

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

Probleme beim Versenden von Emails über die Nachrichtenfunktion bei Amazon

Aktuell berichten Online-Händler, dass es - trotz Aufnahme des Zusatzes "[Wichtig]" in den Nachrichtenbetreff - zu Problemen bei der Zustellung von Nachrichten an die Amazon-Kunden kommt. Die IT-Recht Kanzlei nennt einen Lösungsansatz.

Amazon hatte seine Marketplace-Verkäufer Ende Dezember 2017 wie folgt über Neuerungen beim Käufer-Verkäufer Postfach informiert:

"Guten Tag, das Käufer-Verkäufer-Postfach ermöglicht es Käufern, sich vom Erhalt von unerwünschten, nicht-kritischen Nachrichten von Verkäufern abzumelden. Wenn Sie einem Käufer eine Nachricht senden müssen, die notwendig ist, um die Bestellung abzuschließen, fügen Sie das Wort [Wichtig] in Klammern im Betreff der E-Mail ein. Alternativ dazu können Sie die Benutzeroberfläche des Käufer-Verkäufer-Postfachs in Seller Central verwenden, um Käufer mit wichtigen Mitteilungen zu kontaktieren. Eine Anleitung dazu finden Sie in den häufig gestellten Fragen zur Käufer-Verkäufer-Kommunikation:

<https://sellercentral-europe.amazon.com ... /200383320>. Die folgenden Nachrichten gelten als erforderliche Nachrichten zum Abschließen der Bestellung eines Käufers:

? Fragen zur Produktpassung

? Planen der Lieferung

? Probleme mit einer Lieferadresse Die folgenden Nachrichten sind nicht erforderlich, um eine Bestellung abzuschließen: ? Anfragen zur Verkäuferbewertung oder zu Kundenrezensionen

? Bestell-, Versand-, Liefer- oder Erstattungsbestätigungen Amazon sendet diese E-Mails bereits

? Proaktiver Kundenservice Zum Beispiel: Produkthandbücher, Tipps für den Umgang mit dem Produkt, Antworten auf häufig gestellte Fragen, Empfehlungen für die Problembehandlung

? Benachrichtigungen, dass ein Produkt nicht auf Lager ist oder verspätet geliefert wird, sowie Angebote für alternative Produkte Bitte stornieren Sie stattdessen die Bestellung. Weitere Informationen zum Käufer-Verkäufer-Postfach: <https://sellercentral-europe.amazon.com ... /200389080>. Freundliche Grüße

Amazon Services Europe"

Nach Ankündigung von Amazon führt diese Änderung also dazu, dass ein Käufer, der sich in seinem Amazon-Nachrichtenpostfach vom Erhalt von unerwünschten, nicht-kritischen Nachrichten von Verkäufern abgemeldet hat, nur noch solche Nachrichten von einem Amazon-Verkäufer erhält, die im Betreff mit [Wichtig] gekennzeichnet sind.

Leider scheint diese Regel in der Praxis aber nicht zu greifen, berichten uns doch derzeit Online-Händler,

dass ihre Emails trotz des Vermerks [Wichtig] nicht bei den Käufern ankommen. Dies kann auch zu rechtlichen Problemen führen.

Hintergrund

Händler, die via Amazon.de verkaufen müssen ihren Kunden ihre AGB sowie die Widerrufsbelehrung samt Muster-Widerrufsformular zusätzlich nach der Bestellung (mindestens) noch in Textform (E-Mail, Fax oder Brief) übermitteln. Wir empfehlen, die AGB und die Widerrufsbelehrung samt Muster-Widerrufsformular in die Erstkontakt-E-Mail, die dem Kunden nach Zugang der Bestellung zugeschickt wird, einzupflegen bzw. als PDF-Dateien dort anzuhängen.

Wichtig: Eine Besonderheit gilt, wenn es sich um eine Ware handelt, die von Amazon versendet wird (also FBA greift). In diesem Fall darf der Händler dem Kunden nur seine AGB per Email zusenden, nicht jedoch auch seine Widerrufsbelehrung (denn in diesem Fall greift ausschließlich die von Amazon selbst zur Verfügung gestellte Widerrufsbelehrung).

Empfehlung für die Übersendung der Rechtstexte per Email: Zusatz [Wichtig] in den Email-Betreff aufnehmen!

Damit derartige Mails mit den Rechtstexten auch bei den Amazon-Kunden ankommen, sollten diese im Betreff daher jeweils mit dem Zusatz [Wichtig] arbeiten.

Lösungsansatz für aktuelles Zustellproblem

Aufgrund der Berichte mehrerer Mandanten ist zu vermuten, dass Amazon neben dem Hinweis im Betreff [Wichtig] auch noch den Inhalt der jeweiligen Mails auswertet und ggf. diese dann trotz des Betreffs [Wichtig] nicht an Kunden zustellt, wenn es sich dabei um eine Auftragsbestätigung, Rechnung, Versandbestätigung o.ä. handelt. Denn solche Mails kategorisiert ja Amazon ausweislich der Mitteilung an seine Händler selbst als "nicht erforderlich".

Amazon-Händler sollten aufgrund der geschilderten Problematik daher zudem einmal analysieren, ob Emails mit gesetzlich erforderlichen Informationen, wie etwa Emails zur Übersendung von AGB und Widerrufsbelehrung vom Amazon-Nachrichtensystem auch dann blockiert werden, wenn diese in der Betreffzeile mit "[Wichtig]" gekennzeichnet wurden.

In diesem Falle empfehlen wir, den Verkäuferservice von Amazon auf dieses Problem hinzuweisen und um Stellungnahme zu bitten, warum die Übermittlung gesetzlich erforderlicher Informationen an den Kunden auf diesem Wege unterbunden wird.

Als aufwendige Alternative - will der Verkäufer hier seinen gesetzlichen Pflichten zur Übermittlung der Rechtstexte mindestens in Textform nachkommen - bliebe dann nur noch, diese der Warensendung ausgedruckt beizulegen (was wiederum nur im Falle von FBM realisierbar ist, nicht aber bei Versand durch Amazon).

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt