

Darf man Kunden mit hohen Retourenquoten von erneuten Bestellungen ausschließen?

Viele Online-Händler leiden unter zu hohen Retouren-Quoten. Besonders die Bekleidungsbranche, aber auch andere Händler haben mit hohen Kosten aufgrund des Widerrufsrechtes zu kämpfen. Darf man aber Kunden, die zu oft Waren zurückschicken von zukünftigen Bestellungen ausschließen?

Wieder stand eine Geschäftspraktik von Amazon vor Gericht auf dem Prüfstand. Dieses Mal ging es darum, dass Amazon Kunden den Zugang zu ihrem Konto gesperrt hatte, wenn diese eine zu hohe Retourenquote hatten, also zu oft von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machten.

Vollständige Kontosperrung

Das Problem dabei war, dass sich Amazon in seinen AGB vorbehielt, dem Kunden den Zugriff auf sein Konto zu sperren oder einzelne Inhalte zu entfernen oder zu verändern.

Damit verbunden wäre auch eine Sperre auf bereits erworbene Kindle-eBooks oder mp3-Dateien, die in der Amazon-Cloud lagen.

Das LG Köln untersagte eine entsprechende Klausel, das OLG Köln (Urt. v. 26.2.2016, 6 U 90/15) bestätigte dieses Urteil.

Die Klausel, um die es in dem Verfahren ging, lautete:

“Wir behalten uns das Recht vor, Ihnen Services auf der Webseite vorzuenthalten, Mitgliedskonten zu schließen oder Inhalte zu entfernen oder zu verändern, wenn Sie gegen anwendbare Gesetze, diese Nutzungsbedingungen oder andere anwendbare Vertragsbedingungen oder Richtlinien verstoßen.”

Ob eine solche Konto-Sperrung jemals in der Praxis vorgekommen sei, so das Gericht, sei irrelevant. Denn die Klausel räumte Amazon dieses Recht ein und nur darauf käme es an.

Kontosperrung unwirksam

Diese Klausel sei unzulässig, entschied das Gericht, da damit der Zugriff auf bereits erworbene digitale Inhalte, wie Filme oder eBooks gesperrt wird.

“Die beanstandete Bestimmung erlaubt auch bei objektiver Auslegung der Beklagten, „Inhalte“ wie elektronische Bücher und MP3-Dateien zu entfernen, also zu löschen.

Ernsthaft diskutabel ist lediglich, ob sich dies nur auf solche Inhalte bezieht, die auf der Internetseite von „B“ gespeichert sind, oder auch auf solche, die auf Geräten des Kunden abgelegt sind.

Dies bedarf aber keiner Entscheidung; auch die Möglichkeit des Löschens von Inhalten, an denen der Kunde ein Nutzungsrecht erworben hat, von der Internetseite (oder die Beendigung des Zugangsrechts des Kunden zu diesen Inhalten) führt zur Unwirksamkeit der Bestimmung.

Soweit die Beklagte ausführt, die Bestimmung eröffne ihr nur die Möglichkeit, Kunden künftig vom Erwerb bestimmter Inhalte auszuschließen, lässt sich eine solche Einschränkung der Formulierung „Services auf der Webseite vorzuenthalten, Mitgliedskonten zu schließen

oder Inhalte zu entfernen oder zu verändern, wenn Sie gegen anwendbare Gesetze, diese Nutzungsbedingungen oder andere anwendbare Vertragsbedingungen oder Richtlinien verstoßen“ nicht entnehmen.

Die Bestimmung ist sprachlich ohne Weiteres dahingehend zu verstehen, dass damit auch vom Kunden bereits erworbene Inhalte entfernt werden können.“

Konto-Sperrung im Online-Shop

Für Online-Händler bedeutet das: Grundsätzlich darf man einen Kunden sperren, also die Abgabe von Bestellungen unmöglich machen, wenn dieser zu hohe Retouren-Quoten hat. Ein Online-Händler ist nicht verpflichtet, mit jedem einen Vertrag einzugehen. Allerdings sollten Händler dann auch ihren Shop technisch entsprechend eingerichtet haben.

Kann der Kunde z.B. bei einer Gast-Bestellung tatsächlich die Bestellung durchführen und bezahlt per PayPal, hat der Händler keine Chance und muss den Kunden auch beliefern, denn der Vertrag ist dann schon zustande gekommen. Weigert sich dann der Händler, den Vertrag zu erfüllen, macht er sich schadenersatzpflichtig.

Auf entsprechende AGB-Klauseln, in denen man sich als Händler das Recht zur Kontosperrung vorbehält, sollte man aber verzichten. Diese könnten schnell als Einschränkung des Widerrufsrechtes angesehen werden. Denn die Wirkung einer solchen Klausel könnte sein, dass der Verbraucher lieber nicht von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht. Dann drohen [Abmahnungen](#).

Fazit

Hohe Retourenquoten sind nicht nur ärgerlich, sondern auch ein wirtschaftliches Problem für viele Händler. Denn Retouren verursachen – je nach Branche – hohe Kosten, die der Händler nicht vom Verbraucher erstattet verlangen kann. Vermeiden Sie Abmahnungen, indem Sie auf entsprechende Klauseln verzichten, die das Widerrufsrecht des Kunden einschränken. Wollen Sie auf der sicheren Seite sein, können Sie sich auch vor Abmahnungen schützen, z.B. mit unseren [Abmahnschutzpaketen](#).