

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

## Chaos bei eBay.de: Wirre Widerrufsfristen, abweichende Angaben zu Rücksendekosten und Verwirrung um Auslandsrücknahmen

**UPDATE September 2018: Wie uns die Mandanten berichten, scheint das Chaos um die neue Widerrufsfrist von 30 Tagen nun wohl behoben. Damit spricht bei Nutzung der nun wohl wieder "flächendeckend" bei eBay.de verfügbaren Widerrufsfrist von 1 Monat nichts mehr gegen den Einsatz der eBay-Garantie bzw. von eBay Plus. Gelegentlich erreichen uns noch Berichte, dass bei manchen Artikeln "nach dem Chaos" bzw. nach einem gebündelten Bearbeiten von Artikeln bei einzelnen Artikeln die Widerrufsbelehrung nicht mehr dargestellt wird. Hier sollten eBay-Verkäufer unbedingt ein Auge darauf haben, da das Fehlen klar abmahnbar ist (und der Verkäufer nichts Böses ahnt, da ja grundsätzlich eine Widerrufsbelehrung hinterlegt worden ist).**

Stand: 01.08.2018: Wie uns die Mandanten berichten, scheint das Chaos um die neue Widerrufsfrist von 30 Tagen nun wohl behoben. Damit spricht bei Nutzung der nun wohl wieder "flächendeckend" bei eBay.de verfügbaren Widerrufsfrist von 1 Monat nichts mehr gegen den Einsatz der eBay-Garantie bzw. von eBay Plus. Gelegentlich erreichen uns noch Berichte, dass bei manchen Artikeln "nach dem Chaos" bzw. nach einem gebündelten Bearbeiten von Artikeln bei einzelnen Artikeln die Widerrufsbelehrung nicht mehr dargestellt wird. Hier sollten eBay-Verkäufer unbedingt ein Auge darauf haben, da das Fehlen klar abmahnbar ist (und der Verkäufer nichts Böses ahnt, da ja grundsätzlich eine Widerrufsbelehrung hinterlegt worden ist).

Während draußen schönsten Sommerwetter herrscht, brauen sich bei den deutschen eBay-Verkäufern derzeit dunkle Wolken zusammen. Insbesondere eine aufgezwungene neue Widerrufsfrist von 30 Tagen treibt so manchem eBay-Verkäufer derzeit Sorgenfalten auf die Stirn. Die IT-Recht Kanzlei informiert im Folgenden über die aktuellen eBay-Baustellen.

## I. Die erste Baustelle: Neue Widerrufsfrist von 30 Tagen

### 1. Worum geht es?

Es berichten derzeit etliche eBay-Verkäufer, dass diese beim Einstellen von Artikeln nicht mehr die bekannte Widerrufsfrist von 1 Monat auswählen können, sondern statt dieser nur noch eine Frist von 30 Tagen zur Verfügung steht.

Bislang war es so, dass der eBay-Verkäufer zwischen einer Widerrufsfrist (oder nach eBay-Sprechweise "Rückgabefrist") von 14 Tagen, 1 Monat und 60 Tagen auswählen konnten.

eBay-Verkäufer berichten, dass ihnen (so zumindest bei manchen Artikeln) die bisher wählbare Frist von 1 Monat nicht mehr zur Auswahl angeboten wird (also nur noch 14 Tage, 30 Tage und 60 Tage).

### 2. Wo ist das Problem?

Das grundsätzliche Problem bei einer Fristangabe von 30 Tagen liegt darin, dass diese Frist von Verkäufern häufig mit "einem Monat" gleichgesetzt wird.

Wer also in seinem eBay-Angebot an einer Stelle (z.B. im Rahmen des von eBay dargestellten Hinweises zur Länge der Widerrufsfrist) angibt, die Widerrufsfrist betrage 30 Tage und im selben Angebot an anderer Stelle (z.B. im Rahmen der Widerrufsbelehrung) die Frist mit "1 Monat" angibt, führt den Verbraucher über die Länge der Widerrufsfrist in die Irre.

Da ein Monat jedoch nicht zwingend 30 Tage hat (z.B. der kürzere Februar oder der längere August), liegt dann insoweit ein (abmahnbarer) Widerspruch zwischen den beiden Angaben zur Länge der Widerrufsfrist vor. Derartige Fehler wurden in der Praxis auch schon tausendfach abgemahnt.

Bei eBay.de gibt es leider im Zusammenhang mit einer Widerrufsfrist von 30 Tagen gleich mehrere Brennpunkte. Dazu nachfolgend.

### 3. Gleichlauf mit Fristangabe in der Widerrufsbelehrung muss gegeben sein

Wer also die "neue" Widerrufsfrist von 30 Tagen bei eBay.de verwenden möchte (warum wir dies nicht empfehlen, lesen Sie gleich), muss zunächst unbedingt darauf achten, dass er im Rahmen seiner Widerrufsbelehrung bei den eBay-Angeboten ebenfalls eine Widerrufsfrist von 30 Tagen darstellt (und nicht etwa von einem Monat).

Selbstverständlich darf auch sonst in einem solchen Angebot nicht die Rede von einer Widerrufsfrist von einem Monat mehr sein (z.B. eigene Werbeaussagen, Banner etc.).

Hinweis: Die IT-Recht Kanzlei hat die reguläre eBay-Widerrufsbelehrung aufgrund der aktuellen Geschehnisse bei eBay.de so angepasst, dass dort nun ebenfalls wieder eine Widerrufsfrist von 30 Tagen konfiguriert werden kann (danach muss die Widerrufsbelehrung erneut aus dem Mandantenportal in die eBay-Angebot übernommen werden).

Bisher war diese Möglichkeit bei diesem Dokument bewusst nicht gegeben, da bislang ja nur 14 Tage, 1 Monat und 60 Tage bei eBay.de als Fristhinweis auswählbar waren.

### 4. eBay-Garantie verspricht weiterhin "1 Monat-Widerrufsrecht"

Das größte Problem dürfte jedoch im Zusammenhang mit der eBay-Garantie bestehen.

So wird aktuell bei einem eBay-Artikel, der den folgenden Hinweis auf eine Widerrufsfrist von 30 Tagen aufweist

#### Widerrufsbelehrung

Frist	Rücksendekosten
30 Tage	Verkäufer zahlt Rückversand Für eBay Plus-Mitglieder ist der Rückversand kostenlos. <a href="#">Mehr zum Thema</a>

Der Verkäufer trägt die Rücksendekosten.

weiter oben - also in derselben Artikelbeschreibung - auf die eBay-Garantie hingewiesen:

#### ebay PLUS

- Kostenloser, schneller Premiumversand
  - Kostenloser Rückversand
  - Exklusive Angebote
- Jetzt 30 Tage gratis testen

 **eBay-Garantie** [Garantiebedingungen](#)

Bei Klicken auf die Bedingungen der prominent beworbenen eBay-Garantie gelangt der Interessent dann **auf diese Seite**.

Auf dieser Seite heißt es zunächst - wiederum sehr prominent -



## 1 Monat Widerrufsrecht

Wenn Ihnen ein Artikel nicht passt oder gefällt, haben Sie mit der eBay-Garantie mindestens einen Monat Zeit für die Rückgabe.

und weiter unten zudem:

### Garantiebedingungen der eBay-Garantie im Detail

1. Anbieter der eBay-Garantie ist die eBay GmbH, Albert-Einstein-Ring 2-6, 14532 Kleinmachnow, Deutschland. [eBay kontaktieren](#)
2. Die eBay-Garantie gilt für alle mit dem Logo der eBay-Garantie gekennzeichneten Artikel auf eBay.de – unabhängig davon, von wo aus Käufer
3. Die eBay-Garantie beinhaltet das Service-Versprechen von eBay, dass:
  - a. der Verkäufer eines eBay-Garantie-Artikels 1 Monat Widerrufsrecht anbietet. Individuelle längere Widerrufsfristen bleiben unberührt.
  - b. die Serviceleistung der Verkäufer von eBay-Garantie-Artikeln regelmäßig von eBay geprüft wird.

Damit liegt hier eine klassische Irreführung über die Länge der Widerrufsfrist vor, was eine konkrete Abmahngefahr für den jeweiligen Verkäufer bedeutet!

Wem das nun bereits bekannt vorkommt, der irrt nicht. Diese Baustelle bestand bereits bei Einführung der neuen Widerrufsfrist von 60 Tagen, [vgl. hier](#)

## 5. eBay Plus schreibt Verkäufern weiterhin 1 Monat lang "Rücknahme" vor

Dem nicht genug, besteht leider auch im Zusammenhang mit eBay Plus-Angeboten ein gewisser Widerspruch. Für solche Angebote schreibt eBay.de den an eBay Plus teilnehmenden Verkäufern vor "1 Monat oder länger kostenlose Rücknahme, auch für gewerbliche Käufer" anzubieten.

Dies ist [hier nachzulesen](#)

.

Die vorstehenden Screenshots stammen aus einem eBay-Angebot, welches zugleich ein eBay Plus-Artikel ist.

Damit wird deutlich, dass eBay.de derzeit auch bei eBay Plus Artikeln den Hinweis auf eine Widerrufsfrist von 30 Tagen darstellt, obwohl entsprechende Verkäufer ja laut des eBay Plus Bedingungswerks gehalten sind, eine längere Widerrufsfrist - nämlich von mindestens einem Monat Dauer - einzuräumen.

Das ist ebenfalls alles anderes als rund...

## 6. Gibt es eine Lösung?

Jein.

Der Gleichlauf zwischen Angaben beim Fristhinweis durch eBay und der Fristlänge in der Widerrufsbelehrung ist machbar, wenn der Verkäufer seine Widerrufsbelehrung anpasst.

Die beiden anderen genannten Brennpunkte sind dem Einwirkungsbereich des Verkäufers entzogen (jedenfalls solange er an der eBay Garantie und eBay Plus teilnehmen will).

Wenn die "eBay Garantie" in einem Angebot mit einer Widerrufsfrist von 30 Tagen beim eBay-Fristhinweis und laut der Widerrufsbelehrung des Verkäufers von 1 Monat Widerrufsrecht spricht, ist dies u.E. klar abmahnbar.

Auch der Widerspruch bezüglich der Vorgaben von eBay Plus für den Verkäufer (bzw. spiegelbildlich dann der damit verknüpften Rechte des kaufenden eBay Plus Mitglieds) ist bedenklich.

## 7. Empfehlung

Aufgrund dieser vielen Brennpunkte kann derzeit demjenigen, der den sichersten Weg gehen möchte, nur dazu geraten werden, bei eBay.de ausschließlich mit der regulären Widerrufsfrist von 14 Tagen zu arbeiten, sofern die bisher bekannte Frist von 1 Monat nicht mehr auswählbar ist. Von einer Verwendung einer Widerrufsfrist von 30 Tagen bei eBay.de raten wir derzeit ab.

Wer als Update-Service-Mandant der IT-Recht Kanzlei bei eBay.de nun dennoch eine Widerrufsfrist von 30 Tagen anbieten möchte, muss - wie oben bereits beschrieben - seine eBay-Widerrufsbelehrung entsprechend auf 30 Tage Widerrufsfrist konfigurieren und zu eBay in seine Angebote übernehmen. Zudem dürfte dann - wegen der oben beschriebenen Inkompatibilitäten - natürlich keine Teilnahme an der eBay-Garantie sowie an eBay Plus erfolgen.

## II. Die zweite Baustelle: Differenzierung bei Tragung der Rücksendekosten bei Widerruf national/ international

Als wäre das eben geschilderte Problem nicht bereits groß genug, gibt es derzeit noch eine weitere Baustelle bei eBay.de

### 1. Worum geht es?

eBay.de arbeitet aktuell wohl daran, dass Verkäufer die "Rücknahmebedingungen" für nationale und internationale Käufe flexibel und separat" anlegen können.

Hier finden sich einige Informationen **zu diesem Thema**.

Aus juristischer Sicht bedeutet dies - soweit die derzeitigen spärlichen Informationen überhaupt bereits eine Bewertung zulassen - eine Anpassung der Modalitäten des gesetzlichen Widerrufsrechts für Verbraucher je nachdem, ob es sich um einen "nationalen" oder "internationalen" Kauf handelt.

Hier soll es zunächst einmal um die Tragung der Rücksendekosten in Folge eines Widerrufs gehen.

Diesbezüglich informiert eBay.de auf der eben verlinkten Seite wie folgt:

*"Aktualisieren Sie beim Erstellen oder Bearbeiten eines Angebots Ihre Rücknahmebedingungen. Beispielsweise können Sie in ein und demselben Angebot angeben, dass die Rücksendung für nationale Käufer kostenlos ist, internationale Käufer aber die Kosten für die Rücksendung tragen."*

### 2. Wo ist das Problem?

Grundsätzlich besteht auch bei Angaben zur Tragung der Rücksendekosten im Widerrufsfall dasselbe Spannungsfeld wie bei der Angabe der Länge der Widerrufsfrist.

Steht hier in der Artikelbeschreibung (z.B. bei dem von eBay.de auch bisher schon automatisch eingblendeten Hinweis zur Tragung der Rücksendekosten) etwas Abweichendes im Vergleich zur Widerrufsbelehrung des Verkäufers, liegt wiederum eine (abmahnbare) Irreführung des Verbrauchers vor.

Selbes Spiel wie bei den Angaben zur Länge der Widerrufsfrist: Heißt es beim Hinweis von eBay, der Verkäufer trage die Rücksendekosten und es steht in der Widerrufsbelehrung des Verkäufers für dasselbe Angebot, der Verbraucher habe die Rücksendekosten zu tragen, beißt sich das. Dies gilt natürlich auch,

wenn hierbei nochmals nach "nationalen" und "internationalen" Kunden differenziert wird (was ebay so ja plant) und es hierbei zu Widersprüchen kommt.

Insbesondere scheint derzeit jedoch folgendes technische Problem zu bestehen, von dem uns aktuell ein eBay-Verkäufer berichtet:

Es wurde beim Bearbeiten mehrerer Artikel im Verkaufsformular eine neue Auswahl hinzu gefügt dahingehend, dass man dort nun einen Haken setzen kann bei "Internationale Rücknahme akzeptiert".

Danach muss der Verkäufer die Auswahl treffen, ob der Kunde den Rückversand übernimmt oder der Verkäufer einen kostenlosen Rückversand anbietet.

Wie der Mandant berichtet, erscheint in seinen Angeboten nach dem Speichern der Einstellungen (Auswahl: "Rücksendekosten werden bezahlt von: Verkäufer (Rückgabe kostenlos)") immer der Hinweis, dass der internationale Kunde die Rücksendekosten zu tragen habe, obwohl der Verkäufer ja hinterlegt hat, generell einen kostenlosen Rückversand anzubieten .

### 3. Gibt es eine Lösung?

Für das technische Problem, das eben geschildert wurde, ist derzeit keine Lösung bekannt. Der betroffene Verkäufer steht hier noch in Kontakt mit dem eBay-Support.

Hinsichtlich der generellen Strategie, siehe im Folgenden.

### 4. Empfehlung

Die Umsetzung dieser Neuerung scheint derzeit technisch noch nicht ausgereift. Selbst wenn die entsprechenden differenzierenden eBay-Hinweise zu den Rücksendekosten dann einmal wie vom Verkäufer gewollt dargestellt werden, stellt sich die Frage, ob bzw. wie diese angedachte Differenzierung überhaupt rechtssicher abgebildet werden kann.

Denn: Mit den (differenzierenden) Hinweisen eBays zur Tragung der Rücksendekosten ist es bei Weitem nicht getan. Selbst wenn eBays Hinweise diesbezüglich für sich genommen rechtssicher sein sollten: Die damit getroffenen Regelungen müssten zwingend auch in der Widerrufsbelehrung des Verkäufers abgebildet werden, und zwar in klarer und verständlicher Weise.

So müsste z.B. dann auch bezüglich den verschiedenen Ländern (z.B. EU und Nicht-EU) und verschiedenen Beförderungsarten (Paketversand, Spedition) differenziert werden.



Das gesetzliche Muster für die Widerrufsbelehrung sieht zudem gar nicht vor, bezüglich der Tragung der Rücksendekosten zwischen einem deutschen und einem ausländischen Käufer zu differenzieren. Durch die Fülle der dann in der Widerrufsbelehrung zu tätigen Angaben droht die Gefahr, dass die Widerrufsbelehrung dann insgesamt intransparent wird.

Soweit noch möglich, sollten eBay-Verkäufer daher derzeit auf eine Differenzierung bezüglich der Rücksendekosten zwischen "nationalen und internationalen" Käufen verzichten!

Aber: Es kommt noch dicker, dazu siehe dritte Baustelle.

### III. Die dritte Baustelle: Differenzierung auch bei den Widerrufsfristen bei Widerruf national / international

Aller guten Dinge sind drei, heißt es so schön. Leider gibt es aber aktuell bei eBay.de auch noch eine dritte Baustelle (welche die Verkäufer vermutlich noch lange beschäftigen dürfte).

#### 1. Worum geht es?

Wie auf der **bereits verlinkten Seite** angekündigt, ist es nun möglich, auch bezüglich der Länge der Widerrufsfrist zwischen einem nationalen und einem internationalen Widerruf zu differenzieren, vgl.:

## Create return policy

Creating a policy makes it available for use on your listings. You can make changes to a policy whenever you need to.

**\* Policy name**   
64 character(s) remaining

**Policy description**   
250 character(s) remaining

Set as default return policy

**i** Offering a minimum 30-day return policy helps your listings qualify for Top Rated Seller benefits. [Learn more](#)

**Return Policy**  Domestic returns accepted

After receiving the item, your buyer should contact you within

Return shipping will be paid by

Replacement or exchange available

International returns accepted

After receiving the item, your buyer should contact you within

Return shipping will be paid by

Replacement or exchange available

Additional return policy details

## 2. Bewertung

Die Einräumung unterschiedlicher Bedingungen bei Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts ist juristisch ein hochsensibles Thema. Wie bereits oben bezüglich der Rücksendekosten dargestellt, reichen hier bloße kurze Hinweise durch eBay.de (selbst unterstellt, diese sind für sich genommen rechtssicher formuliert) nicht aus.

Abweichende Widerrufsfristen für unterschiedliche Käuferschichten wären zwingend auch im Rahmen der Widerrufsbelehrung des Verkäufers abzubilden.

Das gesetzliche Muster der Widerrufsbelehrung sieht jedoch gar nicht vor, einem deutschen Käufer eine andere Widerrufsfrist einzuräumen als z.B. einem italienischen Käufer.

Ferner kann auch nicht einfach zwischen "national" und "international" unterschieden werden. Denn der italienische Verbraucher, der ein entsprechendes Angebot eines deutschen Verkäufers sieht, bezieht "national" vermutlich auf Italien (obwohl der Verkäufer damit Deutschland meint), da eben vom Sitz des Betrachters abhängig.

Dies dürfte daraus hinauslaufen, dass der Verkäufer in seiner Widerrufsbelehrung konkret auf die von der Unterscheidung betroffenen Länder Bezug nehmen müsste.

Weiterhin müsste (sowohl in eBays Hinweisen als auch im Rahmen der Widerrufsbelehrung) klargestellt werden, ob der Wohnsitz bzw. dauerhafte Aufenthalt des Käufers oder das Lieferland für die Unterscheidung bei der Widerrufsfrist (und ggf. Rücksendekosten) maßgeblich ist. Dies muss sich nicht unbedingt decken.

Es dürfte daher darauf hinauslaufen, dass bei einer entsprechenden Differenzierung Verkäufer künftig eine stark "aufgeblähte" Widerrufsbelehrung einsetzen müssen, die alle Nuancen der Differenzierung rechtlich sauber abbildet.

Dabei läuft der Verkäufer ab Gefahr, dass diese Widerrufsbelehrung nicht mehr klar und verständlich ist und dadurch abmahnbar wird. Daneben bestünde vermehrt die Gefahr (vgl. nur aktuelle Problematik oben bei der 30-Tages-Frist), dass die von eBay dargestellten Hinweis dazu in Widerspruch stehen (bzw. dies irgendwann der Fall ist, wenn eBay diese anpasst).

Nicht zuletzt dürfte- will man die Differenzierungen sauber und ausführlich in der Widerrufsbelehrung abbilden - auch die von eBay vorgegebene strikte Zeichenbegrenzung für die Widerrufsbelehrung Verkäufern einen Strich durch die Rechnung machen.

### 3. Empfehlung

Anzuraten ist derzeit, hier als Verkäufer keinerlei Differenzierung bei der Widerrufsfrist vorzunehmen, da jede Differenzierung - wie geschildert - auch in der Widerrufsbelehrung rechtssicher abzubilden wäre und auch ungeklärt ist, ob ggf. ein Widerspruch zu den von eBay eingeblendeten Hinweisen besteht.

### IV. Fazit

Frust, Frust und nochmal Frust: So erleben wir derzeit das Feedback vieler Mandanten, die bei eBay verkaufen.

Während es zunächst danach aussah, als sei die Frist von 30 Tagen evtl. nur ein Systemfehler, steckt nun vermutlich doch einiges mehr dahinter.

Eine von der IT-Recht Kanzlei an die Rechtsabteilung von eBay.de gestellte Anfrage unter Schilderung der derzeitigen Gefahren wegen der Widerrufsfrist von 30 Tagen blieb leider trotz nochmaliger Nachfrage bis dato unbeantwortet.

Verwunderlich ist zudem einmal mehr die "Hau-Ruck-Methode" der Umsetzung der Änderungen und mangelnde Kommunikation bei einer Umstellung mit derartiger juristischer Tragweite.

Noch mehr verwundert der Umstand, dass nun bereits eine Differenzierung national / international vorgesehen ist, obwohl nicht einmal die bisherige Darstellung der Widerrufsfrist auf nationale Widerrufe bezogen derzeit sauber läuft.

Solange eBay.de hier nicht nachbessert, ist die Verwendung einer Widerrufsfrist ausschließlich von 14 Tagen empfehlenswert. 30 Tage können nur bei Anpassung der Widerrufsbelehrung und Nichtnutzung der eBay-Garantie und eBay Plus empfohlen werden.

Ferner sollten aufgrund der berichteten, wohl nicht plausiblen Darstellungen keine Differenzierungen bezüglich Rücksendekosten und Widerrufsfristen bei nationalen und internationalen Widerrufen erfolgen.

Bezüglich der abweichenden Regelungen für nationale und internationale Widerrufe bleibt es sehr spannend. Hier eine rechtssichere Lösung bei den begrenzten technischen Möglichkeiten (Stichwort etwa erlaubte Zeichenanzahl und von eBay vorgegebene Hinweise) zu finden, dürfte hoch anspruchsvoll sein.

Es bleibt zu hoffen, dass Abmahnvereine und sonstige Abmahner aufgrund des herrlichen Wetters die aktuell offenen Baustellen nicht so rasch zum Anlass für Abmahnungen nehmen werden.

Sie möchten Ihren Verkauf bei eBay rechtlich absichern? Abmahnsichere und im Rahmen des Update-Service stets aktuell gehaltene **Rechtstexte für den Verkauf via eBay erhalten Sie bereits ab mtl. 9,90 ?**

Autor:

**RA Nicolai Amereller**

Rechtsanwalt