

von Mag.iur. Johannes Well

"Verkäufer mit Top-Bewertung" auf eBay: haben bald eine Widerrufsbelehrung mit einem Monat Widerrufsfrist zu verwenden

Wer ab Herbst 2013 noch die Auszeichnung "Verkäufer mit Top-Bewertung" erhalten bzw. behalten möchte, hat zukünftig noch höhere Anforderungen zu erfüllen als bisher. Dies betrifft insbesondere die Verlängerung der Widerrufs- und Rückgabefristen über das gesetzliche Maß von 14 Tagen hinaus, das verpflichtende Angebot einer kostenlosen Versandoption und eine Höchstbearbeitungsdauer von nur einem Werktag.

1. Was ist eigentlich der "Verkäufer mit Top-Bewertung"?

Kurz gesagt handelt es sich hierbei um sogenannte "Power-Seller", die einen herausragenden Kundenservice bieten, und denen daher von eBay einige Vergünstigungen eingeräumt werden. "Power-Seller" sind registrierte, gewerbliche Verkäufer, die mindestens 90 Tage bei eBay registriert sind, einen gewissen Mindestumsatz erreichen (zukünftig mind. EUR 1.000 p.A.), mindestens 100 Transaktionen p.A. tätigen, und unter anderem auch nicht gegen die eBay-Grundsätze verstoßen. Was genau eBay unter herausragendem Kundenservice versteht bzw. zukünftig verstehen wird, und welche Vergünstigungen man als Topverkäufer hat, soll im Folgenden eingehender dargestellt werden.

2. Neue Anforderungen an den "Verkäufer mit Top-Bewertung" ab Herbst 2013

a) Sehr gute detaillierte Verkäuferbewertungen

Zunächst einmal geht eBay davon aus, dass ein Power-Seller dann einen hervorragenden Kundenservice anbietet, wenn er äußerst wenig detaillierte Bewertungen mit nur einem oder zwei Sternen innerhalb eines Jahres erhalten hat (und zwar nur höchstens zwei bei weniger als 400 Transaktionen innerhalb von 3 Kalendermonaten, bzw. nur höchstens 0,6 % bei mehr als 400 Transaktionen innerhalb von 3 Kalendermonaten). Diese Vorgabe wird von eBay, verbunden mit dem Status des Power-Sellers, als Basisanforderung bezeichnet.

b) Widerrufs- bzw. Rückgabebelehrung mit einer Widerrufs- bzw. Rückgabefrist von einem Monat

Wichtig: Änderung der Widerrufsbelehrung wird notwendig!

Weiterhin verlangt eBay, dass ein Power-Seller, der "Verkäufer mit Top-Bewertung" werden bzw. bleiben möchte, die Widerrufs- und Rückgabefrist auf 1 Monat verlängert, obwohl die gesetzliche Frist für Verkäufe via Internet nur 14 Tage beträgt. Damit kommt eBay den Verbrauchern deutlich entgegen, denn es erscheint nicht unabwegig davon auszugehen, dass sich die Anzahl der Rücksendungen entsprechend erhöhen wird. Faktisch werden Händler mit dem Status "Verkäufer mit Top-Bewertung" auf der Plattform eBay ab Herbst 2013 dazu gezwungen, eine längere Widerrufs- bzw. Rückgabefrist von einem Monat einzuräumen. Es kann den entsprechenden Händlern daher nur nahe gelegt werden, rechtzeitig eine entsprechende Widerrufs- bzw. Rückgabebelehrung einzubinden, damit nicht die neuen Anforderungen an den Status "Verkäufer mit Top-Bewertung" versäumt werden und sodann die damit verbundenen Vorteile (welche genau das sind, können Sie weiter unter nachlesen) verloren gehen.

c) Bearbeitungszeit von maximal 1 Werktag

Wie schon erwähnt hat ein "Verkäufer mit Top-Bewertung" zukünftig auch die Bearbeitungszeit von maximal einem Werktag einzuhalten. Dieses Kriterium dürfte in der Praxis keine allzu große Hürde darstellen, wird sie doch schon heute von den meisten Verkäufern mit Top-Bewertung eingehalten. Durch die explizite Erwähnung dieser Anforderung wird hingegen einerseits der besondere Service gegenüber dem Verbraucher nochmals dargestellt, und andererseits auch an die Schnelligkeit anderer Online-Handelsplattformen (z.B. Amazon) angeknüpft. eBay möchte offensichtlich aufschließen.

d) Option des kostenlosen Versands

Auch den Versandservice seiner Verkäufer möchte eBay verbessern, indem zukünftig auch eine kostenlose Versandoption eingeräumt werden muss. Ausnahmen bestehen nur für Edelmetalle, Tickets, Reisen und für Festpreisangebote, deren Artikelpreis unter EUR 5 liegt. Außerdem muss ein Angebot zukünftig eine Versandoption beinhalten, die einen Zugang innerhalb von maximal 2 Werktagen beim Verbraucher gewährleistet, wobei diese nicht kostenlos sein muss.

3. Welche Vorteile hat ein "Verkäufer mit Top-Bewertung"?

? Die offensichtlichste "Vergünstigung" eines Topverkäufers ist zunächst die Verleihung eines entsprechenden Logos, wodurch ein Verbraucher sofort auf den besonderen Service des entsprechenden Verkäufers aufmerksam wird. Diese Plakette erscheint sowohl im Angebot selbst, als auch schon in der Suchergebnisseite.

? Weit bedeutender und für den Verkäufer auch attraktiver ist hingegen die bevorzugte Platzierung in den Suchergebnissen unter "Beliebtste Artikel". Gerade hierdurch erhalten die Artikel von Topverkäufern die besondere Aufmerksamkeit der Verbraucher, was wiederum deren Verkaufschancen deutlich erhöht.

? Zuletzt gewährt eBay den Topverkäufern zukünftig einen Rabatt von 20 % auf die Verkaufsprovision. Dies erscheint auf den ersten Blick zwar äußerst generös, stellt sich aber in Verbindung mit der Erhöhung des Verkaufspreises (also der Bezugsgrundlage für die Berechnung der Verkaufsprovision), die mit der Einkalkulation des kostenlosen Versands wohl zukünftig zwangsläufig einherzugehen hat, als nicht mal ausgleichend dar. Diese "Vergünstigung" ist vor diesem Hintergrund wohl eher als Versuch der Beschwichtigung seitens eBay zu werten.

4. Ab wann gelten diese Änderungen?

eBay hält sich dazu noch etwas bedeckt. Einerseits wird mitgeteilt, dass die geänderten Vorteile für "Verkäufer mit Top-Bewertung" ab Herbst 2013 gelten sollen, andererseits kann man aus der Darstellung der geänderten Anforderungen den Eindruck gewinnen, als seien diese ab sofort umzusetzen. Da eBay jedoch auch sagt, dass man ein konkretes Datum noch rechtzeitig bekannt geben werde, damit die Händler ausreichend Zeit für die Anpassung ihrer Angebote hätten, kann man diese Benachrichtigung seitens eBay erst noch abwarten.

Dennoch kann es sich empfehlen, die betroffenen eBay-Angebote zeitnah anzupassen, da ein zukünftiger

"Verkäufer mit Top-Bewertung" die geforderten Vorgaben zum 20. desjenigen Monats zu erfüllen hat, den eBay als Zeitpunkt noch nennen wird.

5. Fazit

Aktuelle und zukünftige "Verkäufer mit Top-Bewertungen" auf der Plattform eBay tun gut daran die neuen Vorgaben seitens eBay zeitnah umzusetzen, vor allem sollten die entsprechend betroffenen Händler zeitnah Ihre Widerrufs- bzw. Rückgabebelehrungen auf die neuen Anforderungen hin umstellen.

Update vom 15.04.2013:

Die IT-Recht Kanzlei hatte bei eBay nochmals nachgefragt, ob die Verwendung einer Widerrufs- bzw. Rückgabebelehrung mit einer einmonatigen Frist zwingend sei, um den Status eines " Verkäufers mit Top-Bewertung" zu behalten bzw. verliehen zu bekommen. Die Rechtsabteilung der Plattform eBay teilte uns gegenüber am 15.04.2013 mit, dass ab Herbst (ein genaues Datum wurde nicht genannt) tatsächlich zwingend die Monatsfrist in der Widerrufs- bzw. Rückgabebelehrung enthalten sein muss, um den Status als "Verkäufer mit Top-Bewertung" behalten zu können bzw. überhaupt verliehen zu bekommen.

6. Rechtssichere AGB der IT-Recht Kanzlei

Sie sind sich unsicher, ob Ihre AGB den gesetzlichen Anforderungen genügen oder Sie möchten gleich fachgerecht erstellte AGB für Ihre individuellen Bedürfnisse erwerben?

Die IT-Recht Kanzlei bietet rechtssichere AGB (+ Widerrufsbelehrung + Datenschutzerklärung) bereits für 6,90 Euro mit Text-Pflegeservice an, um einen dauerhaften (!) rechtlich abgesicherten Rahmen für einen erfolgreichen Warenverkauf via Internet zu schaffen.

Der Update-Service für unsere Rechtstexte ist monatlich kündbar.

Es geht um Rechtstexte für folgende Präsenzen:

- Amazon → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Auvito → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Dawanda → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- eBay → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Etsy → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Hood → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Kauflux → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Mein Paket → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Online-Shop → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Shopgate → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)
- Yatego → Informationen zum Angebot siehe [hier](#)

1. Hinweis: Afterbuy, PlentyMarkets, Xanario und Hood-Kunden können die neue AGB-Schnittstelle der IT-Recht Kanzlei nutzen, über die rechtssichere und individuell konfigurierbare AGB einfach per Mausklick in den Shop gepusht werden können.

2. Hinweis: Die IT-Recht Kanzlei konzentriert sich immer stärker auf den grenzüberschreitenden Handel: So bieten wir deutschen Online-Händlern, die sich verstärkt auf dem europäischen Markt konzentrieren wollen, zu fairen Preisen AGB für Webshops, Amazon- und eBay-Shops mit französischer und britischer Adresse an. Informationen hierzu erhalten Sie [hier](#).

Autor:

Mag.iur. Johannes Well

(freier jur. Mitarbeiter der IT-Recht Kanzlei)