

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

## Albtraum bei Amazon: Auszahlungseinbehalt wegen angeblicher Umsatzsteuerproblematik

Amazon-Verkäufer haben es nicht leicht. Die Plattform agiert wenig zimperlich, wenn Marktplatz-Händler nach Amazons Ansicht nicht regelkonform handeln. In diesen Tagen häufen sich ganz dramatisch die Einbehaltungen von Guthaben aufgrund einer angeblichen Umsatzsteuerproblematik. Für Händler wird dies schnell existenzbedrohend, da Auszahlungen tagelang nicht möglich sind.

### Worum geht es?

Wer als Händler auf dem Marketplace von Amazon verkauft, kann dabei enorme Umsätze erwirtschaften. Amazon ist die bekannteste Verkaufsplattform und hat eBay schon seit Jahren den Rang abgelaufen.

Ein Selbstläufer ist der Verkauf dort aber dennoch nicht. Amazon will zudem auch die kundenfreundlichste Plattform sein und entsprechend streng ist das Reglement für dort tätige Verkäufer. Der Kunde ist König und hat immer Recht, oftmals sogar dann, wenn ein Fehlverhalten des Kunden bis hin zum Betrug evident ist.

Das kann (und muss) man als Amazon-Händler einpreisen.

Was man jedoch nicht einpreisen kann, ist ein unberechenbares, intransparentes und in etlichen Fällen für die Händler existenzbedrohendes Verhalten des Plattformbetreibers, was die (willkürliche) Einbehaltung von Guthaben aus Käuferzahlungen betrifft.

Jeder Amazon-Händler ist darauf angewiesen, dass Amazon, welches die Kundenzahlungen vereinnahmt, verarbeitet und dann an die Händler auszahlt, die Auszahlungen an ihn vereinbarungsgemäß und vor allem regelmäßig vornimmt.

Denn: Händler haben laufende Kosten, etwa für Warenbeschaffung, Versand, Miete oder Mitarbeiter.

Bereits seit dem Herbst 2023 machen (damals nur vereinzelt) Mitteilungen von Amazon die Runde, dass Händlerguthaben aufgrund umsatzsteuerrechtlicher Vorgaben eingefroren werden. In der Folge wurde die Möglichkeit der Guthabenauszahlung dann in der Tat bei zahlreichen Amazon-Händlern deaktiviert bzw. eingeschränkt.

Dieses Thema kocht seit dem 25.01.2024 jedoch nun wieder massiv hoch. Es scheinen so viele Amazon-Seller wie noch nie zuvor von der Problematik betroffen zu sein.

## Was steckt dahinter?

Amazon informiert seit einigen Tagen zahlreiche Händler, dass bei ihnen Indikatoren für nicht erfüllte Vorgaben an die Geschäftsniederlassung in der EU festgestellt worden seien.

Dabei teilt Amazon mit, dass die Auszahlungen für alle Amazon-Shops, die ggf. weltweit betrieben werden, am 25.01.2024 deaktiviert wurden.

Als Grund dafür wird genannt, es bestünden Hinweise, der Händler sei möglicherweise nicht für Umsatzsteuerzwecke in der EU ansässig.

Binnen 60 Tagen sollen vom Händler daher zusätzliche Unterlagen vorgelegt werden, aus denen hervorgeht, dass der Händler in umsatzsteuerrechtlicher Hinsicht in der EU ansässig ist.

Diese bzw. eine gleichlautende Information erhielten in den letzten Tagen hunderte, wenn nicht gar tausende Amazon-Händler per Email:

“

"[Handlungsbedarf] Auszahlungen wurden aufgrund von Indikatoren für nicht erfüllte Vorgaben an die Geschäftsniederlassung in der EU deaktiviert

Ihre Auszahlungen wurden in allen Shops, die Sie weltweit betreiben (abgesehen von Amazon.in), am 25. Januar 2024 deaktiviert, da wir Hinweise darauf haben, dass Sie möglicherweise nicht für Umsatzsteuerzwecke in der EU ansässig sind. Daher müssen Sie innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt dieser Mitteilung zusätzliche Unterlagen vorlegen, aus denen hervorgeht, dass Ihr Unternehmen gemäß dieser Gesetzgebung in der EU ansässig ist.

Warum ist das passiert?

Amazon ist seit dem 1. Juli 2021 verpflichtet, Umsatzsteuern auf B2C-Verkäufe von außerhalb der EU ansässigen Verkaufspartnern an B2C-Kunden in der EU gemäß der EU-Umsatzsteuergesetzgebung im E-Commerce einzuziehen und abzuführen. Wir haben diese Maßnahme ergriffen, weil wir einer Untersuchung Ihres Kontos zufolge Anzeichen dafür gefunden haben, dass Ihr Unternehmen aus Umsatzsteuergründen außerhalb der EU ansässig ist. Daher benötigen wir die Unterlagen, um sicherzustellen, dass wir Ihre B2C-Verkäufe korrekt bearbeiten.

Ich bin in der EU ansässig. Wie erhalte ich die Freigabe meiner Auszahlungen?

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie die Vorgaben an die Ansässigkeit von Unternehmen in der EU erfüllen, reichen Sie die erforderlichen Unterlagen an die E-Mail-Adresse Ihres Niederlassungslandes ein, die auf der Seite ""Bestimmung der Niederlassung für die EU-Umsatzsteuer""

angegeben ist:

<https://sellercentral-europe.amazon.com/gc/vat-education/voec-establishment>

Beachten Sie, dass Sie die Unterlagen über Ihre bei Amazon Seller Central registrierte E-Mail-Adresse senden müssen. Wir benötigen bis zu

3 Tage, um die von Ihnen bereitgestellten Unterlagen zu überprüfen. Wenn wir auf Grundlage der vorgelegten Unterlagen zu dem Schluss kommen, dass Ihr Unternehmen in der EU ansässig ist, werden wir Ihre Auszahlungen innerhalb von 24 Stunden nach Abschluss der Überprüfung freigeben. Die Auszahlungen werden gemäß Ihrem normalen Zahlungszyklus durchgeführt.

Ich erfülle die Niederlassungsanforderungen der EU nicht. Wie kann ich meine Auszahlungen freigeben lassen?

Senden Sie von Ihrer bei Seller Central registrierten E-Mail-Adresse eine Nachricht an [drtax-nonestablished@amazon.co.uk](mailto:drtax-nonestablished@amazon.co.uk) und informieren Sie uns darüber, (i) dass Sie nicht in der EU ansässig sind und (ii) über das Land, von dem aus Sie tätig sind. Es ist nicht erforderlich, Unterlagen vorzulegen, wenn bestätigt wird, dass Sie in einem Nicht-EU-Mitgliedsstaat ansässig sind.

In einem solchen Fall müssen Sie zusätzlich den Umsatzsteuerbetrag an Amazon zahlen, der für die bislang unbezahlte Umsatzsteuer für alle B2C-Verkäufe anfällt, die seit dem 1. Juli 2021 unter die EU-Umsatzsteuergesetzgebung im E-Commerce fallen. Wir werden Sie innerhalb einer Woche nach Erhalt Ihrer E-Mail über die nächsten Schritte informieren.

Hinweis: Sofern Sie in der EU ansässig sind, senden Sie bitte keine Unterlagen an diese E-Mail-Adresse: [drtax-nonestablished@amazon.co.uk](mailto:drtax-nonestablished@amazon.co.uk).

Unterlagen zum Nachweis, dass Sie in der EU ansässig sind, sollten nur gemäß den Anweisungen im obigen Abschnitt eingereicht werden.

Was passiert, wenn ich die erforderlichen Maßnahmen nicht ergreife?

Wenn Sie die Belege nicht innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt dieser Benachrichtigung vorlegen, werden wir zu dem Schluss kommen, dass Sie nicht in der EU ansässig sind, und beginnen mit der Erhebung und Abführung der Umsatzsteuer auf Ihre B2C-Verkäufe. In einem solchen Fall müssen Sie zusätzlich den Umsatzsteuerbetrag an Amazon zahlen, der für die bislang unbezahlte Umsatzsteuer für alle B2C-Verkäufe anfällt, die seit dem 1. Juli 2021 unter die EU-Umsatzsteuergesetzgebung im E-Commerce fallen. Sie können weiterhin bei Amazon verkaufen, aber es kann kein Geld von Ihren Konten ausgezahlt werden, bis die fällige EU-Umsatzsteuer an Amazon gezahlt wurde.

Warum behalten Sie Geld auf meinem Konto ein?

Ihr Geld wird gemäß unseren Richtlinien zurückbehalten:

- BSA:

<https://sellercentral-europe.amazon.com/help/hub/reference/G201190440>

- APE/APUK-Vereinbarung:

<https://sellercentral-europe.amazon.com/help/hub/reference/G201190400>

Mit freundlichen Grüßen

Amazon Payments Europe S.C.A. (société en commandite par actions)"

Hintergrund der Aktion dürfte sein, dass Amazon befürchtet, aufgrund der neuen, seit dem 01.07.2021

geltenden Haftungsregeln für Plattformbetreiber in Bezug auf Umsatzsteuerausfälle dort tätiger Händler in die Haftung zu geraten und Umsatzsteuer nachzahlen zu müssen. ”

## Keine Auszahlungen mehr seit dem 25.01.2024

Neben dem Aufwand und der Ungewissheit des Einreichens der entsprechenden Unterlagen besteht noch ein viel gravierenderes Problem:

Bei betroffenen Händlern scheint Amazon sämtliche Auszahlungen seit dem 25.01.2024 einzubehalten. Der Geldhahn wurde in vielen Fällen vollständig abgedreht.

Händler kommen also bereits seit fast einer Woche nicht mehr an ihr Geld. Die Sperre der Auszahlungsmöglichkeit scheint jedenfalls solange weiter zu bestehen, bis der betroffene Händler Amazon durch Einreichung geeigneter Unterlagen nachgewiesen hat, dass er umsatzsteuerrechtlich in der EU ansässig ist. Auch die anschließende Freigabe der Auszahlung zieht sich trotz positiven Bescheids länger hin.

Für die Überprüfung der Unterlagen und die anschließende Freigabe der Auszahlung behält sich Amazon einen Zeitraum von 4 Tagen vor.

In der Praxis kann dieses Abschneiden des Geldflusses durch Amazon schnell zu einem Liquiditätsengpass führen, insbesondere dann, wenn der Händler ausschließlich auf Amazon verkauft.

In den letzten Tagen haben sich bereits mehrere Mandanten bei uns gemeldet, die in dramatischer Weise vom Stopp der Auszahlungen betroffen sind.

Ist der Händler nicht in der EU ansässig, muss er dies Amazon mitteilen und soll danach den Umsatzsteuerbetrag an Amazon zahlen, der für bislang unbezahlte Umsatzsteuer für alle B2C-Verkäufe via Amazon seit dem 01.07.2021 angefallen ist.

## Was ist nun zu tun?

Betroffene Händler sollten sehr zeitnah handeln, um den Zeitraum der Auszahlungssperre möglichst kurz zu halten.

Wenn der Händler innerhalb der EU umsatzsteuerpflichtig ist, gilt es, Amazon dies anhand geeigneter Unterlagen nachzuweisen.

Hinweise und relevante Adressen für das Vorgehen hat Amazon [hier](#) veröffentlicht.

Wichtig ist dabei vor allem, dass die Unterlagen von der Email-Adresse aus, die auch für den Händler bei Amazon hinterlegt ist, an die spezielle Amazon-Email-Adresse (für Deutschland) **kyc-drtax-verification@amazon.de** versendet werden.

Geeignete Dokumente für den von Amazon geforderten Nachweis können insbesondere sein:

- Kopien von Personalausweis / Reisepass (Vorder- und Rückseite)
- Steuerbescheide
- Gewerbeanmeldung / Gewerbeschein - maximal 6 Monate alt – ggf. aktualisieren lassen

- Versorgerrechnungen (Strom / Gas / Wasser etc.) – maximal 6 Monate alt
- Telekommunikationsanbieterrechnungen (Festnetz / Mobilfunk / Kabelanschluss)
- Kontoauszüge und Kopie der Bankkarte
- Kreditkartenabrechnungen
- Zugehörigkeitsbescheinigungen für Kammermitgliedschaften (z.B. IHK oder HwK)
- Handelsregisterauszüge
- Gesellschaftsverträge
- Mietverträge über die Geschäftsräume
- Umsatzsteuervoranmeldungen
- Lieferantenrechnungen
- Zuteilungsschreiben hinsichtlich der Umsatzsteueridentifikationsnummer

Nach Übermittlung der Unterlagen per Email ist der Händler zum Warten verdammt.

Voraussichtlich wird die Einreichung aber eher nicht reibungslos ablaufen, sondern Amazon meldet sich in vielen Fällen erneut mit dem Hinweis, dass die eingereichten Unterlagen nicht ausreichend sind.

Dabei kann es insbesondere zu Problemen kommen, wenn die eingereichten Unterlagen ungenau sind (z.B. unterschiedliche Schreibweisen von Firmennamen, Straßennamen, einmal mehrere Vornamen genannt, das andere Mal nur ein Vorname). Noch problematischer sind veraltete Unterlagen, die z.B. noch eine alte Anschrift (Umzug) oder einen veralteten Firmennamen beinhalten.

Bei einer solchen „Nachforderung“ empfiehlt es sich, ebenfalls wieder sehr zeitnah mit der Übersendung weiterer Unterlagen zu reagieren. Es scheint, dass es hier hilfreich ist, die zuvor bereits eingereichten Unterlagen nochmals mit zu übermitteln und darauf hinzuweisen, welche neuen Unterlagen nun beigefügt sind.

Wartezeiten von 10 Tagen und mehr scheinen bei dem Prozedere leider nicht vermeidbar zu sein.

## Gibt es eine juristische Handhabe?

Amazon und der jeweilige Händler haben einen Vertrag geschlossen, der auch die Auszahlungspflicht Amazons für eingenummene Kundenzahlungen regelt.

Wenn der Marketplace-Händler seinerseits die vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Amazon und auch gegenüber seinen Kunden erfüllt (insbesondere also die Ware rechtzeitig versendet), hat Amazon kein Recht, die vereinbarte Auszahlung an den Händler zurückzuhalten.

Ein solches Zurückbehaltungsrecht wäre nur dann denkbar, wenn der Händler eine erhebliche Vertragsverletzung begangen hat.

Auch ist Amazon aufgrund vertraglicher Rücksichtnahmepflichten gehalten, verhältnismäßig vorzugehen. Die gesamte Auszahlung über Tage / Wochen zu sperren, wenn nur eine mögliche Umsatzsteuerschuld, also ein Teilbetrag des Guthabens streitig ist, könnte hier problematisch sein. Insbesondere wenn der Vertragspartner dadurch in ernsthafte, wirtschaftliche Probleme gerät.

In der Praxis dürfte eine Rechtsdurchsetzung gegenüber Amazon jedoch sehr schwierig werden, schon

aus zeitlichen Gesichtspunkten. Bis ein gerichtlicher Titel auf Leistung durch Amazon gerichtet erwirkt werden kann, dürfte den meisten Händlern in puncto Liquidität bereits die Zeit davongelaufen sein.

Zudem: Wirtschaftlich sitzt Amazon ohnehin am deutlich längeren Hebel. Unbequeme Verkäufer, die gerichtlich gegen den Platzhirsch der Plattformen vorgehen, dürfte Amazon ggf. schlicht ordentlich den Nutzungsvertrag kündigen. Amazon ist auf den einzelnen Händler nicht angewiesen. Umgekehrt ist der einzelne Händler im Regelfall aber wirtschaftlich auf die Nutzung des Absatzkanals Amazon angewiesen.

Ein juristisches Vorgehen gegen Amazon scheint daher aus derzeitiger Sicht nur als ultima ratio sinnvoll. Zuvor sollten alle Möglichkeiten durch den Händler ausgeschöpft werden, die geforderten Nachweise gegenüber Amazon zu erbringen.

Dabei muss man sich - trotz der vollkommen unbefriedigenden Situation - vor Augen halten, dass Amazon es im Kern nicht "böse" meint. Vermutlich reichen schlicht die bereitgestellten Kapazitäten an Mitarbeitern zur Überprüfung der Unterlagen nicht aus, sodass es zu massiven Verzögerungen bei der Bearbeitung kommt.

Erwägen können betroffene Händler auch eine Beschwerde beim [Bundeskartellamt](#) .

## Fazit

Die vollständige Einbehaltung von Guthaben der betroffenen Amazon-Seller wegen möglicherweise bestehender Ungereimtheiten hinsichtlich der Umsatzsteuerabführung über viele Tage bzw. sogar Wochen ist ein Unding.

Hier werden derzeit hunderte Händler in arge wirtschaftliche Bedrängnis gebracht.

Dem betroffenen Händler bleibt im Regelfall nur, den Anforderungen Amazons nachzukommen und möglichst eindeutige Unterlagen einzureichen.

Gerade in aktuellen Zeiten, in denen die Kapitalbeschaffung deutlich schwieriger und teurer geworden ist, sollten Marktplatzhändler immer über einen Liquiditätspuffer verfügen, damit solche „Durstrecken“ nur ärgerlich, nicht aber existenzbedrohend werden.

Auch zeigt sich hier einmal mehr, dass Amazon in Gutsherrenart vorgeht und die Verkäuferinteressen nichts wert sind. Hier wäre, gerade wenn es um die Einbehaltung von Guthaben und die Deaktivierung von Verkäuferaccounts geht, eine staatliche Regulierung wünschenswert, da andernfalls leicht und unberechtigt wirtschaftliche Existenzen ausgelöscht zu werden drohen. Dies gilt umso mehr, wenn es sich um eine Plattform mit marktbeherrschender Stellung handelt.

Händler sollten sich daher nicht scheuen, eine Beschwerde beim Bundeskartellamt einzureichen. Das Amt hatte in der Vergangenheit bereits im Rahmen eines Missbrauchsverfahrens gegen Amazon ermittelt.

Dem ein oder anderen Händler wird das aktuelle Geschehen sicherlich auch Anlass bieten, sich (noch) unabhängiger von Amazon zu machen, sei es durch einen eigenen Online-Shop, verstärkte Präsenz in sozialen Medien oder Umverteilung auf weitere Verkaufsplattformen.

Sie sind bereits im Ecommerce aktiv oder planen den Einstieg? Wir unterstützen Sie gerne in puncto Rechtssicherheit mit unseren [Schutzpaketen](#), sei es in Bezug auf abmahnsichere Rechtstexte oder durch eine anwaltliche Intensivprüfung Ihrer Verkaufspräsenz hin auf abmahnbare Wettbewerbsverstöße.

Autor:

**RA Nicolai Amereller**

Rechtsanwalt