

Amazon schließt Kunden aus

Einkaufen im Internet ist praktisch. Aber wer zu oft Waren zurückschickt, darf jetzt beim Online-Kaufhaus Amazon nichts mehr bestellen. Dabei sperrt Amazon Konten, ohne die Kunden vorher zu warnen.

Im Internet gibt es neue Vorwürfe gegen das Online-Kaufhaus Amazon. In mehreren **Blogs** und **Onlineportalen** wird darüber geschrieben, dass Amazon die Konten von Kunden mit zu vielen **Retouren** ohne **Vorwarnung** sperrt. In Deutschland haben Kunden beim Einkaufen das so genannte **Widerrufsrecht**. Sie dürfen gekaufte Waren innerhalb von 14 Tagen zurückschicken und bekommen ihr Geld zurück.

Dass zu viele Retouren ein teures Problem für **Versandhändler** werden können, ist in der **Branche** bekannt. Aber gleichzeitig ist „die Retoure ein fester **Bestandteil** des **Geschäftsmodells** des Versandhandels“, erklärt Christin Schmidt vom Bund des Deutschen Versandhandels. Sie wundert sich über das Verhalten von Amazon. Die Versand-Firma Zalando beispielsweise **wirbt mit** dem kostenlosen **Rückversand** und **ermutigt** ihre Kunden **dazu**, Ware, die nicht passt oder nicht gefällt, zurückzuschicken.

Auf die Frage, wann die Retouren für Amazon zum Problem werden, antwortet das Unternehmen bisher nicht. Die Kunden erfahren nicht, was genau eine Sperrung verursacht. Rechtlich ist das **Vorgehen** von Amazon kein Problem. "Ein **Anbieter** darf sich **aussuchen**, mit wem er Geschäfte macht", erklärt Thomas Bradler von der **Verbraucherzentrale** Nordrhein-Westfalen. Der **Ausschluss** von ungeliebten Kunden ist also erlaubt.

Auch andere Online-Kaufhäuser **wehren** sich gegen den **Missbrauch** von Retouren mit Kontosperrungen. Der Unterschied ist nur, dass die Käufer von den meisten anderen Händlern vorher informiert werden. Damit haben diese Kunden auch die Möglichkeit, ihr Verhalten zu ändern.

Glossar

Online-Kaufhaus, -häuser (n.) – das Kaufhaus im Internet

jemanden oder etwas sperren – verhindern, dass etwas benutzt wird (Substantiv: die Sperrung)

Blog, -s (n.) – das Online-Tagebuch auf dem jemand regelmäßig neue Beiträge veröffentlicht

Onlineportal, -e (f.) – eine Internetseite, auf der jeder selbst Inhalte veröffentlichen kann

Retoure, -n (f.) – die Ware, die zurückgesendet wird

Vorwarnung, -en (f.) – die Tatsache, dass jemand jemanden warnt, bevor etwas passiert

Widerrufsrecht (nur Singular, n.) – hier: das Recht, Waren zurückzusenden und das Geld zurückzubekommen

Versandhändler, - (m.) – hier: eine Firma, die ihre Waren per Post verschickt

Branche, n (f.) – der Geschäftsbereich; der Wirtschaftszweig

Bestandteil, -e (m.) – hier: der wichtige oder charakteristische Teil von etwas

Geschäftsmodell, -e (n.) – hier: die Idee hinter dem Angebot einer Firma

mit etwas werben – mit etwas Werbung machen

Rückversand (nur Singular, m.) – das Zurücksenden der Ware an den Absender

jemanden zu etwas ermutigen – hier: jemanden auffordern, etwas zu tun

Vorgehen (nur Singular, n.) – hier: die Maßnahme; das Verhalten

Anbieter, - (m.) – hier: der Verkäufer einer Ware

sich etwas aus|suchen dürfen – etwas wählen dürfen

Verbraucherzentrale – die Organisation, die sich für die Rechte von Verbrauchern einsetzt

Ausschluss, -schlüsse (m.) – das Verbot, bei etwas mitzumachen

sich gegen etwas wehren – sich gegen etwas oder jemanden verteidigen

Missbrauch, -bräuche (m.) – hier: die falsche Verwendung

Fragen zum Text

1. Was stimmt nicht? Ein Teil des Geschäftsmodells beim Internet-Versandhandel ist, ...

- a) dass die Kunden nach dem deutschen Widerrufsrecht ihre Ware zurücksenden können.
- b) der Versandhändler den Kunden schriftlich warnen muss, bevor er sein Konto sperrt.
- c) dass der Händler die Kunden, die er nicht möchte, nach dem Gesetz ausschließen darf.

2. Warum sind zu viele Retouren ein Problem für Versandhändler?

- a) Die Kosten des Händlers für den Rückversand können zu hoch werden.
- b) Die Kunden ändern ihr Verhalten und kaufen wieder in Geschäften in ihrer Nähe ein.
- c) Die Werbung für den Rückversand kostet zu viel Zeit und Geld.

3. Was stimmt? Viele andere Online-Kaufhäuser außer Amazon ...

- a) behalten nur die Kunden, die sie zu häufigem Rückversand ermutigen konnten.
- b) geben Kunden auch keine Informationen, ob und wann sie gesperrt werden.
- c) sperren Kunden mit einer zu großen Zahl an Retouren nicht ohne Vorwarnung.

4. Welcher Satz ist falsch? Die Kunden stellen sich die Frage,

- a) warum Amazon ihre Konten gesperrt hat.
- b) was genau eine Sperrung durch Amazon verursacht.
- c) wer der Grund für eine Sperrung durch Amazon ist.

5. Das Online-Kaufhaus Amazon antwortet bisher nicht auf die Frage, ...

- a) mit wer es lieber keine weiteren Geschäfte machen will.
- b) mit wen es lieber keine weiteren Geschäfte machen will.
- c) mit wem es lieber keine weiteren Geschäfte machen will.

Arbeitsauftrag

Gibt es in eurem Land auch ein Widerrufsrecht beim Einkauf? Welche Rechte haben die Verbraucher, welche die Unternehmen? Tragt im Kurs Informationen zusammen und vergleicht.

Autorin/Autor: Carolina Machhaus/Michael Stegemann

Redaktion: Raphaela Häuser