

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Wichtig: Eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon ist wegen neuer Darstellung zu aktualisieren

Bei Amazon gibt es bekanntermaßen zwei Wege, wie Händler ihre Waren auf dem Marktplatz anbieten können: Via FBM und via FBA. Bei Nutzung von FBA „diktiert“ Amazon eigene Regeln für den Widerruf und blendet eine eigene Widerrufsbelehrung ein. Die händlereigene Widerrufsbelehrung (für FBM) wurde bisher dann von Amazon ausgeblendet. Dem ist seit kurzer Zeit nicht mehr so, was für eine Irreführung des Verbrauchers sorgt. Für viele Amazon-Seller besteht daher Handlungsbedarf.

Worum geht es?

Wer als Unternehmer im Fernabsatz Waren (auch) an Verbraucher vertreibt, der muss den Kunden korrekt über das bestehende, gesetzliche Widerrufsrecht informieren, und zwar bereits online.

Dies geschieht durch eine entsprechende Widerrufsbelehrung.

(Fehlerhafte) Widerrufsbelehrungen sind seit jeher ein beliebter Abmahnmagnet und wurden bereits zehntausendfach abgemahnt.

Eine wichtige Voraussetzung ist neben den formalen Anforderungen und dem korrekten Inhalt der Widerrufsbelehrung, dass die Information des Verbrauchers über das Widerrufsrecht in klarer und eindeutiger Weise erfolgt. Jede Irreführung hinsichtlich der Details des Widerrufsrechts muss vermieden werden.

Ein beliebter Fehler in diesem Zusammenhang ist die Angabe abweichender Widerrufsfristen.

Wer etwa in seinem Angebot an einer Stelle ein Widerrufsrecht mit einer Länge von einem Monat bewirbt und dann seiner Widerrufsbelehrung als Widerrufsfrist 14 Tage angibt, der führt Verbraucher über die Dauer der Widerrufsfrist in die Irre.

Denn: Der Kunde weiß dann letztlich nicht, welche der beiden Fristangaben zutreffend ist und ob er sich für seinen Widerruf einen Monat Zeit lassen kann oder der Widerruf bereits spätestens nach 14 Tagen beim Verkäufer zugegangen sein muss.

Eine technische Anpassung der Darstellungsweise bei Amazon sorgt nun dafür, dass bisher korrekte Informationen zum Widerrufsrecht irreführend und damit rechtlich angreifbar sein dürften.

Was ist neu?

Beim Verkauf via Amazon besteht in Sachen Widerrufsrecht seit jeher eine Besonderheit: Dort tätige Händler können ihre Waren selbst versenden (kurz: FBM) und/ oder ihre Ware in einem Lager von Amazon einlagern lassen und den Service Versand durch Amazon (kurz: FBA) nutzen.

Manche Händler kombinieren FBM und FBA und „nutzen“ bei Amazon daher zwei verschiedene Widerrufsbelehrungen: Einmal die händlereigene (gültig für FBM-Artikel) und einmal die von Amazon automatisch für FBA-Artikel dargestellte, amazon-eigene Widerrufsbelehrung (deren Gestaltung der Händler nicht beeinflussen kann).

Bislang funktionierte die „technische“ Trennung der beiden Widerrufsbelehrung durch Amazon zuverlässig: Handelte es sich um einen FBA-Artikel, gelangte der Nutzer, der sich über das Widerrufsrecht informieren wollte, auf eine von Amazon angepasste Verkäuferdetailseite des jeweiligen Amazon-Sellers.

Dort wurde dann nur die amazon-eigene Widerrufsbelehrung dargestellt und, hatte der Händler eine eigene Widerrufsbelehrung hinterlegt, weil er auch FBM bedient, wurde diese vollständig durch Amazon ausgeblendet.

Diese „schlaue“ Darstellungslogik hat Amazon nun leider kürzlich aus hier unbekanntem Gründen aufgegeben.

Dies bedeutet daher aktuell Folgendes:

Hat der Amazon-Händler auch eine eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon hinterlegt (etwa weil er FBM bedient), wird dem Käufer bei Ansicht eines FBA-Artikels dieses Händlers nicht nur die amazon-eigene Widerrufsbelehrung angezeigt, sondern unterhalb (nach Klicken auf „Mehr lesen“) auch die verkäufereigene Widerrufsbelehrung.

Konkret sieht die wie folgt aus (oberhalb von "Mehr lesen" stellt Amazon die eigene FBA-Widerrufsbelehrung dar):

- zur Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die bestimmungsgemäße Verwendung abgestimmt sind;
- zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten wird;
- bei Dienstleistungen, wenn wir diese vollständig erbracht haben und Sie vor der Bestellung zugestimmt haben und Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung verlieren;
- bei der Lieferung digitaler Inhalte (einschließlich Apps, digitale Software, eBooks, MP3 usw.), wenn Sie die Ausführung vor der Bestellung ausdrücklich zugestimmt und zur selben Zeit bestätigt haben, hat;
- zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte, mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen;
- zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis beim Abschluss des Kaufvertrags vereinbart wurde und der vom Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat.

ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG

▼ [Mehr anzeigen](#)

Nach Klicken auf „Mehr lesen“ erscheint dann die verkäufereigene Widerrufsbelehrung unterhalb der amazon-eigenen Widerrufsbelehrung:

Ausführung vor der Bestellung ausdrückl
hat;

- zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschrifte
- zur Lieferung alkoholischer Getränke, de
Markt abhängt, auf die der Unternehmer

ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG

Gewährleistung

Wenn sich herausstellt, dass ein Produkt defe
zur **gesetzlichen Garantie**.

Dieser Verkäufer hat auch zusätzliche Informa
Rückerstattungsrichtlinien von Amazon, befol

Kontaktieren Sie diesen Verkäufer **Telefon:03**

Widerrufsbelehrung + Widerrufsformular & Fi

Verbrauchern steht ein Widerrufsrecht nach fi
selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechr

A. Widerrufsbelehrung + Widerrufsformular

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen c

Aus juristischer Sicht führt die neue Darstellungsweise nun leider dazu, dass dem Verbraucher für einen Artikel zwei verschiedene, inhaltlich deutlich abweichende Widerrufsbelehrungen angezeigt werden.

Dies führt zu einer Irreführung über den Inhalt und die Modalitäten des Widerrufsrechts. Der Verbraucher weiß daher nicht, welche der beiden dargestellten Widerrufsbelehrung für ihn konkret maßgeblich ist.

Was ist nun zu tun?

Was ist rechtlich betrachtet noch schlimmer als abweichende Widerrufsfristen für ein und dasselbe Angebot? Zwei abweichende Widerrufsbelehrungen für ein und dasselbe Angebot!

Genau aus diesem Grund müssen viele Amazon-Seller nun handeln: Betroffen sind alle Amazon-Verkäufer, die eine eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon hinterlegt haben und zudem FBA nutzen.

In dieser Konstellation besteht durch die Änderungen Amazons in Sachen Darstellung eine konkrete Irreführungs- und damit auch Abmahngefahr, da dem Käufer eines FBA-Artikels neuerdings zwei Widerrufsbelehrungen undifferenziert untereinander dargestellt werden.

Der Käufer weiß aber letztlich gar nicht, welche der beiden Widerrufsbelehrungen für ihn letztlich relevant bzw. verbindlich ist. Wir erinnern uns: Fehler in der Widerrufsbelehrung führen sehr oft zu rechtlichen Problemen.

Daher heißt es nun: Schnell handeln und die Defizite durch Amazons neue Darstellungsweise möglichst bald abstellen!

Die IT-Recht Kanzlei hat ihre Widerrufsbelehrung für Amazon.de (bestimmt für Amazon-Händler, die [auch] FBM nutzen) daher entsprechend angepasst.

Es geht nun bereits aus dieser selbst hervor, dass diese nur für nicht von Amazon (also im Rahmen von FBA) versendete Waren gilt.

So kann eine Irreführung – trotz des Darstellungsdefizits von Amazon – vermieden werden, da der Kunde nun klar erkennen kann, dass die händlereigene Widerrufsbelehrung nicht für FBA-Artikel gilt.

Den [Update-Service-Mandanten](#) der IT-Recht Kanzlei steht bereits die aktualisierte Widerrufsbelehrung für Amazon.de im [Mandanten-Portal](#) zur Verfügung.

Zwischenfazit:

Die neue Darstellungsweise ist juristisch sehr unglücklich und schafft eine Abmahngefahr für die Händler.

Amazon-Seller können das neue Darstellungsdefizit bei Amazon leider nicht abstellen.

Deswegen müssen Händler ihre eigene, bei Amazon.de hinterlegte Widerrufsbelehrung ändern:

Es gilt also, die händlereigene Widerrufsbelehrung bei Amazon nun so anzupassen, dass der Käufer zweifelsfrei erkennen kann, dass diese nicht für FBA-Artikel gilt.

Wer hat nun also welchen Handlungsbedarf?

Ihren konkreten Handlungsbedarf können Sie der folgenden Darstellung von 4 Fallgruppen entnehmen. Bitte beachten Sie, dass diese Hinweise auf Update-Service-Mandanten der IT-Recht Kanzlei zugeschnitten sind (wenn Sie noch kein Update-Service-Mandant sind: Buchen Sie gerne direkt jetzt ein [Schutzpaket](#)).

1. Fallgruppe: Reiner FBM-Nutzer

Sie nutzen den Versand durch Amazon (FBA) überhaupt nicht, sondern versenden Ihre Waren bei Amazon.de immer selbst (FBM)?

Dann sind Sie von der Anpassung seitens Amazon nicht betroffen, da immer nur Ihre eigene Widerrufsbelehrung dargestellt wird.

Insoweit besteht also **kein Handlungsbedarf** für Sie.

2. Fallgruppe: Reiner FBA-Nutzer (ohne hinterlegte, eigene Widerrufsbelehrung)

Bei Amazon.de nutzen Sie ausschließlich den Versand durch Amazon (FBA) und versenden keine Waren selbst (FBM wird von Ihnen nicht bedient)? Ferner haben Sie nie eine eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de hinterlegt, da dies bei reiner FBA-Nutzung rechtlich nicht erforderlich ist (vgl. [diesen Schritt](#) in unserer Handlungsanleitung)?

Dann sind Sie von der Anpassung seitens Amazon nicht betroffen, da immer nur die amazon-eigene Widerrufsbelehrung dargestellt wird.

Insoweit besteht also **kein Handlungsbedarf** für Sie.

3. Fallgruppe: Reiner FBA-Nutzer (mit hinterlegter, eigener Widerrufsbelehrung)

Bei Amazon.de nutzen Sie ausschließlich den Versand durch Amazon (FBA) und versenden keine Waren selbst (FBM wird von Ihnen nicht bedient)? Sie haben bei Amazon.de zudem eine eigene Widerrufsbelehrung hinterlegt (vgl. [diesen Schritt](#) in unserer Handlungsanleitung)?

Dann sind Sie von der Anpassung durch Amazon leider betroffen, da nun bei FBA-Artikeln sowohl die amazon-eigene als auch Ihre eigene Widerrufsbelehrung angezeigt werden, was Kunden in die Irre führt!

Es besteht damit akuter Handlungsbedarf für Sie!

Sie können nun wie folgt vorgehen:

- Entweder, Sie entfernen ihre händlereigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de. Denn als reiner FBA-Verkäufer benötigen Sie keine eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de, da Amazon diese für Sie „stellt“.

Gehen Sie quasi rückwärts zum dem [hier](#) beschriebenen Schritt vor, so dass im Feld „Widerrufsrecht“ keinerlei Eingaben mehr vorhanden sind und speichern diese Änderung ab.

Ist Ihre eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de entfernt, besteht keine Irreführungsgefahr durch die Darstellung zweier Widerrufsbelehrungen mehr. Bitte haben Sie im Hinterkopf, dass sie künftig (wieder)

eine eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de hinterlegen müssen, sollten Sie künftig FBM bedienen wollen.

- Oder aber: Sie tauschen Ihre eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de gegen die in Ihrem [Mandanten-Portal](#) hinterlegte, neue Version der Widerrufsbelehrung für Amazon.de aus (Anleitung zur Einbindung siehe [hier](#)).

Diese Alternativ ist zu empfehlen, wenn Sie ohnehin planen, künftig auch FBM zu nutzen.

4. Fallgruppe: Nutzung von FBA und FBM parallel

Sie nutzen (wie viele Amazon-Seller) sowohl den Eigenversand (FBM) als auch den Versand durch Amazon (FBM) parallel?

Durch diesen „Mischbetrieb“ sind Sie von der Anpassung durch Amazon leider betroffen, da nun bei FBA-Artikeln sowohl die amazon-eigene als auch Ihre eigene Widerrufsbelehrung angezeigt werden, was irreführend und abmahngefährdet ist.

Es besteht damit dringender Handlungsbedarf für Sie!

Bitte gehen Sie daher nun wie folgt vor: Tauschen Sie Ihre eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de gegen die in Ihrem [Mandanten-Portal](#) hinterlegte, neue Version der Widerrufsbelehrung für Amazon.de aus (Anleitung zur Einbindung siehe [hier](#)).

Durch die neue Fassung Ihrer Widerrufsbelehrung wird klargestellt, dass diese nur für solche Waren gilt, die nicht von Amazon versendet werden.

Fazit:

Die neue Darstellung bei Amazon.de bringt solche Amazon-Händler in rechtliche Bedrängnis, die eine eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de hinterlegt haben und (auch) FBA nutzen.

Es ist nun leider nicht mehr gewährleistet, dass Amazon die händlereigene Widerrufsbelehrung bei FBA-Artikeln ausblendet. Da Amazon bei FBA-Artikeln immer auch die amazon-eigene Widerrufsbelehrung ausspielt, werden neuerdings beide Widerrufsbelehrungen, nämlich die von Amazon und die händlereigene bei FBA-Artikeln, untereinander dargestellt.

Diese neue Darstellung ist juristisch betrachtet irreführend.

Der Kunde weiß nicht, welche der beiden zugleich dargestellten, aber inhaltlich unterschiedlichen Widerrufsbelehrungen für ihn relevant ist.

Dies kann zu wettbewerbsrechtlichen Abmahnungen und einer Verlängerung der Widerrufsfrist führen.

Amazon-Seller, die eine eigene Widerrufsbelehrung bei Amazon.de nutzen (weil sie auch FBM bedienen), sollten, sofern auch FBA genutzt wird, die händlereigene Widerrufsbelehrung so anpassen, dass die Beschränkung deren Gültigkeit auf FBM-Artikel aus dieser selbst hervorgeht, um eine Irreführung durch die neuen technischen Gegebenheiten zu vermeiden.

Die IT-Recht Kanzlei stellt ihren [Update-Service-Mandanten](#) bereits eine entsprechend aktualisierte Widerrufsbelehrung für Amazon.de bereit.

Sie wünschen sich ebenfalls dauerhaft aktuelle, professionelle Rechtstexte, etwa für den Verkauf via Amazon.de, um rechtssicher auftreten und Abmahnungen vermeiden zu können?

Werden auch Sie, wie bereits über 60.000 andere Unternehmen Update-Service-Mandant der IT-Recht Kanzlei: Buchen Sie einfach eines der angebotenen [Schutzpakete](#) und wir werden Ihnen zeitnah die passenden Rechtstexte (etwa die aktualisierte Widerrufsbelehrung für Amazon.de nebst Impressum, Datenschutzerklärung und AGB für den Verkauf FBM und FBA via Amazon) zur Verfügung stellen.

Wir freuen uns auf Sie.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt