

Bestellbestätigung bei amazon-Marketplace ist keine Vertragsannahme

Die Sache mit dem Vertragsschluss im Online-Handel ist in Deutschland nicht gerade einfach geregelt. Oft herrscht Unklarheit darüber, wann genau der Vertrag zustande kommt. Das AG Plettenberg hat sich nun mit dem Vertragsschluss beim amazon-Marketplace beschäftigt.

Im Februar 2017 bestellt ein Kunde einen Whirlpool bei einem Online-Händler über den amazon-Marketplace. Er erhielt direkt danach die typische Bestätigungsmail, die über das System von amazon verschickt wurde.

Überschrieben war diese Mail mit dem Wort "Bestellbestätigung" und enthielt einen Punkt "Einzelheiten zur Bestellung". Darunter hieß es unter anderem:

"Guten Tag, vielen Dank für Ihre Amazon.de Marketplace Bestellung bei XYZ. Wir werden Sie Benachrichtigen, sobald Ihr(e) Artikel versandt wurde(n).

Sie finden das voraussichtliche Lieferdatum weiter unten. [...]"

Am Ende der Mail hieß es dann noch:

"Bitte beachten Sie: Diese E-Mail dient lediglich der Bestätigung des Eingangs Ihrer Bestellung und stellt noch keine Annahme Ihres Angebotes auf Abschluss eines Kaufvertrages dar. Ihr Kaufvertrag kommt zu Stande, wenn wir Ihre Bestellung annehmen, indem wir Ihnen eine E-Mail mit der Benachrichtigung zusenden, dass der Artikel an Sie abgeschickt wurde."

Der Kunde ist der Auffassung, ein Vertrag sei bereits zustande gekommen und verklagte die Beklagte auf Lieferung der Ware.

Die Beklagte behauptete dagegen, ihr amazon-Konto sei "geknackt" und über 200.000 Artikel seien zu unrealistischen Preisen angeboten worden. Sie hätte sofort amazon informiert, das Konto gesperrt und alle Bestellungen seien von ihr storniert und die Besteller informiert worden. Außerdem war sie der Auffassung, dass durch die Bestellbestätigung ein Vertrag noch nicht zustande gekommen sei.

Kein Vertrag zustande gekommen

Unabhängig davon, ob das Konto der Beklagten tatsächlich gehackt worden sei, sei aber kein Vertrag zustande gekommen, entschied das AG Plettenberg (Urt. v. 23.10.2017, 1 C 219/17).

Ein rechtlich bindendes Angebot lag noch nicht in der Einstellung des Produktes in den amazon-Marketplace. Vielmehr ist erst die Bestellung durch die Klägerin als Angebot zu qualifizieren. Dieses Angebot hätte durch die Beklagte noch angenommen werden müssen, daran fehlte es vorliegend aber.

Die verschickte E-Mail war noch keine Annahme.

"Der Wortlaut der Erklärung „Wir werden Sie Benachrichtigen, sobald Ihr(e) Artikel versandt wurde(n). Sie finden das voraussichtliche Lieferdatum weiter unten“ spricht aus Sicht des objektiven Empfängers zunächst eher dafür, dass es sich um eine Annahmeerklärung handelt. Eine Ankündigung, die bestellte Ware an eine bestimmte

Adresse zu versenden, ist nur dann sinnvoll, wenn der Unternehmer die Bestellung tatsächlich ausführen will. Andernfalls müsste er sich über den Versand der Ware keine Gedanken machen.

Derweil kann die Einleitung der E-Mail nicht abgeschlossen beurteilt werden, vielmehr ist der gesamte Inhalt der E-Mail zu würdigen. So ergibt sich schon aus der offen gehaltenen Formulierung mit Klammerzusätzen, dass es sich um keine individualisierte, auf den Einzelfall gemünzte Bestätigung handelt, sondern um eine Wendung, der „Einzelheiten zur Bestellung“ beliebigen Inhalts nachgestellt werden können. Letztlich maßgeblich ist aber, dass die E-Mail mit einem Hinweis abschließt, wodurch mit ihr gerade keine Annahme erfolgen soll. [...]

Allein diese Beurteilung entspricht auch der außerhalb des Wortlauts liegenden Begleitumstände, die – insbesondere wie die Interessenlage der Parteien – in die Auslegung nach §§ 133, 157 BGB einzubeziehen sind.

So ist zu berücksichtigen, wie schon ausgeführt, dass die Bestellbestätigung wenige Sekunden bei Amazon im Rahmen eines automatisierten Vorganges abgegeben wird. In diesem Zeitraum kann ein Kunde grundsätzlich keine individuelle Prüfung seiner Offerte erwarten. Auch bei Anwendung moderner Warenwirtschaftssysteme erscheint es zweifelhaft, dass sich ein Händler sich im Rahmen eines automatisierten Bestellvorgangs, mag er auch vorher bestände abfragen, ohne eigene Prüfung binden will.

Dies widerspräche auch den weiteren Angaben in der E-Mail, wonach die Bestellung noch „geändert“ werden kann. Wäre ein Vertrag mit der E-Mail zustande gekommen, hätte der Kunde grundsätzlich keine Möglichkeit mehr, einseitig etwas zu ändern, sondern wäre auf die gesetzlichen und ggf. vertraglich eingeräumte Gestaltungsrechte verwiesen.“

Auf Vertragsschluss in AGB hinweisen

Das Gericht nimmt anschließend noch Bezug auf die AGB von amazon, in der der Vertragsschluss geregelt wird. Diese Bezugnahme ist aber falsch, weil es nicht auf die AGB von amazon ankommt. Denn jeder Händler ist selbst verpflichtet, über die technischen Schritte, die zum Vertragsschluss führen, zu informieren.

Die AGB von amazon gelten darüber hinaus nur bei Einkäufen, die der Kunde direkt bei amazon tätigt, nicht aber bei Einkäufen über den Marketplace.

Daher ist es besonders wichtig, dass auch alle Händler, die über den Marketplace verkaufen, ihre eigenen AGB dort einstellen, die speziell für den Marketplace zugeschnitten sind. Einfach nur die AGB aus dem eigenen Online-Shop kopieren und auch beim Marketplace einfügen, reicht da nicht. (Mit unserem Rechtstexter können Sie sich auch kostenlos Ihre AGB für amazon-Marketplace erstellen.)

Vertragsschluss im Online-Shop

Im eigenen Shop kommt es beim Vertragsschluss auch immer ganz wesentlich auf die angebotenen Zahlungsarten an. Werden mehrere Zahlungsarten angeboten, was in aller Regel der Fall sein dürfte, muss bei jeder Zahlungsart darüber informiert werden, wie der Vertrag jeweils zustande kommt.

Fazit

Die richtige Information über den Vertragsschluss kann manchmal vor Schaden bewahren, wie der vorliegende Fall zeigt. Dieses Mal sogar im direkten Verhältnis zum Kunden. Bedenken muss man auch: Wer gar nicht oder falsch über den Vertragsschluss informiert, kann hierfür abgemahnt werden. In der Vergangenheit wurden schon viele Händler wegen Fehler bei dieser Information abgemahnt. Schauen Sie am besten direkt mal in Ihren AGB nach, ob Sie diese Information aufgenommen haben und auch nach angebotenen Zahlungsarten differenzieren. (mr)