

Rechtliche Probleme auf Amazon

Vorbemerkung

Es sei grundsätzlich darauf hingewiesen, dass Amazon für Nutzer sogenannter „Amazon seller central - Shops“ die Möglichkeit bietet, in den Shop-Einstellungen das Impressum, die Widerrufsbelehrung(en) inkl. Muster-Widerrufsformular, die Allgemeine Geschäftsbedingungen und Kundeninformationen sowie die Datenschutzerklärung zu hinterlegen.

Die zuvor erwähnten Informationen können nur dann über die Shop-Seite des Onlinehändlers (mehr oder minder übersichtlich) aufgerufen werden, wenn der Käufer im Rahmen der Artikelbeschreibung auf den Verkäufersnamen klickt bzw. anschließend den Link „*Detaillierte Verkäuferinformationen*“ aufruft.

Diese Shop-Seite muss aber im Rahmen einer Bestellung vom Käufer gerade nicht zwingend aufgerufen werden, sodass der Käufer – bedingt durch die Gestaltung der Plattform – vor Einleitung des Bestellvorganges die Informationen nicht in der gesetzlich vorgeschriebenen Weise zur Verfügung gestellt bekommt.

Weiter ist festzuhalten, dass auf von Amazon unterhaltenen Bestellübersichtsseite der Bestellbutton in „*jetzt Kaufen*“ umbenannt wurde und auch ansonsten grundsätzlich einige der gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtinformationen wie der Gesamtpreis der Ware und die Versandkosten enthalten sind.

Die darüber hinaus vom Gesetz aufgestellten Anforderungen an die Bestellübersichtsseite - die Angabe der wesentlichen Merkmale der Ware - sind jedoch nicht erfüllt.

1. Unzureichende Erfüllung der Impressumspflicht

Nach § 5 TMG (i. V. m. Art. 246a § 1 EGBGB) sind Onlinehändler auch auf Amazon verpflichtet, die Anbieterkennung (Impressum) leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und **ständig verfügbar** zu halten.

Dieser Verpflichtung kann der Onlinehändler auf der Bestellübersichtsseite nicht Rechnung tragen, da an keiner Stelle eine Verlinkung zum Impressum des Verkäufers vorhanden ist. Der einzig vorhandene Link „*Impressum*“ führt zum Impressum von Amazon. Da auch sämtliche sonstige Verlinkungen in Bezug auf Datenschutzbedingungen und Allgemeine Geschäftsbedingungen zu den Rechtstexten von Amazon führen, kann im Übrigen der Eindruck entstehen, dass nicht der Onlinehändler, sondern Amazon Verkäufer ist.

Rechtsfolgen:

Es liegt ein Verstoß gegen Verbraucherschutzvorschriften vor. Der Rechtsverstoß ist wettbewerbswidrig und kann abgemahnt werden. Die Nichterfüllung der Impressumspflichten nach § 5 Abs. 1 TMG stellt eine Ordnungswidrigkeit dar und kann gemäß § 16 TMG mit Ordnungsstrafe bis zu 50.000,00 geahndet werden.

Lösungsmöglichkeiten:

Verlinkung des Verkäufersnamens in der Bestellübersicht mit dem Impressum des Verkäufers, Zusatz: „Das Impressum erreichen Sie durch Klick auf den Verkäufersnamen.“

2. Unzureichende Erfüllung der vorvertraglichen Informationspflichten

Nach Artikel 246a § 1 EGBGB und § 312j Abs. 2 BGB muss der Onlinehändler auch bei Amazon die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen bei Fernabsatzverträgen und bei Verträgen im elektronischen Verkehr dem Verbraucher rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung **klar und verständlich** in **hervorgehobener Weise** auf der Website zur Verfügung stellen.

Die Erfüllung dieser Informationspflichten ist im Bestellablauf von Amazon nicht sichergestellt.

Wie bereits ausgeführt, kann der Onlinehändler die entsprechenden Informationen zwar in seinem Shop hinterlegen, dieser wird jedoch vom Käufer bei Bestellung von Waren nicht zwingend durchlaufen. Der einzige Verweis findet sich am eingestellten Artikel mit dem Hinweis *„Verkauf und Versand durch [Verkäufername]. Für weitere Informationen, Impressum, AGB und Widerrufsrecht klicken Sie bitte auf den Verkäufersnamen.“*

Bei Klick auf den Verkäufersnamen gelangt man in den Shop des Verkäufers. Im Übrigen finden sich im gesamten Bestellablauf keinerlei Hinweise auf die Verbraucherinformation des Verkäufers (z.B. die AGB und Kundeninformationen, Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufsformular, Zahlungs- und Versandbedingungen).

Vielmehr ist auf der Bestellübersichtsseite folgender Hinweis angebracht: *„Bitte prüfen Sie Ihre Bestellung. Mit Ihrer Bestellung erklären Sie sich mit den Datenschutzbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den Bestimmungen zu Cookies & Internetwerbung von Amazon.de einverstanden.“*

Die Worte *„Datenschutzbedingungen“* und *„Allgemeine Geschäftsbedingungen“* führen nicht zu den rechtlichen Hinweisen des Verkäufers, sondern zu denen von Amazon.

Im Fußbereich der Bestellübersichtsseite finden sich entsprechende Links *„Impressum“*, *„Datenschutzerklärung“* und *„Unsere AGB“*, die wiederum auf die Rechtstexte von Amazon verweisen.

Der in der Artikelzusammenfassung enthaltene Hinweis *„Verkauf durch: (Verkäufername)“* ist verlinkt. Bei Klick auf den Verkäufersnamen gelangt man in den Shop des Verkäufers bzw. nach Klick auf den Link *„Detaillierte Verkäuferinformationen“* zu den Rechtstexten.

Insofern können die gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtinformationen vom Online-Händler nicht klar und verständlich zur Verfügung gestellt werden.

Die im Bestellprozess vorgenommene Verlinkung zu den entsprechenden Informationen von Amazon führt wiederum zur Unsicherheit, wer tatsächlich Verkäufer ist.

Rechtsfolgen:

Wegen Vorliegen eines Wettbewerbsverstoßes kann der Onlinehändler abgemahnt werden. Das Fehlen der Pflichtinformationen hat seit dem 13.06.2014 aber keinen Einfluss mehr auf den Beginn der Widerrufsfrist.

3. Versand durch Amazon

Ein weiteres Problem stellt sich Händlern, die den Service „Versand durch Amazon“ nutzen. In diesen Fällen fügt Amazon automatisch eine eigene Widerrufsbelehrung auf der Seite „Detaillierte Verkäuferinformationen“ des Online-Händlers ein. Der Verkäufer hat darauf keinen Einfluss und kann diese Widerrufsbelehrung auch nicht entfernen/abändern.

Die von Amazon eingesetzte Widerrufsbelehrung ist jedoch in mehrerer Hinsicht bedenklich. In dieser automatisch eingestellten Widerrufsbelehrung setzt sich Amazon beispielsweise selbst als Widerrufsempfänger ein, was unzulässig ist. Den Widerruf muss der Kunde gegenüber dem Verkäufer und nicht – wie vielleicht die äußere Verpackung nahelegt – gegenüber Amazon erklären. Obwohl Amazon die Logistik für den Händler übernehmen soll, ist der Kunde nicht verpflichtet, die Rücksendung an Amazon zu verschicken. Nach neuer gesetzlicher Regelung kann der Händler zwar Amazon als **möglichen zusätzlichen** Rücksendeempfänger einsetzen, jedoch ist diese Option aus Kundensicht vollkommen freiwillig – auch eine Retoure an den Verkäufer muss berücksichtigt und akzeptiert werden. Darüber hinaus müssen die Kunden über alle (freiwilligen) Rücksendemöglichkeiten in der Widerrufsbelehrung aufgeklärt werden.

Rechtsfolgen:

Wenn ein Händler einen Rückversand an sich selbst ausschließt und auf einen Versand zu Amazon besteht, so ist dies ein Abmahngrund. Einen Einfluss auf den Inhalt der von Amazon zwingend zu verwendenden Widerrufsbelehrung haben Händler aber nicht. Es sollte daher überlegt werden, ob auf den Versand durch Amazon verzichtet werden kann.

4. Nicht wirksame Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen werden nur Vertragsbestandteil, wenn sie wirksam einbezogen werden.

Bei Online-Verkäufen ist Voraussetzung dafür, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen über einen auf der Bestellübersichtsseite gut sichtbaren Link aufgerufen und ausgedruckt werden können (BGH, Urteil vom 14.06.06 – I ZR 75/03).

Diese Voraussetzungen können Online-Händler auf Amazon nicht erfüllen.

Ein Verweis auf die AGB des Verkäufers ist auf der Bestellübersichtsseite nicht vorhanden (s.o.).

Rechtsfolgen:

Der Onlinehändler kann Allgemeine Geschäftsbedingungen beim Verkauf über Amazon nicht wirksam in das Vertragsverhältnis einbeziehen. Damit ist beispielsweise auch keine abweichende Vereinbarung über die Gewährleistungsfrist beim Verkauf von gebrauchter Ware möglich. Dem Online-Händler ist insofern eine für ihn günstige Gestaltungsmöglichkeit verwehrt.

Lösungsmöglichkeiten:

Auf der Bestellübersichtsseite wird der Satz „Mit Ihrer Bestellung erklären Sie sich mit den Datenschutzbestimmungen und den Allgemeinen Geschäftsbestimmungen sowie mit den Bestimmungen zu Cookies und Internetwerbung von Amzon.de einverstanden.“ ersetzt durch den Satz „Mit dem Absenden Ihrer Bestellung erklären Sie sich mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkäufers einverstanden, die Widerrufsbelehrung haben Sie zur Kenntnis genommen.“

Das Wort „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ wird mit den Bedingungen des Verkäufers verlinkt, das Wort „Widerrufsbelehrung“ mit der Widerrufsbelehrung des Verkäufers.

5. Unzureichende Erfüllung der Informationspflichten auf der Bestellübersichtsseite

Nach § 312j Abs. 2 BGB (n.F.) hat der Onlinehändler die im Gesetz benannten Informationen unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt, klar und verständlich und in hervorgehobener Weise zur Verfügung zu stellen.

Nach der Gesetzesbegründung sind diese Voraussetzungen nur erfüllt, wenn zwischen den Vertragsinformationen und der Bestellschaltfläche (Button) keine trennenden Gestaltungselemente vorhanden sind.

Die wesentlichen Vertragsinformationen müssen sich in unübersehbarer Weise vom übrigen Text und den sonstigen Gestaltungselementen abheben. Insbesondere sollen die Vertragsinformationen auch nicht unterhalb des Bestellbuttons angebracht sein, so dass gegebenenfalls ein Scrollen erforderlich wird.

Diese **gestalterischen Anforderungen** insgesamt erfüllt die Bestellübersichtsseite von Amazon nicht.

Rechtsfolgen:

Es liegt ein Verstoß gegen Verbraucherschutzvorschriften vor. Die Nichterfüllung der Informationspflichten in der gesetzlich vorgeschriebenen Weise ist wettbewerbswidrig und abmahnfähig.

Lösungsmöglichkeiten:

Die Bestellübersichtsseite wird grafisch umgeordnet. Auf die nachstehende Beispiellösung wird verwiesen (die Amazon-Kennzeichnungen und das Foto sind aus rechtlichen Gründen abgedeckt):



Bitte prüfen Sie Ihre Bestellung

Mit dem Absenden Ihrer Bestellung erklären Sie sich mit den [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) des Verkäufers einverstanden, die [Widerrufsbelehrung](#) haben Sie zur Kenntnis genommen.

Wichtige Nachrichten
 Diese Versandart und Zahlungsweise als zukünftige Grundeinstellung speichern.

<p>Lieferadresse Max Mustermann Musterstr. 1 Musterhausen, Sachsen 04105 Deutschland Telefon 0341 4444444 Ändern</p>	<p>Zahlungsinformation: <input checked="" type="radio"/> VISA endet auf 7360 Ändern</p> <p>Rechnungsadresse: Identisch mit Lieferadresse Ändern</p>	<p>Gutschein- und Aktionscodes:</p> <input type="text"/> <input type="button" value="Einlösen"/>	<p>Wählen Sie Ihre Versandart:</p> <p><input type="radio"/> GRATIS Standardversand (Bis zu 2 Werktage. Kostenlose Lieferung für Amazon Prime-Mitglieder, Büchersendungen, Bekleidung und Schuhe sowie Bestellungen über 20 EUR. Ansonsten 3 EUR.) (Siehe Details)</p> <p><input checked="" type="radio"/> GRATIS Premiumversand (Kostenlose Lieferung für Amazon Prime-Mitglieder, ansonsten 6 EUR Versandgebühr. Amazon.de Geschenkgutscheine werden mit Premiumversand kostenlos versendet.) (Siehe Details): Lieferung morgen, 31. August 2012</p> <p><input type="radio"/> EUR 5,00/Artikel Morning-Express (innerhalb Deutschlands. Versandgebühr 5 EUR pro Artikel für Amazon Prime-Mitglieder, ansonsten 13 EUR.) (Siehe Details): Lieferung morgen, 31. August 2012 bis 12:00 Uhr</p>
--	--	---	--

Bestellübersicht

Garantiertes Lieferdatum für diesen Artikel:
31. August 2012
 wenn Sie innerhalb der nächsten 7 Stunden und 34 Minuten bestellen [\(Details\)](#)


Disney Cars 2 Cast 1:55 - Lewis Hamilton
 Mattel
EUR 10,05
 Anzahl: 1 [Ändern](#)
 Noch 3 Stück auf Lager.

Verkauf durch: [Musterhändler](#)
 Das Impressum erreichen Sie durch Klick auf den Verkäufernamen.
[Geschenkoptionen hinzufügen](#)

Artikel: EUR 10,05
 Verpackung & Versand: EUR 0,00

Gesamtbetrag: EUR 10,05

Oben genannte Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer. [Informationen anzeigen](#)

6. Zusammenfassung

Der Händlerbund beabsichtigt keine Diskreditierung der Handelsplattform Amazon. Allerdings hat die Nichteinhaltung der beschriebenen rechtlichen Vorschriften für Online-Händler weitreichende Folgen.

Die Ausführungen sind keine vollständige Rechtsfehleranalyse, sondern Anregungen für die Beseitigung elementarer Fehler, die keinen bemerkenswerten Programmieraufwand nach sich ziehen dürften.

Insbesondere sind auch die von Amazon als Verkäufer selbst zu vertretenen rechtlichen Unzulänglichkeiten nicht erfasst.

Wir unterstützen Sie gern beim rechtssicheren Handeln auf Amazon. Unter folgendem Link erhalten Sie weitere Informationen zu unserem Service [“AGB für Ihren Amazon Shop”](#).