

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Anpassung der Rückgaberichtlinien für Selbstversender (FBM) bei Amazon.de zum 19.04.2017 - UPDATE 31.08.2018

**UPDATE 31.08.2018: Doch erst einmal keine kostenfreie Rücknahme für Rucksäcke und Taschen.
Achtung: Für Handtaschen weiterhin der Fall.**

Amazon teilt den Händlern heute per Email mit:

"Guten Tag,

im Februar 2018 haben wir Sie über neue Richtlinienänderungen für die Kategorien Schmuck, Uhren und Koffer, Rucksäcke & Taschen informiert.

Kostenlose Warenrücksendungen: Wir haben Sie darüber informiert, dass Amazon ab dem 5. September 2018 seinen Kunden eine kostenlose Rücksendung für alle Bestellungen in diesen Kategorien anbieten wird.

Bearbeitungsgebühr für Warenrücksendungen bei Versand durch Amazon: Wir haben Sie darüber informiert, dass ab dem 5. September 2018 für Warenrücksendungen in diesen Kategorien durch Versand durch Amazon eine Bearbeitungsgebühr für Warenrücksendungen erhoben wird.

Wir möchten Sie darüber informieren, dass die beiden oben genannten Änderungen zum geplanten Zeitpunkt für Rücksendungen in den Kategorien Schmuck und Uhren erfolgen werden. Wir verzögern jedoch die Umsetzung dieser Änderungen für Warenrücksendungen in der Kategorie Koffer, Rucksäcke & Taschen bis auf Weiteres."

Die IT-Recht Kanzlei hat diese spontane Anpassung von Amazon.de zum Anlass genommen, die Amazon.de-Widerrufsbelehrung nun nochmals entsprechend zu aktualisieren.

UPDATE 29.08.2018: Amazon passt zum 05.09.2018 seine Rückgaberichtlinien für von Amazon versendete (FBA) Produkte an und bietet künftig Kunden bei Käufen auch in den Kategorien Schmuck, Uhren sowie Koffer, Rucksäcke & Taschen eine versandkostenfreie Rücksendung an. Dies ergänzt die versandkostenfreie Rücksendung, die bereits für Bekleidung und Schuhe angeboten wird.

Betroffen hiervon sind auch Amazon-Verkäufer, die ihre Waren selbst versenden (FBM), da Amazon einheitliche Standards in Bezug auf die Rückgabe von Produkten schaffen will, egal ob Versand durch Amazon oder durch den Verkäufer selbst.

Ab dem 05.09.2018 müssen damit auch Verkäufer, die Waren bei Amazon.de selbst versenden, den Käufern im Rahmen eines freiwilligen Rückgaberechts kostenlose Rücksendungen für Waren aus den Kategorien Schmuck, Uhren sowie Koffer, Rucksäcke & Tasche einräumen. Die IT-Recht Kanzlei hat die Rechtstexte für Amazon.de bereits entsprechend aktualisiert.

Update-Service-Mandanten die Rechtstexte für Amazon.de nutzen, finden bereits eine angepasste Widerrufsbelehrung für Amazon.de in ihrem Mandantenportal und sollten diese bis zum 05.09.2018 bei Amazon.de einpflegen.

Ende Update

Wie Amazon seinen Verkäufern am 22.03.2017 mitteilte, greifen zum 19.04.2017 etliche Änderungen bei den "Rückgabebedingungen", an welche sich dann auch Verkäufer zu halten haben, die ihre Waren selbst versenden (=FBM). Als Ziel dieser Anpassungen nennt Amazon eine Verbesserung des Einkaufserlebnisses und Vereinheitlichung der Bedingungen.

Wer ist betroffen?

Betroffen sind alle Verkäufer, die bei Amazon.de verkaufen, sofern diese dabei nicht ausschließlich Versand durch Amazon (=FBA) nutzen. Bei FBA diktiert Amazon ohnehin seit jeher die Rückgabebedingungen.

Was ändert sich?

Amazon teilt mit, dass die Verkäufer bis zum 19.04.2017 ihre "individuellen Rückgaberichtlinien" an diejenigen von Amazon anzupassen haben. Dies bedeutet, dass Amazon-Verkäufer dieselbe Retourenpolitik an den Tag legen müssen, wie Amazon selbst.

Verkäufer sind spätestens ab dem 19.04.2017 dann insbesondere gehalten

- Eine freiwillige Rückgabemöglichkeit von 30 Tagen einzuräumen,
- Bei Rücksendung einer Ware mit einem Kaufpreis größer 40,- Euro innerhalb von 14 Tagen sowie bei Rücksendung von Schuhen, Bekleidung und Handtaschen innerhalb von 30 Tagen, dort unabhängig vom Kaufpreis, dem Käufer die Rücksendekosten zu erstatten sowie bei Rücksendung von Schuhen, Bekleidung und Handtaschen auch die Hinderndekosten zu tragen,
- Bei Produkten, die zwischen dem 1. November und dem 31. Dezember versandt werden, eine freiwillige Rückgabemöglichkeit bis zum 31. Januar des Folgejahreseinzuräumen.

Wortlaut der Mitteilung

Konkret teilte Amazon dabei die folgenden Änderungen mit:

"Anpassung der Rückgaberichtlinien für Verkäufer, die Produkte selbst versenden

Guten Tag,

wir möchten das Einkaufserlebnis für unsere Kunden verbessern und sicherstellen, dass Kunden unabhängig davon, ob sie bei Amazon oder einem Verkäufer einkaufen, Produkte schnell und unkompliziert zurücksenden können. Ab dem 19. April 2017 vereinheitlicht Amazon deshalb die Rückgabebedingungen für alle gewerblichen Verkäufer. Diese Regelung gilt auch bereits auf allen anderen europäischen Marktplätzen und für Verkäufer, die am Programm "Versand durch Amazon" teilnehmen. Die Rückgabebedingungen von Amazon lauten wie folgt:

? Wenn Kunden ein gekauftes Produkt ohne Angabe eines Grundes zurücksenden wollen, können sie dies innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Produktes tun. Sie erhalten eine Erstattung in Höhe des Verkaufspreises.

? Wenn ein Kunde einen Artikel mit einem Verkaufspreis von mehr als 40 EUR innerhalb von 14 Tagen zurücksendet, werden außerdem die Rücksendekosten erstattet.

? Bei der Rücksendung von Schuhen, Bekleidung und Handtaschen innerhalb von 30 Tagen erhalten die Kunden eine Erstattung der Versandkosten für die Hin- sowie die Rücksendung, unabhängig vom Verkaufspreis, d.h. dass Retouren für solche Artikel immer kostenlos sind.

? Produkte, die zwischen dem 1. November und dem 31. Dezember versandt werden, können bis zum 31. Januar des folgenden Jahres zurückgesendet werden.

Bitte passen Sie vor dem 19. April 2017 Ihre individuellen Rückgaberichtlinien an die von Amazon an. Um diese zu aktualisieren, gehen Sie bitte in Seller Central auf Einstellungen > Ihre Informationen und Richtlinien > Widerrufsrecht.

Für Artikel, die am oder nach dem 19. April 2017 bestellt werden, können Kunden einen A-bis-Z-Garantieantrag an Verkäufer stellen, wenn diese ihnen die oben genannten Rückgabebedingungen nicht gewähren.

Weitere Informationen und den von uns empfohlenen Text, den Sie unter Ihrer Widerrufsbelehrung einfügen können, finden Sie auf folgenden Hilfeseiten:

- Rückgaberichtlinien: <https://sellercentral-europe.amazon.com/gp/help/201725710>

- Rückgaberichtlinien zur Weihnachtszeit: <https://sellercentral-europe.amazon.com/gp/help/201725760>

Was bedeutet dies für den Verkäufer?

Neben erheblichem kalkulatorischen Aufwand - etwa für die "Einpreisung" der dann in bestimmten Fällen zwingend vom Verkäufer zu tragenden Rücksendekosten - und der notwendigen Anpassung der Rückgabe- und Erstattungsprozesse durch die Verkäufer sind durch den jeweiligen Verkäufer auch die Rechtstexte entsprechend anzupassen.

Falsche bzw. widersprüchliche Informationen zum Widerrufsrecht bzw. einem freiwilligen Rückgaberecht gehören mit zu den am häufigsten abgemahnten Wettbewerbsverstößen.

Amazon hatte in der Vergangenheit bereits etliche FBA-Verkäufer durch die unsaubere Abgrenzung der von Amazon bei FBA vorgegebenen Widerrufsbelehrung von der verkäufereigenen Widerrufsbelehrung (die für FBM galt) in Abmahngefahr gebracht. Der IT-Recht Kanzlei liegen zahlreiche entsprechende Abmahnungen vor.

Kaum ist dieses Problem durch das neue Layout seitens Amazon behoben worden, werden die Verkäufer nun erneut in die Pflicht genommen.

Lösung über zusätzliche "freiwillige Rücknahmegarantie"

Es ist davon auszugehen, dass Amazon - anders als im Falle der Nutzung von FBA - wegen der Änderungen zum 19.04.2017 nicht direkt in die Widerrufsbelehrung des jeweiligen Verkäufers eingreifen bzw. diese ersetzen wird.

Amazon möchte die Änderungen anscheinend vielmehr über einen Mustertext, mittels dessen der jeweilige Verkäufer dem Käufer eine "freiwillige Rücknahmegarantie" einräumt, umsetzen.

Ändern sich meine Rechtstexte?

Ja. Die Änderungen machen eine Anpassung der Rechtstexte erforderlich.

Mandanten der IT-Recht Kanzlei profitieren im Rahmen des Update-Service selbstverständlich entsprechend und werden von der IT-Recht Kanzlei zum 11.04.2017 mit aktualisierten Rechtstexten versorgt.

Fazit

Einmal mehr bergen die von Amazon diktierten Anpassungen großen Umstellungsaufwand für die Händler.

Die IT-Recht Kanzlei hat die geplanten Anpassungen juristisch aufgearbeitet. Entsprechend aktualisierte Rechtstexte stehen ab dem 11.04.2017 für Update-Service-Mandanten zur Verfügung.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt