

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

Neuigkeiten bei eBay.de: eBay Plus kommt... (2. Update)

Ob das eBay-Programm eBay Plus nun ein Erfolg ist oder nicht, da streiten sich eBay-Nutzer in der Praxis. Anscheinend möchte eBay Deutschland dieses Programm nun jedoch mit Nachdruck stärker unter den Verkäufern verbreiten. Seit Anfang April nehmen Artikel von Verkäufern, die die Voraussetzungen für eBay Plus erfüllen zum Teil bereits "automatisch" am Programm eBay Plus teil. Warum diese "automatische" Teilnahme (die glücklicherweise wieder rückgängig gemacht werden kann) wohl überlegt sein sollte, zeigt der nachfolgende Beitrag auf.

UPDATE 17.04.2018:

Leider scheint es sich nun doch zu bewahrheiten, wie im Beitrag unten vor dem Update am 27.03.2018 bereits angekündigt, dass eBay die "Zwangsumstellungslinie" fährt. Jedenfalls berichten uns aktuell mehrere Mandanten, dass die Umstellung auf eBay Plus nun doch vorgenommen wurde, obwohl bei den Verkäufern unter "Möchten Sie eBay Plus anbieten?" die Antwort "Nein" hinterlegt war.

Also: Augen auf und ggf. wieder rückgängig machen, Anleitung finden Sie unten!

UPDATE 27.03.2018:

Ein Mandant teilte uns mit, dass er nun die folgende Mitteilung eBays zum Thema erhalten hat. Eventuell lässt sich so eine Umstellung in der Tat vermeiden:

"Sie haben uns mitgeteilt, dass Sie nicht am eBay Plus Programm teilnehmen möchten. Gern helfe ich Ihnen weiter.

Als für eBay Plus qualifizierter Verkäufer haben Sie selbstverständlich das Recht, Ihre Artikel nicht eBay Plus anzubieten. Dafür hat eBay in den Verkäufereinstellungen einen Absatz eBay Plus-Einstellungen eingefügt, in dem Sie selbst entscheiden können, ob Sie Ihre Artikel mit eBay Plus anbieten oder nicht. (In die Verkäufereinstellungen gelangen Sie über die Links Kontoeinstellungen > Einstellungen).

Meine Recherche hat ergeben, dass auf die Frage "Möchten Sie eBay Plus anbieten?" die Antwort "Nein" eingestellt ist. Somit nehmen Ihre Artikel nicht am eBay Plus Programm teil. Über den Link "Bearbeiten" können Sie diesen Zustand selbstverständlich jederzeit abändern."

Good news or bad news?

eBay.de sorgt aktuell mit der folgenden Ankündigung im Rahmen seiner "News für gewerbliche Verkäufer Frühling 2018" für einige Verunsicherung unter den eBay-Verkäufern:

Teilnahme am eBay Plus-Programm jetzt einfacher Ab April 2018 erleichtern wir Verkäufern die Teilnahme am eBay Plus-Programm. Dies gilt für Verkäufer, die mindestens den Servicestatus "Überdurchschnittlich" und eine Bearbeitungszeit von bis zu 1 Werktag haben. Die betreffenden Angebote werden stufenweise von eBay freigeschaltet und profitieren von Vorteilen wie besserer Sichtbarkeit und von eBay bezahltem Rückversand. Bei Bearbeitung aller eBay Plus-Bestellungen am selben Werktag erhalten Verkäufer zusätzlich 20% Rabatt auf die Verkaufsprovision.

Quelle: <https://verkaeufportal.ebay.de/verkaeuf-news/2018-fruehling/ebay-plus>

"Teilnahme" ist eher das falsche Wort

Nach den Informationen, die einigen auch bei eBay.de anbietenden Mandanten der IT-Recht Kanzlei übermittelt wurden, kann von einer "Teilnahme" im eigentlichen Sinne eher nicht mehr die Rede sein.

Wie uns die Mandanten berichten, erreichten diese kürzlich Emails mit dem Tenor "Wir werden Ihre Angebote ab April stufenweise für eBay Plus freischalten."

Auf Nachfrage wurde von eBay dann mitgeteilt, dass die Freischaltung nicht (aktiv) vom jeweiligen Verkäufer ausgeht, sondern eBay.de diese für solche Artikel der Verkäufer automatisch von sich aus vornimmt, wenn diese Artikel die Anforderungen für eine Teilnahme bei eBay Plus erfüllen.

Diese Voraussetzungen dürften dann gegeben sein, wenn

- der Verkäufer mindestens den Servicestatus "Überdurchschnittlich" erreicht,
- es sich um einen Festpreisartikel mit eBay Garantie und Artikelstandort in Deutschland handelt,
- eine schnelle Zahlungsmethode angeboten wird ("Paypal"),
- ein kostenloser und schneller Inlandsversand angeboten wird,
- beim jeweiligen Artikel eine Bearbeitungszeit von bis zu 1 Werktag angegeben wird sowie
- eine Widerrufsfrist von mindestens 1 Monat hinterlegt ist.

Es sieht also derzeit ganz eindeutig danach aus, dass eBay Plus ab April 2018 nicht mehr auf einer

aktiven Teilnahme des jeweiligen Verkäufers beruht, sondern vielmehr dem jeweiligen Verkäufer - der bisher aufgrund seiner "Performance" an eBay Plus teilnehmen könnte - dann eBay Plus "auf's Auge gedrückt" wird.

Wie geht es nun weiter?

Während ein eBay-Verkäufer von eBay.de zunächst die Aussage erhielt, die automatische Umstellung würde am 01.04.2018 (=Ostersonntag) vollzogen, deuten weitere Auskünfte an eBay-Verkäufer darauf hin, dass die Umstellung wohl nicht zentral gleich am 01.04.2018, sondern vielmehr schrittweise im Laufe des Aprils erfolgen wird. Zudem wurde kommuniziert, der jeweilige Verkäufer würde etwa 1 Woche vor der Umstellung eine Email von eBay mit einer entsprechenden Information erhalten.

Damit scheint zumindest eines gewiss: Bereits ab Anfang April 2018 sollten eBay-Verkäufer ihre Angebote im Blick haben und sollten ggf. aktiv werden, wenn diese Umstellung auf eBay Plus gar nicht gewünscht ist (warum dies nachvollziehbar erscheint, warum reagiert werden soll und wie reagiert werden kann, dazu weiter unten).

Nicht jeder Verkäufer will an eBay Plus teilnehmen

Die IT-Recht Kanzlei spürt anhand des Feedbacks einiger Mandanten, dass von vielen eBay-Verkäufern eine Teilnahme an eBay Plus aber gar nicht gewünscht wird.

Dies mag zum einen mit den durchwachsenen Erfahrungsberichten bereits teilnehmender Verkäufer zusammenhängen oder schlicht dem Umstand geschuldet sein, dass sich die Händler nicht in regelmäßigen Abständen vom Plattformbetreiber bevormunden lassen möchten (an dieser Stelle sei nur das Stichwort "eBay Bilderrichtlinie" genannt).

Vielleicht fürchten viele Händler aber auch die folgenden Nachteile, die mit einer Teilnahme an eBay Plus einhergehen.

- Es müssen sehr kurze Bearbeitungszeiten angeboten werden
- in der Praxis wird von Verkäufern deshalb oft von hohen Mängelquoten bezüglich nicht rechtzeitig gelieferter Artikel berichtet
- Es muss ein schneller, aber kostenfreier Inlandsversand angeboten werden
- Nur bestimmte Frachtführer sind zugelassen (so soll der Versand mit Standardsendungen durch Hermes bald nicht mehr im Rahmen von eBay Plus zulässig sein)
- Wohl findet das Programm auch auf Käuferseite eher geringe Verbreitung und damit kaum Resonanz
-

Last but not least: Die Einräumung eines vertraglichen Widerrufsrechts gegenüber Unternehmern/ gewerblichen Kunden (oder mit anderen Worten: Auch gewerbliche Kunden können Ware "zurückgeben" wie ein Verbraucher, handelt es sich um einen eBay Plus-Artikel) als Teilnahmevoraussetzung

Daneben stellen sich als Vorteile der Teilnahme bei eBay Plus für den Verkäufer Rabatte auf die Verkäufergebühren, ein kostenloser Rückversand für den Verbraucher, gesponsert von eBay.de, ein besseres Ranking und die Teilnahme an bestimmten Promotionen dar.

Die größte Abschreckung vor einer Teilnahme dürfte die zu befürchtende Mängelquote wegen verspäteter Zustellungen und das Recht von gewerblichen Käufern zum Widerruf sein. Letzteres dürfte etlichen eBay-Verkäufern gar nicht bekannt sein, da eBay dies erst im Juni 2016 nachträglich in die Nutzungsbedingungen von eBay Plus eingefügt hatte (die IT-Recht Kanzlei [berichtete dazu hier](#)).

Wer also gewerblichen Kunden keine Widerrufsmöglichkeit einräumen möchte, darf als eBay Verkäufer gar nicht erst an eBay Plus teilnehmen...

Kein vorbeugender Widerspruch möglich

Ein Mandant der IT-Recht Kanzlei, der von vornherein keine automatische Umstellung wünschte, erhielt von eBay.de die Auskunft, dass dies keine Berücksichtigung finden könne. Die Umstellung würde in jedem Fall vorgenommen, allerdings kann **nach erfolgter** Umstellung die Teilnahme an eBay Plus wieder rückgängig gemacht werden.

Diese Vorgehensweise ist nach Auffassung der IT-Recht Kanzlei alles andere als händlerfreundlich, da der Verkäufer, der gar kein eBay Plus will es (temporär) trotzdem bekommt und - um es wieder los zu werden - einen Umstellungsaufwand hat.

Wie kann ich also die Notbremse ziehen?

Wie bereits dargestellt, wird es aller Voraussicht nach darauf hinauslaufen, dass eBay.de die Umstellung qualifizierter Verkäufer bzw. Angebote automatisch vornimmt. Erst danach kann dieser Schritt vom Verkäufer wieder rückgängig gemacht werden.

eBay veröffentlicht [hier Informationen, wie die eBay Plus Teilnahme beendet werden kann](#).

Dort heißt es dazu:

"eBay Plus deaktivieren Ihre Teilnahme am Programm können Sie flexibel beenden, wenn Sie die Voraussetzungen nicht (mehr) oder vorübergehend nicht erfüllen können. Ihre Angebote bleiben dann weiterhin aktiv, verlieren aber Ihre Kennzeichnung als eBay Plus-Angebote (in der Regel innerhalb von 24 Stunden). Entfernen Sie hierfür einfach das Häkchen für eBay Plus in Ihren Angeboten in Ihrem Verkäufer-Tool oder deaktivieren Sie eBay Plus für Ihr gesamtes Konto in den eBay Plus-Einstellungen. In den folgenden Fällen muss der eBay Plus-Service weiterhin angeboten werden: Aktive Angebote mit einem oder mehreren offenen Preisvorschlägen, Getätigte Käufe, die noch nicht bezahlt wurden, zum Zeitpunkt des Kaufs aber noch eBay Plus-Angebote waren.

Gibt es Alternativen?

Wer als eBay-Verkäufer nicht automatisch auf eBay Plus umgestellt werden möchte, könnte z.B. in den Rahmenbedingungen die Bearbeitungszeit für alle Artikel auf 2 Tage hochsetzen und wäre damit für eBay Plus nicht berechtigt. Sofern nur noch eine Widerrufsfrist von 14 Tagen eingeräumt wird (und nicht mehr 1 Monat oder gar 60 Tage), dürfte wohl auch keine automatische Umstellung auf eBay Plus erfolgen.

Jedoch wäre diese Vorgehensweise dann wohl mit dem Verlust der eBay Garantie verbunden...

Achtung: Bei Teilnahme an eBay Plus: Anpassung der AGB erforderlich

Wer als Verkäufer an eBay Plus teilnimmt, muss in rechtlicher Hinsicht insbesondere auf zwei Dinge achten. Erste Aufgabe lautet: Anpassung der AGB.

Denn zunächst muss der Verkäufer auch gewerblichen Kunden ein Widerrufsrecht in demselben Umfang einräumen, wie Verbrauchern ein solches zusteht. Die Nutzungsbedingungen von eBay Plus verpflichten den Verkäufer zur Einräumung dieses zusätzlichen Rechts, was dann natürlich vom Verkäufer auch vertraglich so einzuräumen ist.

Update-Service-Mandanten der IT-Recht Kanzlei können jederzeit bequem ihre eBay-AGB entsprechend konfigurieren.

Dann wird dem gewerblichen Kunden - wie von eBay Plus gefordert - vertraglich durch die AGB ein entsprechendes Widerrufsrecht eingeräumt und es besteht nicht mehr die Gefahr einer irreführenden und ggf. abmahnbaren Information dahingehend, dass nur Verbrauchern ein Widerrufsrecht zusteht.

Achtung: Bei Teilnahme an eBay Plus: Spezielle Widerrufsbelehrung erforderlich

Zweite Aufgabe: Es muss eine **spezielle, an die Besonderheiten von eBay Plus angepasste Widerrufsbelehrung** zum Einsatz kommen, wenn der eBay-Verkäufer eBay Plus nutzt und er nicht für alle Artikel (also auf bei Nicht-eBay-Plus-Artikeln) die Rücksendekosten tragen möchte (der Hinweis in den eBay-Angeboten lautet dann: "Käufer trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren").

Bereits seit Oktober 2015 stellt die IT-Recht Kanzlei ihren Update-Service Mandanten, die Rechtstexte für eBay.de nutzen eine spezielle eBay Plus Widerrufsbelehrung ohne Mehrkosten zur Verfügung, um die Defizite bei den Hinweisen zur Tragung der Rücksendekosten auszumerzen und diesbezüglich keine Abmahngefahr einzugehen.

Weitere Details **erfahren Sie gerne hier**.

Fazit

Ebay macht sich in den letzten Monaten nicht gerade beliebt bei seinen Händlern.

Die etwas verkrampft wirkende Art und Weise, Änderungen mit aller Gewalt als zwingend und unumgänglich anzukündigen und dann in letzter Minute doch wieder **einen Rückzieher** hinzulegen (vgl. eBay Bilderrichtlinie) sorgt bei den Händlern für zunehmenden Unmut.

Gerade bezüglich der Bilderrichtlinie gab es Händler, die mehrere Tage (!) in die Umsetzung investiert haben - für nichts und wieder nichts.

eBay-Verkäufer sollten sich aktuell gründlich überlegen, ob sie eBay Plus teilnehmen wollen. Es sind einige Vor- und viele Nachteile gegeneinander abzuwägen.

Auch aktuell sorgt das "Durchdrücken" von eBay Plus für Unmut. Ebay muss sich die Frage gefallen lassen, warum Verkäufer, die definitiv nicht an diesem Programm teilnehmen möchten, zunächst automatisiert umgestellt werden sollen um dann Aufwand zu haben, aktiv eine "Rückstellung" veranlassen zu müssen. Das ist eines ganz sicher nicht: kundenorientiert.

Die IT-Recht Kanzlei unterstützt eBay-Verkäufer bereits ab 9,90 Euro zzgl. MwSt. monatlich mit **professionellen und abmahnsicheren Rechtstexten**.

Autor:

RA Nicolai Amereller

Rechtsanwalt