

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

Müssen sich Amazon-Marketplace-Händler der 30-tägigen "Rückgabegarantie" beugen?

In letzter Zeit erhalten wir gehäuft Anfragen von Händlern, die über den Marktplatz von Amazon.de verkaufen. Dabei geht es um die Frage, ob Marketplace-Händler in Bezug auf die Rückgabe von Waren hinsichtlich der Rückgabefrist denselben Standard bieten müssen wie Amazon selbst. Der Verkäuferservice von Amazon.de vertritt hier eine unseres Erachtens seltsame Ansicht...

Achtung: Der nachfolgende Artikel ist inzwischen überholt.

Seit April 2017 schreibt Amazon.de all seinen Händlern vor, den Kunden zusätzlich zum gesetzlichen Widerrufsrecht auch ein 30-tägiges Rückgaberecht einzuräumen, welches sich dann maßgeblich an den von Amazon selbst angebotenen Rückgabemodalitäten orientiert.

Zwar ist es nach wie vor sinnvoll (und rechtlich auch zulässig), als Verkäufer bei Amazon Marketplace in Bezug auf das gesetzliche Widerrufsfrist nur eine Widerrufsfrist von 14 Tagen einzuräumen. Praktisch kann der Käufer dann jedoch - sollte die Widerrufsfrist bereits verstrichen sein - "die restlichen 16 Tage" das zusätzliche Rückgaberecht - welches Amazon seinen Verkäufern "aufzwingt" - ausüben, und kommt so in aller Regel doch noch vom Vertrag los.

M.a.W.: Inzwischen werden Amazon-Händler durch die "Hintertür" gezwungen, Waren 30 Tage lang zurückzunehmen. Dies muss zwar nicht im Rahmen des gesetzlichen Widerrufsrechts erfolgen, aber eben über das parallel dazu einzuräumende Rückgaberecht.

Weitere Informationen zum inzwischen verpflichtend gewordenen zusätzlichen Rückgaberecht bei Amazon.de finden Sie gerne hier:

- <http://www.it-recht-kanzlei.de/rueckgaberichtlinie-amazon-selbstversender.html>
- <http://www.it-recht-kanzlei.de/amazon-neue-ruecknahmebedingungen-faq-praxis.html>
- <http://www.it-recht-kanzlei.de/amazon-rueckgabe-aktualisierung-widerrufsbelehrung-agb.html>

Einleitung

Der Plattformbetreiber Amazon.de bietet Verbrauchern - mit einigen Ausnahmen - für solche Artikel, die von Amazon.de selbst verkauft werden zusätzlich zum gesetzlichen Widerrufsrecht eine sog. "Rückgabegarantie" an. Hier hat der Verbraucher die Möglichkeit, den bei Amazon.de direkt bestellten Artikel binnen 30 Tagen zurückzugeben. Diese "Rückgabegarantie" stellt eine freiwillige Leistung seitens Amazon.de da und geht über die zwingenden gesetzlichen Rechte des Verbrauchers nach dem fernabsatzrechtlichen Widerrufsrecht hinaus.

Anscheinend möchte Amazon diese "Rückgabegarantie" nun auch all seinen Marketplace-Verkäufern aufzwingen.

Was war passiert?

Ein Marketplace-Händler wandte sich an uns, nachdem ein Verbraucher den von ihm gekauften Artikel eine Tag nach dem Ablauf der Frist des gesetzlichen Widerrufsrechts zurückgeben wollte. Der Händler hatte den Verbraucher - wie es das Gesetz zwingend vorsieht - über das gesetzliche Widerrufsrecht mit einer Frist von 14 Tagen belehrt. Als der Verbraucher sein Rückgabeverlangen äußerte, war die Frist des gesetzlichen Widerrufsrechts bereits abgelaufen, so dass der Verbraucher sein Widerrufsrecht nicht mehr wirksam ausüben konnte. Der Marketplace-Händler hatte insbesondere weder freiwillig ein 30-tägiges Widerrufsrecht eingeräumt noch sich an irgendeiner Stelle die von Amazon.de für Direktverkäufe angebotene "Rückgabegarantie" zu eigen gemacht.

Der Händler teilte dies dem Verbraucher mit und lehnte eine Rücknahme des Artikels ab. Daraufhin wandte sich der Verbraucher an den Kundenservice von Amazon.de und beschwerte sich über das Verhalten des Händlers.

"Lex Amazon"

Der Händler wurde sodann vom Amazon-Verkäufer-service kontaktiert. Dieser teilte ihm u.a. Folgendes mit:

"Bitte bedenken Sie, dass sowohl Stornierungen als auch Rücksendungen nun mal vorkommen können. Als Verkäufer bei Amazon.de Marketplace unterliegen Sie hohen Standards und müssen Rücksendungen akzeptieren. Es liegt in der Verantwortung und im Eigeninteresse des Verkäufers, eventuelle Schwierigkeiten und Probleme in Absprache mit dem Käufer zu lösen. (...)Leider kann ich Ihnen hier keinen Rat geben, wie Sie sich verhalten sollen, denn die Amazon Richtlinien besagen, dass der Käufer tatsächlich das Recht hat, den Artikel innerhalb von 30 Tagen zurück zu schicken. (...)Bitte beachten Sie, dass wir davon ausgehen, dass ein Verkäufer einen versendeten Artikel in dem identischen Zustand zurückerhält und die Rücksendung innerhalb von 30 Tagen nach dem Versanddatum erfolgt. Die Höhe der Gutschrift ist letzten Endes von Ihnen festzulegen"

Der Verkäufer-service von Amazon.de ist damit ganz offensichtlich der Ansicht, dass auch ein Verbraucher, der nicht bei Amazon.de direkt kauft, sondern bei einem dritten Verkäufer über Amazon-Marketplace, den gekauften Artikel in jedem Falle binnen 30 Tagen zurückgeben kann.

Keine rechtliche Grundlage für diese Ansicht

Nach unserer Einschätzung findet diese Ansicht von Amazon.de jedoch keinerlei vertragliche Grundlage. Marketplace-Händler sind nach hiesiger Auffassung nicht an die von Amazon.de versprochene "Rückgabegarantie" gebunden, sofern sie sich diese nicht ausdrücklich zu eigen machen. Amazon.de bewirbt die "Rückgabegarantie" auf [dieser Webseite](#):

Dort heißt es u.a.:

"Über unsere Rückgabebedingungen Amazon, sowie viele Marketplace-Verkäufer auf Amazon.de, bieten für die meisten Artikel eine 30-tägige Rückgabegarantie an. Auf dieser Seite finden Sie ausführliche Informationen zu unseren Rückgabebedingungen."

Für den Verbraucher ist damit klar ersichtlich, dass auf dieser Seite die Rückgabebedingungen von Amazon.de selbst für eigene Verkäufe von Amazon.de erläutert werden. So wird schon einleitend darauf hingewiesen, dass "viele Marketplace-Verkäufer" eine 30-tägige Rückgabegarantie anbieten. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass gerade nicht jeder Marketplace-Verkäufer diese Rückgabegarantie auch tatsächlich anbietet.

Konsequent wird dann im weiteren Verlauf der Bedingungen unter der Überschrift "Marketplace-Artikel"

ausgeführt:

"Auch wenn die Rückgabebedingungen von vielen Marketplace-Verkäufern denen von Amazon ähneln, können je nach Verkäufer unterschiedliche Bedingungen gelten. Informationen dazu finden Sie unter [Einen Marketplace-Artikel zurückgeben](#)."

Gleichzeitig wird dort **auf diese Seite** verlinkt.

Auf dieser weiteren Informationsseite wird von Amazon.de unter der Überschrift "Einen Marketplace-Artikel zurückgeben" u.a. wie folgt informiert:

"Bitte beachten Sie, dass für die Rückgabe von Marketplace-Bestellungen besondere Bedingungen gelten. (...)Wie sehe ich die Rückgabebedingungen eines Verkäufers ein, bevor ich meine Bestellung aufgebe?Die Rückgabebedingungen eines Verkäufers erfahren Sie in seinen Verkäuferdetails. Klicken Sie direkt auf der Produktseite des gewünschten Artikels auf den Namen des Verkäufers. Wenn der Verkäufername nicht auf der Produktseite eines Artikels genannt wird, sondern die Links neu und/oder gebraucht erscheinen, Klicken Sie auf einen dieser Links und Sie gelangen zu einer Übersicht aller Anbieter. Gehen Sie dann auf die Bewertung des gewünschten Verkäufers, um auf seine Seite Detaillierte Verkäuferinformationen zu kommen. Rechts unten finden Sie die Rücknahme- und Erstattungsrichtlinien für diesen Verkäufer. (...) 30-tägige RückgabegarantieUnabhängig von und zusätzlich zu den Ihnen gesetzlich zustehenden Rechten nehmen manche Verkäufer ebenso wie Amazon eine Vielzahl von Produkten in bestimmten Kategorien* innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Ware zurück, sofern die Ware vollständig ist und sich im Originalzustand, d. h. wie bei Versand der Ware durch den Verkäufer, befindet."

Amazon.de informiert den Verbraucher damit auch auf dieser Seite darüber, dass für Marketplace-Artikel besondere Bedingungen gelten und insbesondere die "Rückgabegarantie" dort keinesfalls selbstverständlich ist. So heißt es sogar in Fettdruck, dass eben nur "manche Verkäufer" ihre Artikel binnen 30 Tagen zurücknehmen.

Widersprüchliches Verhalten

Die zitierte Auskunft des Verkäuferservices von Amazon.de - welche im Übrigen auch weitere Mandanten sinngemäß erhalten haben - steht damit in krassem Widerspruch zu den von Amazon.de veröffentlichten Bedingungen der "Rückgabegarantie". Diese sehe nämlich gerade nicht vor, dass jeder Marketplace-Verkäufer zwingend die 30-tägige Rückgabemöglichkeit anbieten muss bzw. diese durch die genannten Bedingungen und Informationen auf den Webseiten von Amazon.de automatisch anbietet, ob er will oder nicht.

Die vorhandenen Bedingungen zur "Rückgabegarantie" erstrecken sich ganz eindeutig nur auf Angebote

von Amazon.de direkt. Zwar wird darin auch auf Marketplace-Artikel Bezug genommen, jedoch unter Klarstellung, dass hier individuelle Rücknahmebedingungen des Verkäufers Geltung haben und nur "viele" bzw. "manche" Marketplace-Verkäufer (auch) die "Rückgabegarantie" anbieten.

Fazit:

Damit ist es u.E. - anders als der Verkäuferservice von Amazon.de dies beurteilt - keinesfalls zwingend, dass ein Verbraucher einen bei einem Marketplace-Verkäufer gekauften Artikel immer binnen 30 Tagen zurückgeben kann. Dies gilt nur dann, wenn der jeweilige Marketplace-Verkäufer sich die "Rückgabegarantie" von Amazon.de zu eigen macht, d.h. diese selbst bewirbt bzw. auf seinen Informationsseiten darstellen lässt, selbst ein solches Rückgaberecht mit dem Verbraucher vereinbart oder die Widerrufsfrist des gesetzlichen Widerrufsrechts freiwillig auf 30 Tage "aufstockt."

Ist dies nicht der Fall, kann der Verbraucher den Kaufvertrag nur im Rahmen des gesetzlichen Fernabsatzwiderrufsrechts widerrufen. Dessen Frist beträgt in aller Regel nur 14 Tage.

Professionelle Amazon-Rechtstexte der IT-Recht Kanzlei

Die IT-Recht Kanzlei bietet Online-Händlern, die Waren über Amazon vertreiben, eine Widerrufsbelehrung mit AGB und Datenschutzerklärung im Paket für folgende Länder an:

- **Amazon Deutschland**
- **Amazon Frankreich**
- **Amazon England**
- **Amazon Spanien**
- **Amazon Italien**

Sie möchten rechtssicher auf dem Marketplace von Amazon handeln? Gerne stellen wir Ihnen unsere Rechtstexte für Amazon.de, Amazon.co.uk, Amazon.it und Amazon.es zur Verfügung. Informieren Sie sich [hier](#).

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt