von Rechtsanwalt **Arndt Joachim Nagel**

Amazon: greift in die Rechtstexte von Amazon-Händlern ein!

Heute erreichte uns die Nachricht eines Amazon-Händlers, der sich darüber wunderte, dass auf seiner Verkäufer-Seite bei Amazon plötzlich zwei Widerrufsbelehrungen dargestellt wurden, wobei in der einen, von ihm selbst eingestellten Belehrung eine zweiwöchige Widerrufsfrist und in der anderen, ihm bisher unbekannten Belehrung eine Frist von einem Monat genannt wurde.

Auf seine Anfrage an den Amazon-Kundenservice, wie es ohne sein Zutun zu dieser Darstellung auf seiner Verkäufer-Seite kommen konnte, erhielt er von Amazon folgende Antwort:

> „Guten Tag,
>
> vielen Dank für Ihre Nachricht.
>
> Ich habe Ihr Anliegen gerne überprüft.
>
> Die Widerrufsbelehrung kann nur unter Einstellungen -- Ihre Informationen und Richtlinien -- Benutzerdefinierte Hilfeseiten geändert werden.
>
> Unter Widerrufsrecht kann dieses nicht mehr gemacht werden, weil Amazon dieses festgelegt hat.
>
> Amazon erwähnt, dass es nach dem Gesetz 14 Tage sein sollte, gibt aber 30 Tage Zeit um zu wiederrufen. Ich sende Ihnen gerne einen Screen shot, wo Sie das genau sehen können.
>
> Alle Verkäufer bei Amazon sind verpflichtet, Rücksenderichtlinien anzubieten, die mindestens so vorteilhaft sind wie die Rückgabebedingungen von Amazon.
>
> Daher hat Amazon die im Abschnitt "Rückgabe und Erstattungen" angezeigten Informationen Ihrer www.amazon.de Verkäufer-Seiten geändert, damit es für Käufer klarer ersichtlich ist, dass sie gemäß Amazon.de Rückgabebedingungen Produkte an Sie zurücksenden dürfen. Der neue Text wird die Käufer auf Amazon.de Rückgabebedingungen verweisen, und die Käufer können sich weiterhin an Sie wenden, um sich über eventuelle günstigere Regelungen zu informieren.
>
> Danke für Ihr Verständnis.“

Bereits vor ein paar Wochen hatte Amazon alle Online-Händler bei Amazon Marketplace aufgefordert, Rücksenderichtlinien anzubieten, die mindestens so vorteilhaft sind wie die Rückgabebedingungen von Amazon. Amazon selbst räumt den Verbrauchern neben dem gesetzlichen Widerrufsrecht von 14 Tagen noch ein freiwilliges Rückgaberecht von 30 Tagen ein, welches jedoch bei den Voraussetzungen hinter dem gesetzlichen Widerrufsrecht zurückbleibt. Derzeit ist das von Amazon eingeräumte Rückgaberecht

wie folgt ausgestaltet:

> „UNSERE FREIWILLIGE RÜCKGABEGARANTIE:
>
> Unabhängig von den Ihnen gesetzlich zustehenden Rechten bietet Ihnen Amazon.de die folgende freiwillige Rücknahmegarantie an:
>
> Sämtliche Produkte von Amazon.de können Sie innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Ware an Amazon.de zurücksenden, sofern die Ware vollständig ist und sich in ungebrauchtem und unbeschädigtem Zustand befindet. Für eingeschweißte und/oder versiegelte Datenträger (zum Beispiel CDs, Audiokassetten, VHS-Videos, DVDs, PC- und Videospiele und Software) bedeutet dies, dass wir die Ware nur in der ungeöffneten Einschweißfolie bzw. mit unbeschädigtem Siegel zurücknehmen. Die Ware ist zurückzusenden an
>
> (...)
>
> Wenn Sie Ihren Vertrag nicht in Übereinstimmung mit Ihrem Widerrufsrecht widerrufen können und Produkte in Übereinstimmung mit dieser freiwilligen Rücksendegarantie zurückgegeben werden, erstatten wir Ihnen den von Ihnen schon geleisteten Kaufpreis, nicht jedoch die Versandkosten. Die Versandkosten werden nur für Rücksendungen von Kleidung oder Schuhen aus unserem Shop erstattet. Sie tragen die Transportgefahr. Diese Rücknahmegarantie beschränkt nicht Ihre gesetzlichen Rechte und somit auch nicht Ihr Widerrufsrecht wie oben beschrieben.“

Amazon verlangt von den Marketplace-Händlern nun, den Verbrauchern über das gesetzliche Widerrufsrecht hinaus ein mindestens gleichwertiges Rückgaberecht einzuräumen. Dabei geht Amazon offenbar so weit, selbst in die vom jeweiligen Händler dargestellten Pflichtinformationen einzugreifen, wenn die verwendete Widerrufsbelehrung den von Amazon gestellten Anforderungen nicht genügt.

In dem konkreten, uns geschilderten Fall hatte dies zur Folge, dass die von dem Marketplace-Händler bereits verwendete und den gesetzlichen Anforderungen genügende Widerrufsbelehrung mit einer Frist von 14 Tagen einfach gespiegelt und auf der selben Seite nochmals mit einer Widerrufsfrist von 30 Tagen dargestellt wurde. Dies führte wiederum dazu, dass auf der Verkäufer-Seite des Händlers bei Amazon vorübergehend zwei Widerrufsbelehrungen mit unterschiedlichen Fristangaben dargestellt waren, ohne dass der Händler hiervon wusste.

Für die rechtlichen Auswirkungen, die eine solche widersprüchliche Belehrung über das Widerrufsrecht für den Händler nach sich ziehen kann, scheint Amazon sich wenig zu interessieren. Ebenso wenig scheint Amazon sich dafür zu interessieren, ob der einzelne Händler überhaupt ein Interesse daran hat, seinen Kunden ein über das gesetzliche Maß hinausgehendes Widerrufsrecht einzuräumen. Wer jedoch auch in Zukunft noch über diese Plattform anbieten möchte, wird sich wohl damit abfinden müssen.

Wer bisher eine Widerrufsbelehrung mit einer Widerrufsfrist von 14 Tagen bei Amazon verwendet hat, dem sei dringend angeraten, seine aktuellen Einstellungen bei Amazon insbesondere dahin gehend zu

überprüfen, ob auf der Verkäufer-Seite bei Amazon derzeit zwei widersprüchliche Widerrufsbelehrungen dargestellt werden und diesen Zustand ggf. zu beseitigen. Anderenfalls hält man sich zwar an die von Amazon geforderten Vorgaben, könnte es aber mit selbst ernannten Wettbewerbshütern zu tun bekommen.

Autor:
RA Arndt Joachim Nagel
Rechtsanwalt und Fachanwalt für Informationstechnologierecht