von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

Amazon unter Druck: Deal mit dem Bundeskartellamt zwingt Amazon zur Anpassung seiner Geschäftsbedingungen

Am 17.07.2019 hat das Bundeskartellamt, welches im Rahmen eines Missbrauchsverfahrens gegen den Marktplatzbetreiber Amazon ermittelte, nun das Verfahren eingestellt. Die Einstellung erfolgte, weil Amazon sich verpflichtet hat, seine Geschäftsbedingungen für den Marktplattbetrieb weltweit anzupassen. Amazon-Händler können nun auf viele positive Änderungen hoffen.

I. Worum ging es?

Amazon spielt im Ecommerce eine gigantische Doppelrolle. Zum einen ist Amazon dort selbst größter Verkäufer und damit im Besitz einer enormen Marktmacht. Zum anderen betreibt Amazon in vielen Ländern Verkaufsplattformen (Amazon Marketplaces), auf denen dritte Verkäufer ihre Waren in eigenem Namen und auf eigene Rechnung anbieten und verkaufen.

Auch im Marktplatzgeschäft darf Amazon inzwischen als führend bezeichnet werden und hat dem einstigen Platzhirsch eBay in erhebliche Bedrängnis gebracht. Mit anderen Worten: Wer als Onlinehändler im Plattformgeschäft mitmischen möchte, kommt an Amazon quasi nicht mehr vorbei.

Diese Doppelrolle bietet naturgemäß auch viel Potential für Interessenkonflikte. Beispielsweise dürfte Amazon großes Interesse daran haben, ein Produkt, das ein dritter Händler sehr erfolgreich auf dem Marktplatz vertreibt künftig selbst auch vertreiben zu können, um nicht nur die Provisionen einfahren zu können, sondern die gesamte Marge.

Im November 2018 hat das deutsche Bundeskartellamt gegen Amazon ein sog. Missbrauchsverfahren eingeleitet. Hintergrund waren Verdachtsmomente, dass Amazon seine enorme Marktmacht zu Lasten der Marketplace-Verkäufer ausnutzt bzw. diese gar behindert. Ziel des Verfahrens war die Überprüfung, ob bestimmte Verhaltensweisen Amazons und die von Amazon für den Marktplatzhandel verwendeten Geschäftsbedingungen missbräuchlich zum Nachteil der Marktplatzhändler erfolgen bzw. ausgestaltet sind.

Gegenstand der Untersuchungen waren dabei insbesondere die Geschäftsbedingungen, die Amazon den Marketplace-Händlern im Rahmen des sog. Business Solutions Agreement (BSA) stellt. Hier bestanden Anhaltspunkte, dass manche Bedingungen des BSA intransparent und überraschend für die Händler sind.

Bei der Überprüfung außerhalb der Geschäftsbedingungen ging es im Kern um willkürlich erscheinende Kontensperrungen seitens Amazon, die oftmals nicht nachvollziehbare Retourenpolitik Amazons, die umfassende Rechteübertragung beim Einsatz von eigenen Fotos der Händler zur Bewerbung ihrer Produkte sowie den fehlenden Rechtsschutz für Händler, die von Amazons Entscheidungen betroffen

sind und dagegen vorgehen möchten.

II. Probleme werden von Amazon-Händlern in der Praxis bestätigt

Die IT-Recht Kanzlei begleitet seit Jahren mehrere tausend Amazon-Händler auf juristischer Ebene.

Dabei kommen natürlich auch generelle Probleme mit der Plattform zur Sprache. So hat sich über die Jahre herauskristallisiert, dass Amazon zwar ein hervorragendes Sprungbrett für eine Selbständigkeit als Online-Händler sein kann, zugleich aber bereits geringe Verstöße gegen Vorgaben des Marktplatzbetreibers gravierende Folgen bis hin zu lebenslangen Sperrungen (und damit zum Entzug der Existenzgrundlage) nach sich ziehen können.

Grundsätzlich ist der Ansatz Amazons, das kundenfreundlichste Unternehmen der Welt zu sein, begrüßenswert, profitieren auch die Marketplace-Händler von der davon ausgehenden Sogwirkung.

Allerdings scheint es manchmal so, als bekäme bei Amazon – auch im Marketplace-Bereich – der Kunde immer Recht und der Händler wird im Zweifel nicht einmal angehört. Insbesondere im Bereich Mängel und Retouren wird regelmäßig von umfassendem Missbrauch berichtet, da wohl viele Käufer wissen, dass Amazon im Zweifel zu ihren Gunsten entscheiden wird und immer der Händler das Nachsehen haben wird.

Amazon-Händler profitieren zwar von der erheblichen Reichweite des Amazon-Markplatzes, müssen dabei aber viele bittere Pillen schlucken, was die Vorgaben und Restriktionen Amazons anbelangt, insbesondere bei Käuferbeschwerden.

III. Positive Nachricht für Händler – vieles dürfte sich zu Gunsten der Händler ändern

Im Streit mit den Bonner Wettbewerbshütern hat der Internetriese nun nachgegeben und sich dazu bereiterklärt, die Geschäftsbedingungen für die Nutzung seines Marktplatzes in vielen Punkten anzupassen, und zwar gleich weltweit.

Das Bundeskartellamt dazu in seinem Fallbericht:

"Die Änderungen stellen erhebliche Verbesserungen für die Marktplatzhändler dar, ohne dass die Interessen der Kunden auf dem Marktplatz, insbesondere die Servicequalität, dadurch beeinträchtigt werden."

Endlich einmal eine positive Nachricht für viele Onlinehändler!

IV. Was ändert sich im Einzelnen?

Der Fallbericht des Bundeskartellamts macht deutlich, in welchen Punkten Amazon Anpassungen zugunsten der Marketplace-Händler vornehmen wird.

Es geht dabei primär um die folgenden Themenkomplexe:

1. Mehr Transparenz und Fristen sowie Benachrichtigung bei Vertragsänderungen

Bislang war es für Händler nicht einfach, zu erkennen, welche Bestimmungen für sie beim Handel auf der Amazon-Plattform Geltung haben. Hier soll nun für deutlich mehr Transparenz gesorgt werden und sämtliche Programmvorgaben Amazons durch einen Link im BSA zugänglich gemacht werden.

Weiterhin verspricht Amazon, bei künftigen Änderungen der Verträge mit den Händlern diese mit einer Mindestfrist von 15 Tagen vorher anzukündigen und den jeweiligen Händler hierüber auch in geeigneter, zumutbarer Weise zu informieren.

2. Händlerfreundlichere Haftungs- und Freistellungsregelungen

Aktuell findet sich im BSA ein sehr umfassender Haftungsausschluss sowie daneben weitgehende Haftungsbeschränkungen zugunsten Amazons.

Die Händler dagegen werden im Rahmen des BSA sehr umfangreich in die Haftung genommen und haben Amazon gegenüber Ansprüchen Dritter freizustellen (etwa bei der Verletzung von Schutzrechten Dritter).

Hier wird künftig für mehr Ausgeglichenheit gesorgt und der Haftungsausschluss sowie die Haftungsbeschränkungen abgemildert.

Das Bundeskartellamt führt hierzu aus:

> *"Durch die neuen Regelungen für die europäischen Marktplätze wird der Haftungsausschluss zugunsten von Amazon künftig deutlich eingeschränkt und die Freistellungsverpflichtung zulasten der Händler enger gefasst werden. Insbesondere haftet Amazon künftig ebenso wie die Händler auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für typische Schäden bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Eine Freistellungsverpflichtung der Händler wird sich nicht mehr bereits bei bloß behaupteten Verletzungen von geistigen Eigentumsrechten bzw. Vertragspflichten ergeben, sondern nur bei Vorliegen konkreter Anhaltspunkte. Auch hat Amazon in seinem abschließenden Schreiben an das Bundeskartellamt klar-gestellt, dass ein Freistellungsanspruch im Rahmen des FBA wegen Einheiten (d.h. ein-gesandten Produkten) des Händlers nur besteht, wenn Amazon nachweist, dass es sich bei der beanstandeten Einheit tatsächlich um das vom Händler eingesandte Produkt handelt."*

Erstmals werden zudem Freistellungsverpflichtungen gegenüber Ansprüchen Dritter auch für Amazon, also zugunsten der Händler eingeführt.

Die bisher stark zu Lasten der Marktplatzhändler gehenden Haftungs- und Freistellungs-regelungen werden damit auf Betreiben des Bundeskartellamtes in Europa wesentlich abgemildert und ausgeglichener gestaltet. Damit werden nunmehr europäische Mindest-standards bei Beziehungen zwischen Gewerbetreibenden (B2B) beachtet."

3. Lockerung der Geheimhaltungspflichten

Aktuell sind im BSA strikte Geheimhaltungspflichten der Händler vorgesehen, z.B. im Hinblick auf öffentliche Äußerungen der Händler über die Plattform, welche die Einholung einer schriftlichen Einwilligung Amazons vorsehen.

Ferner plante Amazon offenbar auch, den Händler zu verpflichten, Amazon zu informieren, wenn der Händler Kontakt mit einer Behörde (etwa um sich über Amazon zu beschweren) aufnimmt.

Von diesen Verpflichtungen nimmt Amazon nun Abstand.

4. Verbesserungen bei der Einräumung von Nutzungsrechten und Paritätsvorgabe

Aktuell sehen die Nutzungsbedingungen Amazons sehr weitreichende und unwiderrufliche Nutzungsrechteeinräumungen an Produktmaterialien wie Bildern und Texten der Artikelbeschreibungen einräumen.

Ferner musste das Amazon gelieferte Material ebenso hochwertig sein, wie das hochwertigste Material, welches der Händler in einem anderen Vertriebskanal einsetzt (sog. Paritätsklausel).

Da Händler hierdurch unter Druck gesetzt werden könnten, Amazon Produktmaterial bereitzustellen, an welchem sie Amazon gar nicht die geforderten, weitgehenden Nutzungsrechte einräumen können (z.B. Einstellen von Produktbildern, deren Urheber der Verkäufer nicht selbst ist), sieht das Bundeskartellamt die Rechteinräumungsklauseln kritisch.

Auch ist zu befürchten, dass Händler durch die Paritätsvorgabe Probleme bekommen könnten, sich durch bessere bzw. weitergehende Produktinformationen zum selben Produkt im Rahmen anderer Vertriebskanäle vom Amazon-Marktplatz abzuheben.

Die vorgesehene Rechteübertragung erfährt künftig Einschränkungen und die Paritätsvorgabe wird abgeschafft.

Das Amt führt hierzu aus:

> *"Künftig wird die Gewährung von Nutzungsrechten an Produktmaterialien klarer und enger gefasst. Die Rechteübertragung wird zeitlich auf die Dauer der (originären oder abgeleiteten) Schutzrechte des Händlers und inhaltlich hinsichtlich der möglichen Verwendung durch Amazon beschränkt. Zudem wird die Paritätsvorgabe, wonach das hochwertigste in anderen Vertriebskanälen des Händlers verwendete Material bereitgestellt wer-den muss, zukünftig entfallen und mit ihr die darin indirekt enthaltene Beschränkung der Händler, auf eigenen Shop-Seiten weitergehende oder hochwertigere Produktmaterialien zu veröffentlichen als auf amazon.de. Qualitative Anforderungen von Amazon an die Darstellung auf dem Marktplatz bleiben aber zulässig. Damit können Hersteller und Händler ihre eigenen Webseiten in qualitativer Hinsicht (z.B. Bilder, Inhalte) attraktiver gestalten und eine potentiell verstärkte Sogwirkung hin zum Amazon-Marktplatz auf-grund einer vertriebskanalübergreifend vereinheitlichten Produktdarstellung vermeiden. Insbesondere sollen die Möglichkeiten, mit großen Internetplattformen in effektiven Preis- und Qualitätswettbewerb zu treten, offen gehalten werden."*

5. Mehr Berücksichtigung der Händlerinteressen bei Retouren und Erstattungen

Aktuell führt die von Amazon selbst gelebte und auch bei den Marketplace-Händlern zum Maßstab gemachte extreme Kundenfreundlichkeit zu viel Frust bei den Händlern.

Amazon entscheide oftmals über den Kopf des Händlers hinweg bei Retouren und Reklamationen zu Gunsten des Kunden, auch wenn klare Anhaltspunkte für einen Missbrauch bzw. die fehlende Berechtigung der angemeldeten Ansprüche bestehen, so die Beschwerden.

Die Händler müssen daher bei Amazon mit im Vergleich zu anderen Absatzkanälen deutlich erhöhten Kosten für Retouren und Reklamationen kalkulieren.

Dazu kommt, dass dem Händler als juristisch Verantwortlichem bei Nutzung von FBA in der Praxis von Amazon jegliche Entscheidungskompetenz „abgenommen“ wird und alleine Amazon endgültig über die Annahme einer Kundenretoure entscheidet.

Um dem Händler hier künftig mehr Mitspracherecht – schließlich geht es um seine Ware und um sein Geld – zu geben, ohne zugleich die bekannte Kundenfreundlichkeit Amazons nach außen hin zu gefährden, wird Amazon im Innenverhältnis bei Retouren deutlich mehr in Anspruch genommen werden.

Bei künftigen Retouren von FBA-Artikeln sollen die Händler dann das Recht haben, die Rücksendung retournierter Produkte zu verlangen und binnen 30 Tagen eine Widerspruchsmöglichkeit gegen die Erstattungsentscheidung von Amazon eingeräumt bekommen.

Da Amazon Zuordnungsprobleme bei der Rücksendung von FBA-Artikeln hat (eine eindeutige

Zuordnung zum jeweiligen Verkäufer scheint nicht in jedem Falle möglich), wird Amazon künftig im Falle des Widerspruchs eines Händlers einen Erstattungsanspruch gegenüber diesem nur dann geltend machen, wenn Amazon nachweist, dass es sich bei dem beanstandeten Produkt tatsächlich um das Produkt des jeweiligen Händlers handelt.

Während die sehr großzügige Retourenpraxis im Außenverhältnis zum Kunden unberührt bleibt, wird Amazon im Innenverhältnis zum Händler das Risiko der Rückerstattung tragen.

6. Verbesserungen bei Bewertungen und Produktrezensionen

Aktuell können bei Amazon sowohl Bewertungen für Verkäufer (ausgenommen Amazon selbst) als auch Rezensionen für Produkte abgegeben werden.

Händler fühlten sich benachteiligt, da Amazon als Verkäufer selbst sich keinen Bewertungen stellen muss und – je nach Bewertungsspiegel – Konsequenzen beim Ranking und den Erhalt der Buy-Box drohen.

Amazon hat jedoch betont, dass hier der eigene Verkauf in keiner Weise bevorzugt würde. Hinsichtlich Auswirkungen der Bewertungen auf das Ranking und den Erhalt der Buy-Box verweist das Kartellamt auf laufende Untersuchungen der EU-Kommission.
Ferner wurde beanstandet, dass Händler wegen Produktbewertungen die im Rahmen sog. „Rezensionsclubs“ generiert wurden Probleme bekamen bzw. diese Bewertungen nicht mehr eingestellt oder gar gelöscht werden, während Amazon selbst im Rahmen des eigenen Bewertungsprogrammes „Vine“ auf vergleichbare Art Produktbewertungen generieren lasse und dieses Programm nicht jedem Händler zugänglich ist.

Auf Hinwirken des Kartellamts wird Amazon künftig das „Vine-Programm“ auch für Marktplatzhändler, die Markenrechtsinhaber bzw. Bevollmächtigte sind, öffnen sowie ein neues Bewertungsprogramm namens „Early-reviewer“ in Europa einführen. Dabei können Händler neue Produkte anmelden, für die Amazon Kunden auffordert, im Anschluss an den Kauf gegen geringe Vergütung Rezensionen abzugeben. „Bezahlte Bewertungen“ werden künftig also einem weiteren Kreis zugänglich sein.

7. Mehr Schutz für Händler bei Kündigungen und Sperrungen

Aktuell behält sich Amazon ein unbeschränktes Recht zur sofortigen Kündigung oder Sperrung von Händlern bzw. Konten ohne nähere Begründung vor.

Dies führt in der Praxis zu zahlreichen Beschwerden von Händlern, die von heute auf morgen vor vollendete (und existenzbedrohende) Tatsachen gestellt werden. Vielfach sind die Kündigungen und Sperrungen mangels Begründung für die Betroffenen gar nicht nachvollziehbar (was insbesondere auch die Beseitigung des Fehlers / der Probleme für einen „zweiten Versuch“ erheblich erschwert), so dass die Maßnahmen generell als sehr willkürlich empfunden werden.

Die Zahlen des Amtes sprechen eine deutliche Sprache: Alleine in 2018 seien von Amazon auf dem deutschen Marktplatz mehr als 250.000 Verkäuferkonten dauerhaft und mehr als 30.000 Verkäuferkonten temporär gesperrt worden.

Bezüglich einer ordentlichen Kündigung gilt künftig eine Kündigungsfrist von 30 Tagen (so dass der Händler noch Reaktionsmöglichkeiten hat, insbesondere um die Kündigung vielleicht doch noch abzuwenden).

Bei Kündigungen bzw. Sperrungen aus wichtigem Grund (z.B. bei Gefährdungen und Rechtsverletzungen) wird erstmals eine Begründungs- und Informationspflicht seitens Amazons statuiert. Eine Ausnahme gilt nur, wenn dabei die Gefahr droht, dass betrügerisch bzw. rechtswidrig agierende Händler durch diese Informationen die Kontrollsysteme Amazons durchschauen könnten.

8. Mehr Rechtsschutz in puncto Gerichtsstand

Aktuell entzieht sich Amazon in der Praxis durch seinen Sitz in Luxemburg und einen in den Geschäftsbedingungen entsprechend vereinbarten ausschließlichen Gerichtsstand bei Streitigkeiten mit Händlern in Luxemburg einer Rechtsverfolgung seitens der Händler.

Die Einschaltung luxemburgischer Anwälte sowie die Übersetzung entsprechender Dokumenten dürften Händler auch bei berechtigten Ansprüchen gegenüber Amazon in der Regel von einer Rechtsdurchsetzung abhalten.

Künftig verzichtet Amazon auf diesen ausschließlichen Gerichtsstand in Luxemburg im Rahmen des BSA sowie auch in den Geschäftsbedingungen zum Zahlungsverkehr (Amazon Payments Agreement).

Damit besteht künftig die Möglichkeit, dass nach allgemeinen Zuständigkeitsregeln deutsche Gerichte für die Rechtsdurchsetzung gegenüber Amazon zuständig sind, was ein Vorgehen für betroffene Händler erhebliche erleichtert. Kosten für Übersetzungen sowie für zusätzliche luxemburgische Anwälte entfallen dann.

Dagegen verbleibt es bei der Wahl luxemburgischen Rechts seitens Amazon.

V. Auch auf EU-Ebene wächst der Druck auf Amazon

Wie die EU-Kommission quasi zeitgleich mit der Einstellungsmitteilung des Verfahrens des Bundeskartellamts mitteilte, wird nun auch auf EU-Ebene gegen Amazon ermittelt.

Gegenstand der Untersuchungen ist dabei insbesondere die Datennutzung durch Amazon unter Berücksichtigung der doppelten Funktion als Verkaufsplattform und Einzelhändler.

VI. Fazit

Dem Bundeskartellamt ist durch die Einigung mit Amazon ein großer Erfolg gelungen.

Amazon sah sich – wohl um weiteren Ungemach zu entgehen – gezwungen, die Daumenschrauben in den Geschäftsbedingungen in vielen Punkten deutlich zu lockern.

Es ist davon auszugehen, dass das Klima für Amazon-Händler dadurch künftig besser wird und willkürliche Entscheidungen zu Lasten der Händler eingedämmt werden.

Für den durchschnittlichen Onlinehändler – der Tag für Tag penibel auf die Einhaltung etlicher

Vorschriften achten muss – dürfte es sicherlich ein befriedigendes Gefühl sein, dass auch einem „Big Player“ von den Behörden auf die Finger geklopft wird.

Für Amazon ist der Ärger nicht vorbei. Zum einen wird das Bundeskartellamt auch künftig ein Auge auf Amazon haben. Zum anderen hat das Verhalten Amazons nun auch die Wettbewerbshüter der EU-Kommission auf den Plan gerufen. Es bleibt spannend.

Autor:
RA Nicolai Amereller
Rechtsanwalt

Copyright © | **IT-Recht Kanzlei München** | Alter Messeplatz 2 | 80339 München | **Tel.** + 49 (0)89 13014330 | **Fax** +49 (0)89 130143360