

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Amazons neue Rückgabebedingungen in der Praxis – FAQ der IT-Recht Kanzlei

Seit dem 19.04.2017 müssen sich Amazon-Verkäufer, die ihre Waren selbst versenden (=FBM) an neue, von Amazon vorgegebene Rückgabebedingungen halten. Doch wie sieht der Umgang mit der Neuregelung in der Praxis aus? Die IT-Recht Kanzlei beantwortet die meist gestellten Fragen zum Thema.

Das neue Rückgaberecht wirft viele Praxisfragen auf

Nachdem die notwendige Anpassung der Rechtstexte zum 19.04.2017 nun bei den meisten Verkäufern umgesetzt sein dürfte, und damit der „theoretische Teil“ erledigt ist, stellen sich diverse Fragen, wie in der Praxis mit dem neuen Rückgaberecht umzugehen ist.

Die Rückfragen unserer Mandanten der letzten Tage haben wir zum Anlass genommen, eine FAQ auszuarbeiten, um damit die Handhabung des neuen Rückgaberechts bei Amazon.de in der Praxis zu erleichtern.

FAQ der IT-Recht Kanzlei

Folgende Fragen wurden uns gehäuft gestellt:

Frage 1: Wurde das gesetzliche Widerrufsrecht angepasst?

Nein.

Am gesetzlichen Widerrufsrecht hat sich durch die neuen Rückgabebedingungen nichts geändert.

Vielmehr müssen Sie die neuen Rückgabemöglichkeiten dem Kunden über ein zusätzliches vertragliches Rückgaberecht – welches parallel neben dem gesetzlichen Widerrufsrecht besteht – einräumen.

Dieses zusätzliche Rückgaberecht räumen Sie – sofern Sie die Rechtstexte der IT-Recht Kanzlei nutzen – dem Kunden als Zusatz unterhalb Ihrer Widerrufsbelehrung ein. Dort befindet sich unterhalb der Darstellung des „Muster-Widerrufsformulars“ dann als Nachtrag die Einräumung des Rückgaberechts unter der Überschrift „Freiwilliges Rückgaberecht“.

Bitte nicht verwechseln: Dies ändert jedoch nichts daran, dass durch das neue Rückgaberecht keine Anpassung des gesetzlichen Widerrufsrechts erfolgt. Das Widerrufsrecht bleibt davon gänzlich unberührt. Das neue Rückgaberecht ist vielmehr ein unabhängiger Zusatz, auch wenn das Rückgaberecht im Zusammenhang mit der Widerrufsbelehrung eingeräumt wird.

Frage 2: Stehen dem Kunden damit zwei Rechte zu?

(Im Regelfall) Ja.

Der Kunde hat nun– wenn er Verbraucher ist – bei Amazon.de gegenüber dem Verkäufer, der die Waren selbst versendet, zwei parallel und unabhängig voneinander bestehende „Rechtsbehelfe“, wenn er sich vom geschlossenen Vertrag lösen möchte.

Er kann sich also aussuchen, ob er von seinem gesetzlichen Widerrufsrecht (welches ihm auch bisher schon zustand) Gebrauch machen möchte, oder ob er das neue Rückgaberecht ausüben will.

Ist der Kunde dagegen Unternehmer, steht ihm kein gesetzliches Widerrufsrecht zu (das Gesetz sieht ein solches nur für den Verbraucher vor). D.h., der unternehmerische Kunde kann sich dann nur über das neue Rückgaberecht vom Vertrag mit Ihnen lösen.

Frage 3: Worin unterscheiden Sie diese beiden Rechte?

Leider in etlichen Punkten.

Im Folgenden finden Sie die wesentlichen Unterschiede aufgelistet:

a) Gesetzliches Widerrufsrecht

- Adressaten: Nur Verbraucher im Sinne des § 13 BGB;
- Frist: Der Verkäufer muss lediglich eine Widerrufsfrist von 14 Tagen, gerechnet ab dem Erhalt der letzten Ware durch den Verbraucher, einräumen;
- Zustand der Ware: Letztlich egal, Widerrufsrecht besteht auch bei Verschlechterung der Ware oder „Totalschaden“ (in diesen Fällen ist Wertersatzanspruch denkbar);
- Tragung der Hinsendekosten: Grundsätzlich der Verkäufer (außer Differenz zu Regelversandkosten bei Auswahl von „Extras“ wie Expressversand durch den Kunden);
- Tragung der Rücksendekosten: Grundsätzlich der Kunde, wenn der Verkäufer den Kunden hierüber in der Widerrufsbelehrung informiert. Der Verkäufer kann jedoch die Rücksendekosten freiwillig tragen, wenn er das möchte;
- Tragung Transportgefahr: Das Risiko der Beschädigung oder des Verlustes der Ware im Rahmen deren Rücksendung liegt immer beim Verkäufer.

b) Neues Rückgaberecht

- Adressaten: Verbraucher (§ 13 BGB) und Unternehmer (§ 14 BGB);
- Frist: Der Kunde hat mindestens 30 Tage ab dem Erhalt der Ware Zeit, sein Rückgaberecht auszuüben. Wird die Ware zwischen dem 1. November und dem 31. Dezember eines Jahres an den Kunden versendet, kann dieser die Ware sogar bis zum 31. Januar des Folgejahres zurückgegeben werden, auch wenn bereits mehr als 30 Tage seit Erhalt der Ware verstrichen sind;
- Zustand der Ware: Rückgabe nur möglich, wenn Ware noch in demselben Zustand wie bei Erhalt der Ware;
- Tragung der Hinsendekosten: Grundsätzlich der Kunde, außer es werden Waren aus den Sortimenten Bekleidung, Schuhe, Schmuck, Uhren und/ oder Handtaschen zurückgegeben, dann abweichend Verkäufer;
- Tragung der Rücksendekosten: Grundsätzlich der Kunde, es sei denn, der Kunde gibt einen Artikel mit einem Preis von mehr als 40 Euro innerhalb von 14 Tagen ab dessen Erhalt zurück oder es handelt sich um eine Ware aus den Sortimenten Bekleidung, Schuhe, Schmuck, Uhren und/ oder Handtaschen (dann unabhängig vom Preis). In den letzten beiden Fällen muss der Verkäufer die Rücksendekosten tragen;
- Tragung Transportgefahr: Das Risiko der Beschädigung oder des Verlustes der Ware im Rahmen deren Rücksendung liegt immer beim Kunden.

Frage 4. Muss ich das zusätzliche freiwillige Rückgaberecht einräumen?

Jein.

Eine gesetzliche Verpflichtung besteht hierzu für Sie nicht.

Allerdings schreibt Amazon.de als Betreiber der Verkaufsplattform seinen Verkäufern die Einräumung einheitlicher Rückgabebedingungen dahingehend vor. Als „Hausherr“ kann Amazon die „Spielregeln“ auf seiner Plattform in weiten Teilen bestimmen.

Wenn Sie sich als Amazon-Verkäufer nicht an diese Vorgabe seitens Amazon halten, werden Sie früher oder später mit Restriktionen seitens Amazon.de zu rechnen haben. Amazon.de hat bereits mitgeteilt, dass Käufer - hält sich der Verkäufer nicht an die neuen Vorgaben – einen A-Z-Garantieantrag stellen können.

Somit besteht – wollen Sie weiterhin bei Amazon.de handeln – aus derzeitiger Sicht kein Weg daran vorbei, das neue Rückgaberecht einzuräumen.

Frage 5: Muss ich nun bei Amazon.de immer eine Widerrufsfrist von 30 Tagen einräumen?

Nein.

Da das gesetzliche Widerrufsrecht von den neuen Regelungen zur Rückgabe unberührt bleibt und die „30-tägige-Rückgabe“ allein über das zusätzliche Rückgaberecht umgesetzt wird, besteht keine Verpflichtung, auch das gesetzliche Widerrufsrecht auf 30 Tage auszuweiten.

Ganz im Gegenteil, Sie sollten es bei 14 Tagen belassen, siehe dazu nächste Frage!

Frage 6: Welche Widerrufsfrist sollte ich bei Amazon.de idealerweise einräumen?

14 Tage.

Die IT-Recht Kanzlei empfiehlt hier ganz klar, es bei der gesetzlich vorgesehenen Widerrufsfrist von 14 Tagen zu belassen und keine längere Widerrufsfrist einzuräumen.

Zum einen besteht zur Einräumung einer längeren Widerrufsfrist keinerlei Verpflichtung. Zum anderen können Sie bei bloß 14-tägiger Widerrufsfrist besser danach unterscheiden, welches seiner beiden Rechte der Kunde ausüben möchte (siehe dazu auch Frage Nummer 11).

Belassen Sie es bei der (gesetzlich mindestens geforderten) Widerrufsfrist von 14 Tagen, steht dem Kunden – will er die Ware nach Ablauf dieser 14 Tage an Sie zurückgeben – nur noch das neue Rückgaberecht zu, da das gesetzliche Widerrufsrecht bereits verfristet wäre.

Damit ist für Sie klarer erkennbar, welche Regelungen für die Rückgabe gelten.

Frage 7: Geht das zusätzliche Rückgaberecht von der Reichweite bezüglich der erfassten Waren über die des gesetzlichen Widerrufsrechts hinaus?

Nein.

Amazon hatte am 13.04.2017 klargestellt, dass in Bezug auf das neu einzuräumende Rückgaberecht dieselben Ausschluss- und Erlöschensgründe Geltung haben sollen, die auch für das gesetzliche Widerrufsrecht gelten. Die IT-Recht Kanzlei hat die ihren Mandanten zur Verfügung gestellten Rechtstexte für Amazon.de natürlich entsprechend angepasst.

D.h., ist das gesetzliche Widerrufsrecht für eine Ware nach dem Gesetz ausgeschlossen (etwa bei der Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind) oder ist dieses bereits vorzeitig erloschen (etwa bei der Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung vom Verbraucher entfernt wurde),

kann der Kunde bezüglich dieser Ware auch kein Rückgaberecht (mehr) ausüben.

Die für die von Ihnen angebotenen Waren maßgeblichen Ausschluss- und Erlöschensgründe müssen Sie bereits im Rahmen der Konfiguration der Widerrufsbelehrung auswählen. Bei entsprechender Auswahl werden diese dann in Ihrer Widerrufsbelehrung angezeigt.

Im Rahmen der Einräumung des neuen Rückgaberechts wird in den Rechtstexten der IT-Recht Kanzlei dann auf diese Ausschluss- und Erlöschensgründe nach oben auf die Widerrufsbelehrung verwiesen.

Allerdings besteht im Unterschied zum gesetzlichen Widerrufsrecht das neue Rückgaberecht auch für Unternehmer, die bei Ihnen einkaufen. Siehe dazu auch Frage Nummer 10.

Frage 8: Gilt das zusätzliche Rückgaberecht auch wenn der Kunde die Waren bereits ausgepackt bzw. benutzt hat?

Es kommt darauf an.

Nach den Vorgaben von Amazon.de besteht das Rückgaberecht nur dann, wenn sich die Ware (noch) in demselben Zustand befindet, wie bei deren Erhalt durch den Kunden. So zumindest die letzte Fassung des „Lex Amazon“ vom 13.04.2017. Zudem sprach Amazon in seiner Mitteilung vom 13.04.2017 davon, dass die Rückgabe der Ware nur dann (noch) möglich sein soll, wenn sich diese nach dem Erhalt nicht verschlechtert hat.

Wenn das Auspacken der Ware also zu einer Verschlechterung der Ware (oder auch deren Verpackung, z.B. durch Zerreißen oder Verknittern) führt, ist davon auszugehen, dass auch im Sinne Amazons kein Rückgaberecht mehr bestehen soll.

Ist dagegen der „Auspackvorgang“ überhaupt nicht nachvollziehbar und ohne Auswirkungen auf die Ware, da er keine Spuren hinterlassen und nachteilige Auswirkungen auf die Ware hat (z.B. Öffnen eines handelsüblichen Schuhkartons zum Betrachten der innenliegenden Schuhe), liegt u.E. keine Verschlechterung vor und die Ware befindet sich – nach dem „Wiedereinpacken“ in demselben Zustand wie bei deren Erhalt. Hier besteht nach unserer Auffassung das Rückgaberecht uneingeschränkt.

Letztere Diskussion dürfte ohnehin theoretischer Natur sein, da in solchen Fällen der Verkäufer wohl gar nicht nachvollziehen kann, ob der Kunde die Ware überhaupt ausgepackt hat.

Hat der Kunde die Ware dagegen benutzt und diese sich hierdurch verschlechtert (z.B. Gebrauchsspuren oder Verschmutzungen), steht ihm für diese Ware kein Rückgaberecht mehr zu.

Fazit: Leider kommt es immer auf den Einzelfall an.

Frage 9: Gilt das zusätzliche Rückgaberecht auch für gebrauchte Waren?

Ja.

Auch beim Verkauf von Gebrauchtware gilt grundsätzlich das neue Rückgaberecht.

Dies hatte Amazon durch Mitteilung vom 13.04.2017 ausdrücklich klargestellt. Ein als gebraucht gekaufter Artikel darf aber nach Vorgabe von Amazon, wie auch neue Ware, nur dann (noch) im Rahmen des Rückgaberechts zurückgegeben werden, wenn sich der Zustand des Artikels nach Erhalt nicht verschlechtert hat.

Frage 10: Gilt das zusätzliche Rückgaberecht auch für Unternehmer, die Waren bestellen?

Ja.

Amazon.de differenziert bezüglich der Rückgabebedingungen nicht danach, ob der Kunde bei seinem Kauf als Verbraucher oder Unternehmer handelt. D.h., in Abweichung zum gesetzlichen Widerrufsrecht steht das neue Rückgaberecht auch solchen Kunden zu, die bei ihrer Bestellung als Unternehmer gehandelt haben.

Frage 11: Wie kann ich unterscheiden, welches Recht der Kunde nun ausüben möchte?

In der Praxis leider meist gar nicht.

Dem Kunden stehen - ist er Verbraucher - im Regelfall nun zwei Rechte zu: Das gesetzliche Widerrufsrecht und das neue, freiwillige Rückgaberecht.

Damit ist es eigentlich am Kunden, sich zu entscheiden, welches der beiden ihm zustehenden Rechte er ausüben möchte. Schließlich knüpfen an die unterschiedlichen Rechte auch unterschiedliche Rechtsfolgen an (etwa hinsichtlich der Erstattung der Hinsendekosten, die der Kunde bei Ausübung des Rückgaberechts nur erstattet erhält, wenn es um Bekleidung, Schuhe, Schmuck, Uhren und Handtaschen geht).

Problem: In der Praxis wird der Kunde das nicht tun. Er wird nicht mitteilen, ob er nun das gesetzliche Widerrufsrecht oder das neue Rückgaberecht nutzen möchte. Auch ist denkbar, dass er zunächst das Rückgaberecht ausüben möchte und ihm dann bewusst wird, dass er ggf. mit dem Widerrufsrecht besser fahren würde (etwa weil er dort die Hinsendekosten erstattet erhält). Solange die Widerrufsfrist noch offen ist, kann er dann u.E. jederzeit zum Widerrufsrecht „umschalten“, denn dieses ist durch die Ausübung des Rückgaberechts nicht erloschen.

Allerdings lassen sich in der Praxis durchaus Abgrenzungsmöglichkeiten schaffen:

Verbleibt es – wie von der IT-Recht Kanzlei empfohlen – beim gesetzlichen Widerrufsrecht bei der

14-tägigen Regelfrist, ist bei einer „Rückgabe“ des Kunden erst am Tag 20 nach Erhalt der Ware klar, dass es nur noch um das Rückgaberecht gehen kann. Das Widerrufsrecht ist ja längst durch Verfristung erloschen.

Umgekehrt ist klar, dass es nur um das gesetzliche Widerrufsrecht gehen kann, wenn der Kunde die Ware durch Ingebrauchnahme bereits verschlechtert hat (etwa durch Gebrauchsspuren, Verschmutzungen). Denn in solchen Fällen ist das Rückgaberecht ausgeschlossen (nicht aber das gesetzliche Widerrufsrecht).

Wir können Amazon-Händlern in der Praxis jedoch nur empfehlen, das „Günstigkeitsprinzip“ zugunsten des Kunden anzuwenden, wenn unklar ist, welches der beiden Rechte er ausüben möchte, um Probleme mit dem Kunden zu vermeiden.

Dabei sollte der Händler also die für den Kunden jeweils günstigere Regelung zu Grunde legen, wenn es um die Rückabwicklung des Vertrags geht.

Frage 12: Ich verkaufe rein via FBA, bin ich auf betroffen?

Jein.

Auch reine FBA-Verkäufer sollten ihre Rechtstexte - wie von der IT-Recht Kanzlei empfohlen -aktualisieren.

Allerdings erfolgt bei einem reinen FBA-Verkauf keine Bezugnahme auf die neuen Rücknahmebedingungen, da Amazon bei solchen Artikeln immer nur die eigene Widerrufsbelehrung darstellt und nicht diejenige des Verkäufers.

Frage 13: Sind die ausländischen Amazon-Präsenzen (amazon.co.uk, amazon.es, amazon.fr und amazon.it) auch betroffen?

Nein.

Die aktuellen Änderungen betreffen nur Amazon.de. Die IT-Recht Kanzlei hat die Rechtstexte für die europäischen Auslandsplattformen von Amazon schon im Dezember 2016 angepasst.

Profitieren Sie von den [professionellen und abmahnsicheren Rechtstexten](#) der IT-Recht-Kanzlei - für Amazon bereits ab 9,90 Euro zzgl. MwSt. monatlich.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt