Ausschluss von Hochretournierern: Das sagen die Rechtsexperten

☒ Und wieder einmal sorgt Amazon für ein Rauschen im Blätterwald. Der Branchenprimus des weltweiten Online-Handels hat nämlich keine Lust mehr auf Kunden, die durch übermäßig hohe Retourenquoten unwirtschaftlich geworden sind und sperrt deren Kundenkonten.

Ist dies rechtlich zulässig?

Wie kann es Amazon nur wagen, Kunden nicht zu beliefern? Genau dies tut das Unternehmen im Rahmen seiner Retourenvermeidung. Kunden, die besonders oft und viel zurückschicken, werden nicht weiter beliefert. Dies bestätigte das Unternehmen auf Nachfrage des shopbetreiber-blogs.

Eine solche Komplett-Konto-Sperrung dürfte in einigen Fällen unzulässig sein. Gerade Nutzern von Kindle oder Lovefilm darf nicht der komplette Account gesperrt werden. Hier handelt es sich um Dauerschuldverhältnisse, die nur ordentlich (also mit angemessener Frist) oder fristlos nach Abmahnung gekündigt werden können.

Neben der Abmahnung bedarf es zur fristlosen Kündigung aber auch eines Grundes, der das Weiterführen der Geschäftsbeziehungen für Amazon unzumutbar macht. Die zu häufige Nutzung des gesetzlich zustehenden Widerrufsrechtes bei Warenbestellungen kann aber nicht als Grund für die fristlose Kündigung des Kindle- oder Lovefilm-Vertrages herangezogen werden, da diese Verträge miteinander nichts zu tun haben.

“Die Kontosperrung könnte also differenziert erfolgen: Der Kunde kann keine normalen Waren mehr bestellen, aber die Dauerschuldverhältnisse bleiben bestehen.”, sagt Dr. Carsten Föhlisch, Experte für E-Commerce-Recht bei Trusted Shops.

Rechtsanwalt Udo Vetter vom law blog gibt zu bedenken:

“Das [die Kontosperrung wegen zu hoher Retouren - d.Red.] gilt nicht mal so sehr für die Betroffenen, sondern für alle sonstigen Kunden. Wer von der Praxis des Versandhauses weiß, wird sich vielleicht von einer Retoure abhalten lassen, weil er einfach nicht rausgeschmissen werden will. [...] Amazon erzeugt also einen ‘Wohlverhaltensdruck’.”

Ähnlich äußert sich auch von Thomas Bradler von der Verbraucherzentrale NRW:

“Was ‘zu oft’ dabei genau bedeutet, entscheidet der Händler. Rechtlich schwierig wird so ein Verhalten, wenn ein Online-Shop damit droht, das Konto bei weiteren Rücksendungen zu sperren. Das Widerrufsrecht ist gesetzlich garantiert. Ein Anbieter darf also nicht versuchen, den Kunden dazu zu bewegen, davon keinen Gebrauch zu machen.”

Rechtsanwalt Christian Solmecke weist im konkreten Fall auf eine Besonderheit hin:

“Ein weiteres Problem ist, dass das Amazon-Konto an weitere Dienste, wie z.B. den Kindle-Shop oder die Amazon Cloud gebunden ist. Diese Dienste wären bei Sperrung des Kundenkontos ebenfalls nicht mehr nutzbar. Auch das wäre unverhältnismäßig und würde die Rechte des Kunden übermäßig einschränken. [...] Die Sperrung des Kundenkontos darf sich daher nicht auch auf weitere Amazon Dienste erstrecken.”

Dass Händler Kunden mit hohen Retourenquoten von der Belieferung ausschließen, ist gar nicht so selten. In einer Online-Umfrage von Trusted Shops aus dem vergangenen Jahr unter knapp 300 Shopbetreibern gab die Hälfte der Befragten an, Kunden bei zu hohen Retourenquoten die Lieferung zu verweigern.

Allerdings ist zu bedenken, dass bereits 2006 das OLG Hamburg entschieden hat, dass es dem Händler durchaus seinen Kunden mit dem Abbruch der Geschäftsbeziehungen drohen dürfe, wenn diese weiterhin zu viele Waren zurückgeschicken. Da es aber zwischenzeitlich keine neuen Urteile zu dieser Problematik gegeben hat, kann nicht mit Sicherheit gesagt werden, dass die Gerichte heute noch immer dieser Auffassung folgen. Eine Abkehr von dieser Linie dürfte wahrscheinlicher sein.