

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Amazon bringt Verkäufer in konkrete Abmahngefahr – Vermehrt Beanstandungen und Eingriffe bezüglich Impressen und Rechtstexte

Mehrere Mandanten der IT-Recht Kanzlei berichteten, dass Amazon in deren Rechtstexte eingreift und wichtige Pflichtangaben entfernt bzw. nachdrücklich zu Entfernung von Pflichtangaben im Impressum auffordert. Dadurch setzt Amazon seine Verkäufer einer erheblichen Abmahngefahr aus. Was steckt dahinter?

Worum geht es?

Betroffen sind gewerbliche Verkäufer, die bei Amazon Marketplace anbieten. Amazon scheint vermehrt ein Problem damit zu haben, wenn diese Verkäufer ihre Email-Adresse und Telefonnummer angeben. Vermutlich sieht Amazon darin die Gefahr eines möglichen Provisionsverlusts durch die denkbare (künftige) Umgehung der Plattform. Immerhin könnten Verkäufer und Käufer mittels dieser Daten ja „direkt“ kommunizieren – und so an Amazon vorbei Transaktionen tätigen.

Wer jetzt denkt, Amazon würde die Verkäufer nur darauf hinweisen und um Abstellung bitten, liegt falsch. Man bevorzugt es anscheinend, in manchen Fällen sogleich vollendete Tatsachen zu schaffen.

So liegen der IT-Recht Kanzlei zum einen konkrete Fälle vor, in denen Amazon im Impressum des Verkäufers die dortige Angabe von Telefonnummer und Email-Adresse beanstandet, darin einen Verstoß gegen die Richtlinien sieht, die sofortige Entfernung der Angaben anmahnt und andernfalls Konsequenzen androht.

Zum anderen ist in den letzten Tagen ein konkreter Fall bekannt geworden, in welchem Amazon in der per Email an den Kunden übermittelten Widerrufsbelehrung des Verkäufers die in der Belehrung angegebene Email-Adresse durch den Text „[E-Mail-Adresse entfernt]“ ersetzt hat.

Dem nicht genug, legt eine [Google-Suche](#) den Verdacht nahe, dass Amazon nicht nur die per Email an die Kunden verschickten Widerrufsbelehrungen manipuliert, sondern auch in die „Online-Widerrufsbelehrungen“ und „Online-Muster-Widerrufsformulare“ seiner Verkäufer eingreift.

Jedenfalls finden sich auf diese Weise zumindest zwei Amazon-Verkäuferaccounts, bei denen jeweils die online abrufbare Widerrufsbelehrung sowie das online abrufbare Muster-Widerrufsformular keine Email-Adresse beinhalten, sondern stattdessen jeweils den Hinweis „[E-Mail-Adresse entfernt]“.

Wo ist das Problem?

Als wären derartige Manipulationen bezüglich der vom Verkäufer gestalteten Seiten und Rechtstexte nicht schon schlimm genug, bringt Amazon die Verkäufer hierdurch in ernsthafte Schwierigkeiten, und zwar in doppelter Hinsicht.

Zum einen ist das Fehlen der Email-Adresse im Impressum und eine fehlende Information über die Telefonnummer des Anbieters vor Abgabe der Vertragserklärung durch den Verbraucher klar gesetzeswidrig und jederzeit abmahnbar. Gleiches gilt für eine Widerrufsbelehrung und oder ein Muster-Widerrufsformular, in welcher/ welchem die Email-Adresse des Unternehmers fehlt.

Verkäufer, bei denen Amazon die Angaben wie geschildert manipuliert wurden bzw. die der Aufforderung seitens Amazon Folge leisten, sehen sich folglich einer konkreten Abmahngefahr ausgesetzt.

Damit nicht genug, dürfte es etliche Händler bei Amazon geben, die Unterlassungsverpflichtungen etwa dahingehend eingegangen sind, im Rahmen der Anbieterkennzeichnung immer auch die Email-Adresse anzugeben. Entfernt Amazon dann die Email-Adresse des Verkäufers bzw. fordert ihn zumindest dazu auf, setzt sich der Verkäufer der Gefahr einer Vertragsstrafenforderung aus und müsste vor Gericht nachweisen, dass er den Verstoß nicht zu vertreten hat (was ihm nur dann gelingen dürfte, wenn Amazon ohne jeden Warnhinweis manipuliert hat).

Insgesamt also sehr unschöne Aussichten. Das Vorgehen von Amazon kann aus juristischer Sichtweise nur Kopfschütteln auslösen.

Wie begründet Amazon dieses Vorgehen?

Liest man die Hinweise des Amazon-Verkäufer-service in Folge dieser Problematik, erhält man den Eindruck, als sei sich dieser seiner Sache sehr sicher. Die Erklärungen seitens des Verkäufer-service von Amazon lauten etwa (sinngemäß, jeweils leicht verfremdet zum Schutze des Verkäufers):

“

Guten Tag Frau Verkäuferin,
vielen Dank für das nette Telefonat.

Wie erwähnt, ich habe in Ihrem Verkäuferskonto gesehen, dass Sie dort eine E-Mail-Adresse für den Kundenservice und eine Telefonnummer für Kundenservice sorgfältig hinzugefügt haben, so dass Ihre Kunden Sie kontaktieren können.

Wie telefonisch besprochen, ist es leider nicht erlaubt die Kontaktdaten in dem Impressum anzugeben.

Nach den Richtlinien von Amazon sollten die Verkäufer mit den Käufern immer mithilfe der Plattform kommunizieren. Es ist nicht zulässig, die Kunden direkt zu kontaktieren.

und

“

Guten Tag Herr Verkäufer,

herzliche Grüße vom Amazon.de Verkäuferservice.

Mein Name ist Hase und ich werde Sie bei Ihrem Anliegen bezüglich der Widerrufsbelehrung und des Widerrufsrechts nach Abschluss des Kaufs per Email unterstützen.

Es ist nach den Richtlinien von Amazon nicht gestattet, Emailadressen in den Emails an die Kunden zu hinterlegen. Dies ist im so System formatiert und kann nicht geändert werden. Um Ihren Pflichten als Verkäufer nachkommen zu können, können Sie die Widerrufsbelehrungen und das Widerrufsrecht als PDF an die Emails anhängen. Somit beachten Sie das Gesetz und Amazon kann Ihre Emailadresse somit nicht in der Kundennachricht löschen.

”

Warum macht Amazon das?

Es stellt sich die Frage, ob es sich hier um „Ausreißer“ handelt, verursacht durch einzelne übereifrige Mitarbeiter oder ob diese Aufforderungen und Eingriffe tatsächlich planvoll mit System bzw. auf Anweisung „von oben“ geschehen. Letzteres wäre aus unserer Sicht verantwortungslos, da es sich um juristische Basics handelt und sich wohl kein Entscheidungsträger bei Amazon ernsthaft darauf berufen will, dass die als unzulässig beanstandete Angaben gesetzliche Pflichtinformationen darstellen, an denen kein Weg vorbeiführt.

Im Internet finden sich Foreneinträge, dass die Manipulationen bei den per Email verschickten Widerrufsbelehrungen bereits im Jahr 2011 stattfanden.

Fazit:

Amazon-Verkäufer sind gut beraten, ihre Rechtstexte regelmäßig zu überprüfen. Auch sollte entsprechenden Aufforderungen, Email-Adresse und Telefonnummer aus dem Impressum bei Amazon zu entfernen, keinesfalls nachgekommen werden. Sofern Sie eine entsprechende Aufforderung erhalten, sollten Sie unter Verweis auf die Abmahngefahr Kontakt mit Amazon aufnehmen und eindringlich darauf hinweisen, dass Sie als gewerblicher Händler diverse gesetzliche Informationspflichten zu erfüllen haben.

Die Grenze ist jedenfalls dann überschritten, wenn Amazon ein (nachvollziehbares) Interesse an der Erzielung von Verkaufsprovisionen über das Interesse der Verkäufer an der Erfüllung gesetzlicher Pflichtinformationen stellt. Der Konkurrent eBay – seit jeher auch an der Unterbindung entsprechender Umgehungsgeschäfte interessiert – gängelt die Verkäufer ja auch nicht mit derlei Unsinn.

Greift Amazon gar eigenmächtig in die Rechtstexte des Verkäufers ein und wird dieser daraufhin berechtigt abgemahnt, wäre ein Regressanspruch realistisch (auf dessen Durchsetzung schon angesichts weiterer Verkäufe über Amazon wohl in den meisten Fällen verzichtet würde).

Gerne stellt die IT-Recht Kanzlei auch Ihnen abmahnsichere und speziell für den Verkauf bei Amazon zugeschnittene Rechtstexte zur Verfügung – für [Amazon.de](#), [Amazon.es](#), [Amazon.fr](#), [Amazon.it](#), [Amazon.co.uk](#) und [Amazon.com](#).

Profitieren Sie von unserem Knowhow.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt