten), indem dem Kunden ein kostenfreies Retourenlabel zur Verfügung gestellt werden muss.

Dies bedeutet jedoch nicht, dass der Händler die Kosten der Rücksendung dann auch endgültig trägt.

Sofern der Händler in seiner Widerrufsbelehrung darauf hinweist, dass der Käufer im Widerrufsfall die Kosten der Rücksendung zu tragen hat, bleibt diese Regelung von Amazons neuen Vorgaben unberührt, will der Kunde von seinem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch machen.

Dasselbe gilt auch für eine Rückabwicklung des Vertrags nach den Regelungen des parallel bestehenden freiwilligen Rückgaberechts. Dessen Regelungen bleiben – was die Rücksendekostentragung betrifft – weiterhin bestehen. Es geht auch hier bei der kommenden Änderung nur um eine „technische“ Anpassung. Sehen die Vorgaben des freiwilligen Rückgaberechts keine zwingende Tragung der Rücksendekosten durch den Verkäufer vor (wie dies etwa für Fashion-Artikel der Fall ist oder wenn der Verkäufer nach den Statuten Amazon für die Rücksendung verantwortlich ist, etwa weil der Artikel beschädigt geliefert worden ist), kann der Verkäufer dem das Retourenetikett nutzenden Käufer später die Kosten für das Label bei der Erstattung „zwicken“.

Mit anderen Worten: Der Amazon-Seller kann ab dem 31.10.2022 dem widerrufenden / zurückgebenden Käufer die Kosten für das Retourenlabel bei der Erstattung des Kaufpreises in vielen Fällen in Abzug bringen und trägt damit im Ergebnis die Kosten der Rücksendung (weiterhin) nicht selbst.

Technisch soll auch dies einfach zu realisieren sein, indem bei der Initiierung der Erstattung an den Kunden ein Haken gesetzt werden kann, damit die Kosten des Retourenlabels direkt abgezogen werden.

Rechtlich ist Neuregelung bei Abzug der Labelkosten im Rahmen der Erstattung wohl nicht unproblematisch

Rechtlich verhält sich dies leider nicht ganz so trivial.

Auch für den Fall, dass die Widerrufsbelehrung des Verkäufers bzw. die Regelungen des freiwilligen Rückgaberechts die Tragung der Rücksendekosten durch den Käufer vorsehen, muss der Ablauf der Rückgabe gewissen Transparenzregeln genügen.

Wird dem Kunden – wovon auszugehen ist – künftig technisch automatisiert seitens Amazon ein Rücksendelabel angeboten, ohne dabei auf die konkrete Höhe der dadurch verursachten Versandkosten hinzuweisen, die bei einer Erstattung dann abziehbar wären (weil der Käufer laut Rückgabebedingungen Amazon diese Kosten zu tragen hat bzw. nach der Widerrufsbelehrung des Verkäufers zur Tragung der Rücksendekosten verpflichtet ist), dürfte dies intransparent sein.

Dies gilt insbesondere dann, wenn es sich um einen geringwertigen, kleinen und leichten Artikel handelt. Wäre dieser etwa in einem Großbrief mit der Deutschen Post zu 1,60 Euro Portkosten sinnvoll retournierbar, dürfte ein Kunde, der sich künftig via Amazon das Rücksendelabel für ein DHL Paket zieht und welchem vom Verkäufer dann 5,99 Euro für die Kosten des Labels vom Erstattungsbetrag

abgezogen, recht erbost sein.

Hier droht dem Händler dann eine negative Bewertung bzw. dass der Kunde gegen die Kürzung des Erstattungsbetrags rechtlich vorgeht, weil er gar nicht über die Höhe der Kosten der Rücksendung informiert wurde, die ihm Amazon „als verlängerter Arm des Händlers“ angeboten hat.

Da Händler bei der Labelerstellung auch individuelle, eigens mit dem Frachtführer ausgehandelte Preismodelle hinterlegen können, stellt sich die Frage, wie Amazon die im jeweiligen Retourenfall tatsächlich konkret anfallenden Kosten dem Käufer ausweisen möchte.

Spannend wird die Sache auch dann, wenn es sich um Artikel handelt, dessen Kaufpreis für sich genommen geringer ist als die für das Rücksendelabel anfallenden Kosten. Wie der Verkäufer dann die Kosten des Labels bei der Erstattung voll abziehen soll, weiß wohl nur Amazon (schließlich müsste der Kunde dann ja eine Nachzahlung an den Verkäufer leisten).

Doch das sind leider bei Weitem noch nicht alle Probleme, die von der Änderung in der Praxis ausgehen dürften...

Leider erhebliches Missbrauchspotential gegeben

Denn Amazon teilt, dass nach der Neuregelung immer der Verkäufer auch die Kosten der Rücksendung zu tragen hat, wenn er für die Rücksendung verantwortlich ist:

“

„Wenn der Verkäufer für die Rücksendung verantwortlich ist, ist diese kostenlos. Die Kosten für das Etikett können nicht abgezogen werden.

Wenn der „Käufer“ für die Rücksendung verantwortlich ist, dann können die Kosten für das Etikett abgezogen werden.“

”

Siehe: <https://sellercentral-europe.amazon.com/help/hub/reference/202080050>

Dabei definiert Amazon 18 Begebenheiten, die typischerweise auftreten und weist hier die „Verantwortlichkeit“ entsprechend dem Käufer oder dem Verkäufer zu. Es gilt die nachfolgende Zuordnung:

“

- 1 Irrtümlich bestellt Käufer
- 2 Günstigerer Preis verfügbar Käufer
- 3 Versandkarton oder -umschlag ist unbeschädigt, aber der Artikel ist beschädigt
Verkäufer
- 4 Voraussichtlicher Liefertermin wurde nicht eingehalten Verkäufer
- 5 Teile fehlen/Zubehör fehlt Verkäufer
- 6 Versandkarton oder -umschlag und Artikel sind beschädigt Verkäufer
- 7 Falscher Artikel versendet Verkäufer

- 8 Fehlerhaft oder funktioniert nicht richtig Verkäufer
- 9 Wurde über die bestellte Ware hinaus geliefert Verkäufer
- 10 Nicht mehr benötigt oder gewünscht Käufer
- 11 Nicht autorisierter Kauf Verkäufer
- 12 Ungenaue Beschreibung auf Website Verkäufer
- 13 Bei der Lieferung beschädigt Verkäufer
- 14 Leistung oder Qualität nicht angemessen Käufer
- 15 Inkompatibel oder für vorgesehenen Einsatz ungeeignet Käufer
- 16 Beschädigt aufgrund unangemessener Verpackung Verkäufer
- 17 Teil nicht kompatibel mit dem vorhandenen System Käufer
- 18 Übermäßiger Installationsaufwand oder Installation nicht möglich Käufer

”

Liegt eines der Szenarien 3 bis 9, 11 bis 13 oder 16 vor, muss der Verkäufer zwingend für die Rücksendekosten aufkommen, d.h. er kann nach den neuen Regeln die Kosten für das Retourenetikett dann nicht bei der Erstattung in Abzug bringen.

In allen anderen Szenarien wäre der Abzug grundsätzlich möglich.

Doch in der Praxis dürfte dies etwas anders aussehen. Schließlich steht es dem Käufer frei, einen Umstand wie „Ungenaue Beschreibung auf Website“ vorzuschieben und auszuwählen, der – wenn er denn von Amazon überhaupt näher überprüft wird – hochgradig interpretationsbedürftig ist.

Mit anderen Worten: Will ein Käufer für die Kosten der Rücksendung nicht in Vorleistung gehen und auch die Kosten der Rücksendung nicht tragen, gibt er künftig bei einem Artikel, bei welchem er grundsätzlich für die Rücksendekosten aufkommen müssten einfach an, dass die Rücksendung wegen einer ungenauen Beschreibung auf der Webseite erfolgt.

Schon dürfte er in den Genuss einer kostenfreien Rücksendung via DHL bzw. DPD bei voller Erstattung des Kaufpreises kommen.

Auch die Angabe eines anderen Szenarios, für welche per definitionem der Verkäufer verantwortlich ist, ermöglicht ein „Erschleichen“ der Rücksendekosten. Amazon fragt hier vermutlich nicht einmal nach bzw. nicht sicherlich keine Prüfung der Umstände vor, ob sich diese wie vom Käufer geschildert zugetragen haben.

Dieses erhebliche Missbrauchspotential wird Amazon-Händlern künftig vermutlich viel Ärger bereiten.

Was muss ich als Amazon-Händler nun machen?

Amazon-Händler brauchen an sich gar nichts zu unternehmen, da Amazon von sich aus künftige Rückgabefälle ab dem 31.10.2022 in die neue Rückgabeabwicklung überführen wird.

Was derzeit noch nicht ganz klar zu sein scheint: Zwar erwähnt Amazon ausdrücklich eine Abmeldemöglichkeit vom APRL-Programm für „Vorfrankierte Rücksendeetiketten von Amazon“ (wohl auch bereits vor dem 31.10.2022 möglich).

Was aber genau die Konsequenz der Abmeldung ist, wird aktuell noch diskutiert.

Es wird zum Teil vermutet, dass bei einer erfolgten Abmeldung dann künftig bei automatisch genehmigten Rücksendeanträgen seitens Amazon eine Erstattung ohne Rücksendung der Ware erfolgen könnte (was für die meisten Verkäufer schlicht inakzeptabel ist). Jedenfalls legen manche Äußerungen des Verkäufersupports dies nahe.

Dazu informiert Amazon inzwischen wie folgt:

“

„Was ist, wenn ich den Service "Vorfrankiertes Rücksendeetiketten von Amazon" (APRL) nicht anbieten möchte?

Wenn Sie APRL nicht nutzen möchten, können Sie sich jederzeit nach dem 31. Oktober 2022 hiervon abmelden, indem Sie sich an den Verkäuferservice wenden. Es kann bis zu 3 Tage dauern, bis die Änderung wirksam wird. Bitte beachten Sie, dass Sie nach der Abmeldung weiterhin die neuen Rückgaberichtlinien einhalten müssen, was bedeutet, dass Sie dem Kunden entweder Ihre eigenen vorfrankierten Rücksendeetiketten bereitstellen oder eine Erstattung ohne Warenrücksendung für alle automatisch genehmigten Rücksendeanträge im Rahmen der Rückgaberichtlinien von Amazon veranlassen.“

”

Sollte die Abmeldung tatsächlich nicht die nachteilige Konsequenz einer Erstattung ohne Rücksendung nach sich ziehen, könnte die Abmeldung in Verbindung mit dem Zurverfügungstellen eigener Rücksendelabel durch den Verkäufer selbst eine gangbare Alternative darstellen.

Keine Anpassung der Rechtstexte erforderlich

Da es sich rein um eine technische Anpassung des Rückgabeprozesses und nicht um eine Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen handelt, besteht derzeit kein Anpassungsbedarf der Rechtstexte (AGB und Widerrufsbelehrung) für Amazon-Händler.

Sie möchten rechtssicher bei Amazon verkaufen, egal ob FBM oder FBA?

In jedem Fall benötigen Sie dazu abmahnsichere Rechtstexte in Form von Impressum, AGB mit Kundeninformationen, Datenschutzerklärung und Widerrufsbelehrung.

Dies gilt auch dann, wenn Sie rein FBA nutzen. Wenngleich der Amazon-Verkäufer-service hier gerne behauptet, es würden die „AGB“ von Amazon gelten, führt juristisch kein Weg an eigenen Rechtstexten des jeweiligen Händlers vorbei.

Wir stellen Ihnen gerne abmahnsichere Rechtstexte für alle gängigen Amazon-Marktplätze zur Verfügung, welche durch den Update-Service für Sie stets aktuell gehalten werden, für Ihre dauerhafte Rechtssicherheit.

Sie finden unsere Amazon-Rechtstexte hier:

[Amazon.de](https://www.amazon.de)

[Amazon.co.uk](https://www.amazon.co.uk)

[Amazon.com – USA](https://www.amazon.com)

[Amazon.be](https://www.amazon.be)

[Amazon.es](https://www.amazon.es)

[Amazon.fr](https://www.amazon.fr)

[Amazon.it](https://www.amazon.it)

[Amazon.nl](https://www.amazon.nl)

[Amazon.pl](https://www.amazon.pl)

[Amazon.se](https://www.amazon.se)

[Amazon.tr](https://www.amazon.tr)

Sofern Sie bis zu 5 Amazon-Marktplätze (ausgenommen Amazon.com / USA) mit abmahnsicheren Rechtstexten ausstatten möchten, empfehlen wir Ihnen unser [Premium-Paket](#) zu nur 24,90 Euro zzgl. MwSt. mtl.

Wenn Sie gleich für alle oben genannten Amazon-Marktplätze (ausgenommen Amazon.com / USA) abmahnsichere Rechtstexte wünschen (sowie für viele andere Kanäle, wie eigener Onlineshop, eBay, Facebook, Instagram – in Summe für bis zu 70 Präsenzen), wäre unser [Unlimited-Paket](#) passend.

Fazit

Das sind keine guten Nachrichten für Amazon-Verkäufer!

Ab dem 31.10.2022 wird Amazon für quasi alle Rücksendeanfragen auf automatisiertem Wege Retourenetiketten für die Käufer zur Verfügung stellen. Der Käufer kann hierbei wählen, ob er dann (relativ teure) Rücksendelabel für den Paketversand via DHL oder DPD nutzen möchte. Deren Kosten trägt (zunächst immer) der Verkäufer, da Amazon die Kosten für die Labels diesem weiterbelastet.

In vielen Fällen können die Kosten für das Label dem Kunden bei der Erstattung jedoch (technisch) in Abzug gebracht werden, so dass der Kunde für die Kosten der Rücksendung selbst aufkommen muss.

Je nach Produktkategorie und in Abhängigkeit der „Verantwortlichkeit“ für den vom Käufer Grund der

Rücksendung wird dies von Amazon jedoch unterbunden werden. Gilt der Verkäufer als für die Rücksendung verantwortlich (z.B., weil der Kunde angibt, der Artikel sei auf der Webseite ungenau beschrieben gewesen), fallen die Rücksendekosten alleine dem Verkäufer zur Last und ein Abzug bei der Erstattung des Kaufpreises wird technisch durch Amazon unterbunden.

Hier besteht dann ein erhebliches Missbrauchspotential, wenn die Kunden einfach einen Grund für die Rücksendung vorgeben, der im Verantwortungsbereich des Verkäufers liegt.

Abzuwarten bleibt ferner, inwieweit Amazon bei der technischen Abwicklung der Retouren bei Anforderung des Labels Transparenz hinsichtlich der Labelkosten, die dem Käufer bei der Erstattung unter Umständen dann abgezogen werden, schafft. Andernfalls droht Ärger, wenn der Kunde bei der Erstattung merkt, dass diese sich für seinen 5 Euro teuren Kleinartikel gegen 0 läuft. Auch juristisch wäre eine solche Vorgehensweise fragwürdig.

In Summe dürften diese Änderungen zum einen zu stark steigenden Retourenquoten führen, da die Rücksendung nun auch bei FBM-Artikeln für den Käufer erheblich vereinfacht wird. Zudem sind gerade bei niedrigpreisigen und kleinformatigen Warengruppen stark steigende Retourenkosten zu erwarten. Während dort bislang eine Rücksendung z.B. im Großbrief üblich war, werden künftig teure Paketraten anfallen.

Diese Kosten werden natürlich nicht die Verkäufer (alleine) tragen, sondern müssen im Großen und Ganzen auf die Käufer umgelegt werden, indem Preise auf dem Amazon-Marktplatz anzupassen sind. Ob sich Amazon hiermit einen Gefallen getan hat?

Durch diese Neuerung werden nicht nur sehr viele Amazon-Verkäufer verärgert. Vielmehr dürften die steigenden Kosten über kurz oder lang zu deutlich steigenden Preisen auf dem Marktplatz gerade im niedrigpreisigen Segment führen, die wiederum die Käufer zunehmend verprellen werden.

Amazon hat anscheinend nicht mehr auf dem Schirm, dass die erheblichen Folgekosten der Gewährleistung eines „bestmöglichen Käuferlebnisses“, die ein Multi-Milliarden-Konzern vielleicht nur unter „Portokosten“ verbucht, nicht ohne weiteres kleinen und mittleren Verkäufer aufgebürdet werden können. Oder es ist Amazon schlicht egal, wenn solche Verkäufer den Marktplatz verlassen (müssen) bzw. Käufer künftig aufgrund (auch) deswegen stark steigender Preis einen Bogen um Amazon machen (müssen).

Auch die Alternative zum Geschilderten – Erstattung des Kaufpreises durch den Verkäufer ohne Rücksendung der Ware – mag für einen Konzern wie Amazon kalkulierbar sein, selbst unter Berücksichtigung der hohen Missbrauchsquote aufgrund Bestellern, die durch Einträge in Schnäppchenforen genau wissen, was so „für lau“ abgestaubt werden kann. Für den ganz normalen Onlinehändler ist es das aber sicherlich nicht. Vielen Händlern ist eine derartige Abstaubermentalität entsprechender Käufergruppen aber auch zutiefst zuwider.

In einer Gesamtschau mit den derzeit generell widrigen und kostenintensiven Rahmenbedingungen für den Ecommerce erfolgt diese Änderung seitens Amazon zudem zu einem denkbar schlechten Zeitpunkt.

Sie wünschen sich einen rechtssicheren und abmahnfreien Internetauftritt? Wir helfen Ihnen mit unseren [Schutzpaketen!](#)

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt