

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

eBay Plus: Unglückliche Lösung bei der Angabe der Rücksendekosten

Seit einigen Wochen befindet sich das neue Kundenbindungsprogramm „eBay Plus“ im Livebetrieb. Wohl als Reaktion auf „Amazon Prime“ möchte der Plattformbetreiber eBay damit Käufer dauerhaft durch erkaufte Vorteile an die Plattform binden. Die durch „eBay Plus“ bedingten neuen Hinweise zur Tragung der Rücksendekosten bei Widerruf sorgen bei den eBay-Verkäufern derzeit für einige Verunsicherung.

Worum geht es?

Bei „eBay Plus“ handelt es sich um ein Verkaufsförderungsprogramm (aus Sicht der eBay-Händler) bzw. um ein Treueprogramm (aus Sicht der eBay-Käufer).

Sowohl Händler als auch Käufer müssen sich für "eBay Plus" anmelden, wobei Käufer eine Gebühr entrichten müssen.

Im Gegenzug erhalten Käufer spezielle Aktionsangebote, die Möglichkeit, im Rahmen des Programms gekaufte Artikel generell binnen eines Monats zurückzugeben und bekommen für die Rückgabe solcher Artikel seitens eBay kostenlos einen Retourenaufkleber zur Verfügung gestellt.

Teilnehmende Händler profitieren von einem Rabatt auf die Verkaufsprovision und besseren Platzierungen in den Suchergebnissen.

Es können nur Händler teilnehmen, die in Deutschland sitzen und den Status „Top Bewertung“ erfüllen. Das Programm gilt nur für Festpreisartikel, die mit der Zahlungsart Paypal und kostenlosem Versand angeboten werden.

Details zu „eBay Plus“ sind [hier](#) abrufbar.

Wo liegt das Problem?

Jedem gewerblichen eBay-Händler dürfte die Thematik der beiden „eBay-Hinweise“ zu der Dauer der Widerrufsfrist und zur Tragung der Rücksendekosten im Widerrufsfall bekannt sein, welche von eBay oberhalb der eigentlichen Widerrufsbelehrung platziert werden.

Hier schleichen sich nach unseren Erfahrungen immer wieder Widersprüchlichkeiten ein. So wird z.B. die Angabe einer Widerrufsfrist „14 Tage“ im Rahmen des ersten eBay-Hinweises und in der eigentlichen Widerrufsbelehrung dann die Angabe, dass „binnen eines Monats“ widerrufen werden kann (oder umgekehrt) zur häufigen Abmahnfälle. Nicht seltener heißt es im zweiten eBay-Hinweis, dass der Verkäufer die Kosten der Rücksendung trägt und in der eigentlichen Widerrufsbelehrung gegenüber dem Verbraucher dann „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung“. Auch hier liegt ein

Wettbewerbsverstoß vor, weil der Verbraucher letztlich nicht wissen kann, welche Angabe zutreffend ist und diese sich widersprechen.

Diese Problematik verschärft sich durch das neue Programm „eBay Plus“, da eBay hier bei teilnehmenden Verkäufern bzw. Artikeln bezüglich der Rücksendekosten den folgenden, weiteren Hinweis einblendet:

„Für eBay Plus-Mitglieder ist der Rückversand kostenlos. Mehr zum Thema“

Über den Link „Mehr zum Thema“ gelangt man dann auf die folgende Seite, auf welcher noch Details zum Ablauf genannt werden: <http://pages.ebay.de/help/pay/ebay-plus-returns.html>

Hinweis unglücklich formuliert

Fakt ist, dass eBay dem Käufer, der „eBay Plus“-Mitglied ist, kostenfrei einen Retourenaufkleber für den Rückversand der Ware mittels eines Hermes-Pakets zur Verfügung stellt. Diesen Aufkleber druckt der Käufer aus und macht damit die Rücksendung frei. Es handelt sich also nicht um eine Leistung des Verkäufers, sondern um eine Drittleistung eBays.

Die IT-Recht Kanzlei hält den derzeit bei „eBay Plus“-Artikeln eingeblendeten Hinweis „Für eBay Plus-Mitglieder ist der Rückversand kostenlos. Mehr zum Thema“ für unglücklich formuliert. Zum einen deswegen, weil nicht ausreichend deutlich wird, dass es sich bei der „Übernahme“ der Rücksendekosten um eine Leistung eBays handelt.

Dies wird insbesondere dann problematisch, wenn der Verkäufer grundsätzlich so verfährt, dass der Käufer die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Dann sieht sich der Käufer in einem Angebot mit den folgenden Hinweisen konfrontiert:

- Bei den eBay-Hinweisen zum Rückversand:

„Käufer trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren
Für eBay Plus-Mitglieder ist der Rückversand kostenlos. Mehr zum Thema“

- In der eigentlichen Widerrufsbelehrung des Verkäufers heißt es dann zum Rückversand:

„Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“

In dieser Konstellation ist unseres Erachtens nicht ausgeschlossen, dass ein Gericht darin eine intransparente oder sogar irreführende Information des Verkäufers zu den Bedingungen des Widerrufsrechts sieht, welche einen abmahnbaren Wettbewerbsverstoß darstellen würde.

Dies deswegen, weil der Käufer mit sich widersprechenden Informationen auseinandersetzen muss. Zunächst heißt es im oberen eBay-Hinweis, dass er es ist, der die unmittelbaren Kosten der

Rücksendung zu tragen hat. Liest er weiter, kommt er zum unteren eBay-Hinweis, der ihm vermittelt, dass er den Rückversand nicht zu bezahlen hat, wenn er „eBay Plus“-Mitglied ist.

Liest er die Widerrufsbelehrung, heißt es dort aber wieder, dass er die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen hat. Es steht damit gewissermaßen 2:1 für eine Kostentragungspflicht des Käufers. Was letztlich konkret zutrifft, weiß er nicht mit Sicherheit. Es verbleibt damit Raum für eine Irreführung bzw. könnte man annehmen, dass der Verkäufer seinen gesetzlichen Informationspflichten zum Widerrufsrecht nicht - wie vom Gesetz gefordert - in klarer und verständlicher Weise nachkommt.

Hier wäre es u.E. gelungener, wenn eBay mit einem geänderten Hinweis betonen würde, dass der Käufer von eBay selbst einen kostenlosen Retourenaufkleber erhält und er deswegen nicht für die Kosten des (im Verhältnis Käufer zu Verkäufer ja nach wie kostenpflichtigen) Rückversands aufzukommen hat.

Hier besteht u.E. derzeit zumindest eine latente Abmahngefahr.

Problem: Rücksendung aus dem Ausland

Wesentlich konkreter wird die Abmahngefahr dann, wenn der Verkäufer seinen „eBay Plus“-Artikel auch in das Ausland verschickt. Auch in diesem Fall erscheinen für den Käufer dann die drei vorstehend zitierten „Hinweise“ zu den Rücksendekosten. Nach den Informationen der IT-Recht Kanzlei stellt eBay im Rahmen des Treueprogramms ausschließlich Retourenaufkleber für eine innerdeutsche Rücksendung zur Verfügung.

Lässt sich also ein deutscher Käufer als „eBay Plus“-Mitglied die Ware in sein Ferienhaus nach Österreich schicken, stellt dort fest, dass ihm diese nicht gefällt und will diese von Österreich aus zurückschicken, ist der Rückversand gerade nicht kostenlos (sofern der Verkäufer selbst nicht freiwillig die Rücksendekosten übernimmt). In diesem Fall ist der neue, durch „eBay Plus“ bedingte Hinweis „Für eBay Plus-Mitglieder ist der Rückversand kostenlos. Mehr zum Thema“ schlicht falsch.

Nur per Götterbote kostenlos

Ferner stellt eBay nach unseren Informationen derzeit auch ausschließlich Retourenaufkleber des Frachtführers Hermes für den Rückversand zur Verfügung.

Der Käufer als „eBay Plus“-Mitglied ist also gezwungen, die Rücksendung über Hermes vorzunehmen und dazu einen Hermes Paketshop aufzusuchen, will er die kostenlose Rücksendemöglichkeit nutzen.

Dies ist eine Einschränkung, die u.E. aus dem neuen ebay-Hinweis nicht eindeutig genug hervorgeht. Wer 30km zum nächsten Hermes-Shop fahren muss, wird dann im Zweifel lieber auf die kostenpflichtige Rücksendung durch einen anderen Paketdienstleister zurückgreifen. In dieser Hinsicht ist das Versprechen mit dem neuen eBay-Hinweis aus unserer Sicht etwas zu vollmundig ausgefallen.

Dies nicht zuletzt deswegen, da der Käufer nach dem gesetzgeberischen Willen gerade nicht vom Verkäufer gezwungen werden kann, einen bestimmten Frachtführer für die Rücksendung zu nutzen.

„Versicherter Versand“

Geht man auf die Erläuterungsseite der Bedingungen zu „eBay Plus“, wird dort mehrfach angepriesen, dass es sich um einen versicherten Versand handelt. So heißt es dort u.a.:

„Falls etwas schief gehen sollte

Sollte bei der Rücksendung ein Transportschaden entstehen oder die Sendung verloren gehen, wenden Sie sich bitte an den eBay -Kundenservice, um Ihre Ansprüche geltend zu machen. Die Sendung ist mit 500 Euro versichert.“

Und:

„Ist der Rückversand versichert?

Der Rückversand mit Hermes ist immer mit 500 Euro versichert.“

Auch wenn diese Aussagen von eBay stammen, stellt sich hier die Frage, ob der Verkäufer sich diese nicht zu Eigen macht, indem er „eBay Plus“ nutzt und damit (mittelbar) mit einem „versicherten Versand“ wirbt. Die Werbung mit einem „versicherten Versand“ ist bei einem Verbrauchsgüterkauf - zumindest wenn es um die Hinsendung zum Käufer geht - ein Abmahnklassiker.

Dem Käufer kann es aber auch bei der Rücksendung aufgrund der Ausübung seines gesetzlichen Widerrufsrechts völlig egal sein, was mit der Ware auf dem Transportweg passiert, sofern er nur nachweisen kann, die Ware einigermaßen sicher verpackt dem Frachtführer übergeben zu haben.

Denn Risiko des Verlusts und der Verschlechterung trägt auch in diesem Falle alleine der gewerbliche Verkäufer. Daher ist auch nicht nachvollziehbar, warum sich der Käufer – wenn er „eBay Plus-Mitglied“ ist - wegen der Schadensproblematik an den eBay Kundenservice wenden soll.

Was kann ich nun machen?

Die Umsetzung des neuen Treueprogramms wirkt aus unserer Sicht derzeit noch etwas unausgegoren. Ob es hier zu Abmahnungen kommen wird, bleibt abzuwarten.

Wer den sichersten Weg gehen will, sollte entweder auf eine Teilnahme bei „eBay Plus“ verzichten oder bei Angeboten, die dem Treueprogramm unterfallen, schon standardmäßig die Kosten der Rücksendung übernehmen.

Wichtig ist im letzteren Fall, dass der Verkäufer dann den „alten“ eBay-Hinweis zu den Rücksendekosten wie folgt verwendet: „Verkäufer trägt die Kosten der Rücksendung der Waren“ und zugleich auch in der Widerrufsbelehrung (nur) die folgende Aussage zu den Rücksendekosten tätigt

„Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren“.

Dann sähe ein Angebot mit „eBay Plus“ wie folgt hinsichtlich der Angaben zum Rückversand aus:

- Bei den eBay-Hinweisen zum Rückversand:

„Verkäufer trägt die Kosten der Rücksendung der Waren
Für eBay Plus-Mitglieder ist der Rückversand kostenlos. Mehr zum Thema“

- In der eigentlichen Widerrufsbelehrung des Verkäufers heißt es dann zum Rückversand:

„Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“

Sprachlich sicherlich kein Meisterwerk, aber u.E. deutlich rechtssicherer, als die weiter oben genannte Konstellation.

Sicherlich verpufft in diesem Fall der Werbeeffect des neuen eBay-Hinweises, da faktisch kein Vorteil beim Rückversand durch die „eBay Plus“-Mitgliedschaft vorhanden ist. Ferner muss der Verkäufer dann – sofern er in das Ausland liefert – natürlich auch die von dort aus anfallenden Rücksendekosten tragen.

Fazit

Bei den Aussagen zum neuen Treueprogramm von eBay gibt es u.E. noch etwas Nachholbedarf.

Wir standen hierzu bereits mit der Rechtsabteilung von eBay in Kontakt und haben unsere Bedenken vorgebracht. Es bleibt abzuwarten, ob hier seitens eBay noch Anpassungen vorgenommen werden.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt