

Nutzungsbedingungen von Gutscheinen müssen eindeutig sein

☒ Gutscheine zählen zu den beliebtesten Maßnahmen der Verkaufsförderung. Der wer die Nutzungsbedingungen seiner Gutscheine zum Nachteil der Verbraucher auslegt, bekommt ganz schnell Arger mit dem Verbraucherschutz und landet vor dem Kadi. Wie bei Amazon.

Amazon verrechne Kundengutscheine zum Nachteil der Kunden nicht immer korrekt. Das ist die Ansicht der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, die vor das LG München zog und Recht bekamen.

Amazon rechne Gutscheine, die beispielsweise als Aktionsgutscheine oder aus Kulanz an Kunden verteilt wurden, bei Sammelbestellung anteilig auf die Einzelkaufpreise an. Habe ein Kunde beispielsweise von seinem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht oder einen Artikel wegen eines Mangels zurückgegeben, werde er durch diese anteilige Verrechnung benachteiligt:

Zum Nachteil des Kunden

“Im zugrunde liegenden Fall erstattete Amazon nämlich nicht den gesamten Warenwert, sondern zog den Wert des Gutscheins anteilig, obwohl der Mindestbestellwert weiterhin eingehalten wurde, von der Rückerstattung ab. Die Bedingungen zur Verrechnung der Gutscheine im Nachhinein einseitig zum Nachteil der Kunden zu verändern ist rechtswidrig, da Verbraucher durch ein solches Vorgehen getäuscht werden.”

Da Amazon zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung nicht bereit war, landete der Fall vor Gericht. Das Landgericht München teilte am 14.08.2014 in seinem Urteil (Az: 17 HK O 3598/14; noch nicht rechtskräftig) mit, dass das Vorgehen von Amazon rechtswidrig ist. Durch das Urteil wird Amazon gezwungen, die Bedingungen, unter denen Gutscheine eingelöst werden können, künftig unmissverständlich anzugeben.