

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Amazon hat bei Lieferzeitenangaben teilweise nachgebessert – vorsichtige Entwarnung

In den letzten Wochen haben die vom Plattformbetreiber in vielen Fällen vorgegebenen Aussagen „Voraussichtliche Versanddauer“, „Voraussichtliches Lieferdatum“ sowie „Lieferung voraussichtlich“ vielen Amazon-Verkäufern Aufregung beschert. Auch derzeit sind noch entsprechende Abmahnungen in Umlauf. Amazon hat nun aber teilweise nachgebessert.

Was war das Problem?

Bereits am 18.07.2016 hat die IT-Recht Kanzlei ihre Update-Service-Mandanten über eine üble Abmahnfalle informiert, die eine zu unbestimmte Lieferzeitenangabe bei Amazon.de verursachte.

1. Gegenstand etlicher Abmahnungen war dabei die Angabe im Rahmen der Versandkostendarstellung auf der Seite „Detaillierte Verkäuferinformationen“ vieler Amazon-Verkäufer. Dort fand sich die Formulierung:

“

Voraussichtliche Versanddauer: 1-3 Tage

”

Diese Formulierung schien insbesondere dann angezeigt zu werden, wenn bei der Versandstaffelung das Kriterium Gewicht oder Menge ausgewählt wird. Wird dagegen als Kriterium der Warenwert ausgewählt, blendet Amazon den Zusatz „Voraussichtliche Versanddauer“ anscheinend nicht ein. Allerdings teilten uns viele Händler mit, dass auch eine entsprechende Umstellung beim Versandkriterium keine Abhilfe schaffen konnte.

2. Darüber hinaus fand sich – in der Artikelbeschreibung selbst – bei von den Amazonhändlern selbst versendeten Artikeln folgende Formulierung:

“

„Voraussichtliches Lieferdatum: (...)“ gefolgt von einer Zeitspanne (z.B. 1. -3. Aug.)

”

3. Schließlich wurde im Checkout dem Verbraucher noch mitgeteilt:

“

„Versand voraussichtlich: (...)“ gefolgt von einer Datumsangabe

”

Den Formulierungen unter den Ziffern 1. bis 3. Ist damit gemein, dass diese jeweils durch den Zusatz „voraussichtlich“ aufgeweicht werden.

Was wurde abgemahnt?

In zahlreichen kürzlich ausgesprochenen Abmahnungen wurde zumindest die Formulierung unter der obigen Ziffer 1. „Voraussichtliche Versanddauer“ unter Verweis auf obergerichtliche Rechtsprechung als zu unbestimmt abgemahnt und dabei Abmahnkosten von über 1.000,- Euro geltend gemacht.

Zu Recht?

Unternehmer sind nach § 312d Abs. 1 BGB i.V.m. Art. 246a § 1 Abs. 1 S. 1 Nr. 7 EGBGB verpflichtet, den Verbraucher über den Termin zu informieren, bis zu dem sie die Waren liefern oder die Dienstleistung erbringen müssen, wenn diese Waren oder Dienstleistungen z.B. im Fernabsatz anbieten. Diese Pflicht zur „Lieferzeitenangabe“ gilt damit auch bei Verkäufen via Amazon.de.

Der Verbraucher soll nachvollziehen können, wann er die Ware erhalten wird, da die „Schnelligkeit“ der Lieferung neben dem Preis der Leistung zunehmend zum Entscheidungskriterium im Ecommerce geworden ist.

Hintergrund ist, dass man in der Tat die Ansicht vertreten kann, dass sich der Amazonhändler durch den Zusatz „voraussichtliche“ letztlich offenhält, wie lange der Versand tatsächlich dauern darf und damit quasi frei ist, wann er die Ware dem Frachtführer übergibt.

Daher ist der Verbraucher auch nicht in der Lage, selbst das Ende der angegebenen Lieferfrist zu berechnen. Die Angabe ist damit insgesamt sehr unbestimmt und verstößt wohl gegen die Vorschrift des § 308 Nr. 1 BGB (vgl. dazu OLG Bremen, Urteil vom 05.10.2012, Az.: 2 U 49/12).

Auch wenn die Formulierung „auf dem Mist“ von Amazon.de gewachsen ist, macht sich der Händler diese „Lieferbedingungen“ letztlich zu eigen, wenn er über Amazon.de anbietet und muss wettbewerbsrechtlich für diese Angabe haften. Das gilt selbst dann, wenn er - wie wohl in manchen Fällen auch hier - die Darstellung gar nicht beeinflussen kann.

Die weiteren Formulierungen unter den obigen Ziffern 2. und 3. sind nach unserer Auffassung ebenfalls nicht unproblematisch.

Nun kein Problem mehr?

Dass ein Anbieten auf Amazon.de für gewerbliche Verkäufer in wettbewerbsrechtlicher Hinsicht über die Jahre zum „Spießrutenlauf“ geworden ist, ist Fakt. Leider reagiert der Plattformbetreiber selbst bei Vorliegen eindeutiger Rechtsprechung u.E. nur sehr zögerlich auf diese und bringt damit Verkäufer unnötig (lange) in Gefahr.

Die IT-Recht Kanzlei stand und steht wegen vieler Abmahnfallen mit Amazon und auch direkt mit der dortigen Rechtsabteilung in Kontakt. Dieser Eindruck bestätigt sich dabei für uns leider immer wieder.

Nun hat – wie uns zahlreiche Mandanten berichtet haben – Amazon aber tatsächlich reagiert und die Formulierungen angepasst, jedenfalls in manchen Fällen:

Aus „Voraussichtliches Lieferdatum: (...)“ (vgl. Ziffer 2. oben) wurde in vielen Fällen nun ein (nicht mehr zu unbestimmtes) „Lieferung: (...)“ unter Angabe einer Zeitspanne bzw. eines bestimmten Tages.

Auch die Angabe "Voraussichtliche Versanddauer (...)"(vgl. Ziffer 1. oben) sei nun bei vielen Verkäufern verschwunden.

Achtung: Wir konnten nachvollziehen, dass dies Formulierung "Voraussichtliche Versanddauer (...)" aktuell definitiv noch bei einigen Verkäufern vorhanden ist und damit weiterhin eine konkrete Abmahngefahr besteht.

Wenn bei Ihnen in der „Versandkostentabelle“ nach wie vor eine "Voraussichtliche Versanddauer“ angezeigt wird, könnte es helfen, das Versandmodell auf „Gestaffelter Preis“ zu ändern.

Die Einstellung kann bei Amazon.de unter Sellercentral - Versandeinstellungen - Versand-Modell ändern - Gestaffelter Preis vorgenommen werden.

Was den Checkout angeht, widerspricht Amazon sich selbst. So heißt es im Rahmen einer heute durchgeführten Bestellung zunächst auf der Seite zur Auswahl der Versandart:

“

„Lieferung 6.-11. August“.

”

Auf der finalen Bestellseite wird bei derselben Bestellung daraus dann ein:

“

„Lieferung voraussichtlich: 6. August 2016 - 11. August 2016“.

”

angezeigt. Warum dies so ist, weiß wohl alleine Amazon...

Rolle rückwärts?

Dies verwundert, schien Amazon sich seiner Sache zunächst noch ziemlich sicher, schrieb man einem unserer Mandanten doch Folgendes:

“

„Wir halten die Formulierung "Voraussichtliche Versanddauer: 1-3 Tage" in der detaillierten Verkäuferinformation und die Formulierung „Versand voraussichtlich:“ auf der finalen Bestellseite für rechtlich in keiner Hinsicht zu beanstanden.

Ebenso wie die auch vom OLG Bremen ausdrücklich als zulässig bezeichnete Formulierung „circa“ bedeutet auch die Formulierung „voraussichtlich“ eine rein objektive Einschätzung der Versanddauer, wie sie sich zum Zeitpunkt der Bestellung für den Verkäufer als realistisch darstellt.“

”

Bereits eine Woche später enthielt unser Mandant folgende Benachrichtigung durch Amazon:

“

Eine rechtssichere Verkaufsumgebung für Amazon-Verkäufer hat für uns höchste Priorität und wir haben Ihren Hinweis zum Anlass genommen, bestehende Formulierungen auf www.amazon.de nochmals zu prüfen. Wir halten die Formulierung "Voraussichtliche Lieferung" nach wie vor für rechtlich in keiner Hinsicht zu beanstanden; sie macht für den Käufer genauso wie eine – von mehreren Gerichten für zulässig gehaltene – „circa“-Angabe deutlich, dass der Liefertermin leicht von den Angaben abweichen kann. Dennoch haben wir den Begriff „voraussichtlich“ aus den entsprechenden Texten entfernt.

”

Anscheinend hat sich die Rechtsabteilung bei Amazon nunmehr einmal gegenüber dem Marketing durchsetzen können. Anders lassen sich die aktuellen Maßnahmen kaum erklären.

Fazit:

(Weiterhin) Augen auf beim Amazon-Verkauf!

Leider scheinen die aktuellen Anpassungen nur halbherzig von Amazon umgesetzt worden zu sein, so dass man sich als Händler darauf nicht verlassen sollte.

Die IT-Recht Kanzlei hat zwar von vielen Mandanten ein positives Feedback zu den Änderungen bei Amazon erhalten. Gleichwohl gibt es noch Einzelfälle, die weiterhin mit den beanstandeten Formulierungen zu kämpfen haben. Ob die Änderungen nur „nach und nach“ greifen oder tatsächlich noch bestimmte Einstellungen des jeweiligen Verkäufers die Anpassungen verhindern.

Insbesondere im Bereich des Checkouts scheint Amazon nach wie vor die die Formulierung „Versand

voraussichtlich“ zu verwenden.

Wir empfehlen betroffenen Händlern generell, sich mit Nachdruck und – erfolgt keine Antwort – auch mehrfach an die Plattformbetreiber zu wenden. Denn es scheint so, als könne nur die Masse dort etwas in Bewegung bringen.

Tipp: Die IT-Recht Kanzlei bietet Ihnen [abmahnsichere Rechtstexte für Amazon bereits ab 9,90 Euro mtl.](#) an. Bereits über 40.000 Online-Präsenzen vertrauen bereits auf die Rechtstexte der IT-Recht Kanzlei.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt