

von Rechtsanwalt **Nicolai Amereller**

## Accountsperrung auf Verkaufsplattformen - ein häufiges und existenzbedrohendes Problem für Onlinehändler

**Aktuell häufen sich bei der IT-Recht Kanzlei wieder einmal die Meldungen über Accountsperrungen auf Verkaufsplattformen wie bei Amazon.de und eBay.de. Ständig wachsende Anforderungen an die Performance der Händler, Beschwerden von Kunden und strenge Plattformbetreiber sind die Hauptgründe für eine Sperrung von Verkäuferkonten, die ganz schnell existenzbedrohend werden kann. Die IT-Recht Kanzlei bietet mit der Option "Ihr Kontoschutz" nun ein passendes Paket für diese Problematik an.**

### Worum geht es?

Ein Verkäuferkonto auf Verkaufsplattformen wie Amazon und eBay ist schnell eröffnet und kann in kurzer Zeit dem Händler zu beträchtlichem Umsatz und Gewinn verhelfen - tummeln sich auf derartigen Plattformen immense Interessentenströme.

Dass ein solches Verkäuferkonto aber genauso schnell wieder "dichtgemacht" werden kann, erfahren viele Plattformverkäufer erst, wenn es soweit ist.

Eine kurze Mail vom Plattformbetreiber, oftmals ohne genaue Begründung und der Account ist zu. Alle bestehenden Angebote sind gelöscht, kein Kunde kann mehr kaufen.

In vielen Fällen können mangels Zugriff auf den Account nicht einmal mehr bestehende Bestellungen abgewickelt bzw. erfüllt werden.

## Geringste Verstöße ausreichend für Sperrung

Nach den Erfahrungen der IT-Recht Kanzlei führen häufig schon geringste Verstöße gegen Nutzungsbedingungen und Verkäuferstandards zur drastischen Maßnahme Accountssperrung.

Da sich die Plattformen inzwischen einen Wettlauf in Bezug auf die Kundenzufriedenheit liefern, wachsen in gleichem Maße permanent die Anforderungen an die Plattformverkäufer.

Wer als Plattformverkäufer die vom Betreiber der Plattform aufgestellten Qualitätsstandards nicht erfüllt, also etwa den Maßstab für Pünktlichkeit der Lieferung, Qualität/ Kundenzufriedenheit bzw. Bewertungsquote oder Retourenabwicklung nicht penibel einhält, muss mit Konsequenzen rechnen. Diese Konsequenz bedeutet - gerade bei wiederholtem Nichteinhalten der Kriterien - meist Sperrung des Accounts.

Auch an den Betreiber gemeldete (vermeintliche) Rechtsverletzungen (z.B. markenrechtlicher, urheberrechtlicher oder produktsicherheitsrechtlicher Natur) haben schnell eine Accountssperrung zur Folge.

## Oftmals existenzbedrohende Ausmaße

Besonders hart trifft eine solche Accountssperrung den Händler, der ausschließlich auf diese Plattform für seinen Verkauf gesetzt hat. Diesem brechen von heute auf morgen sämtliche Umsätze weg. Der Aufbau eines neuen Verkaufskanals beansprucht dagegen deutlich mehr Zeit, so dass es schnell zu Liquiditätsengpässen kommen kann, schließlich wollen Mitarbeiter, Ware und Miete ja auch weiterhin bezahlt sein.

In einem solchen Fall entscheidet die Beurteilung eines Mitarbeiters oder gar eines Algorithmus' des Plattformbetreibers nicht selten über die (wirtschaftliche) Existenz des Händlers!

Auch für Multichannel-Verkäufer ist die Sperrung eines Verkaufskanals auf einer Plattform häufig bedrohlich. Gerade wenn es daneben einen eigenen Onlineshop gibt, ist dieser manchmal für sich genommen von seiner wirtschaftlichen Tragweite her nicht ausreichend, um die Existenz des Händlers (dauerhaft) zu sichern.

Aber nicht nur, dass ein wichtiger Verkaufskanal von heute auf morgen wegbricht. Manchmal können durch die Sperrung etliche bestehende Bestellungen nicht mehr ausgeführt werden, da kein Zugriff mehr auf Kunden- und Bestelldaten gegeben. Die Käufer werden dann recht schnell ungeduldig, was sich oft in negativen Äußerungen und Bewertungen im Netz über den Händler zeigt, der aber im Regelfall ja gerne

leisten würde, aber schlicht nicht kann.

Damit droht auch eine substantielle Rufschädigung, die sich negativ auf weitere Verkaufskanäle auswirken kann.

## David gegen Goliath

Die Übermacht des Plattformbetreibers ist offensichtlich. Im Falle der Accountsperrung ist der Händler erst einmal Bittsteller. Es beginnt meist ein langer Kampf durch die Hierarchien des Verkäuferservices. Es vergeht Zeit, die der Händler nicht hat. Jede Stunde, jeder Tag bedeutet Umsatzverlust und verärgerte Kunden und verschlechtert die Liquidität.

Der Händler wird zum Spielball des Plattformbetreibers und muss nicht selten um sein wirtschaftliches Überleben kämpfen. Eine beängstigende und unangenehme Situation für viele Verkäufer.

Positiv: Die Politik hat die Problematik oft willkürlicher Kontensperrungen erkannt. So hat etwa jüngst Amazon gegenüber dem Bundeskartellamt etwas eingelenkt - wir berichten hier:  
<https://www.it-recht-kanzlei.de/amazon-anapassung-geschaeftsbedingungen.html>

## Was also tun?

Proaktiv sollten Onlinehändler darauf achten, nicht alles auf eine Karte zu setzen. Wer ausschließlich über eine Verkaufsplattform anbietet, verliert im Fall der Fälle seinen einzigen Absatzkanal. Dies führt schnell zum Scheitern.

Empfehlenswert ist daher, von vornherein mehrere Absatzkanäle zu etablieren, z.B. durch einen Verkauf auf mehreren Verkaufsplattformen oder der Schaffung eines eigenen Onlineshops. Da gerade die Erstellung und Etablierung eines eigenen Onlineshops viel Zeit in Anspruch nimmt, kann damit nicht früh genug begonnen werden.

Im Fall der Sperrung sollten Händler das Problem zunächst analysieren und dann zügig, aber ohne in Panik zu verfallen versuchen, gegen die Sperrung vorzugehen. Hier hat sich im Rahmen der Beratungspraxis der IT-Recht Kanzlei über die letzten Jahre hinweg gezeigt, dass in vielen Fällen Bewegung in die Reaktivierung des Accounts erst nach Einschaltung eines Rechtsanwalts gekommen ist.

Da es bei einer Accountsperrung um viel geht, schon weil diese in aller Regel "lebenslang" greift und auch für "verbundene" Unternehmen greift, eine Umfirmierung also nicht weiterhilft, sollte alsbald professionelle Hilfe in Anspruch genommen werden, um ein bestmögliches Ergebnis - im Idealfall die rasche und

uneingeschränkte Wiederaufnahme der Verkaufstätigkeit - zu erreichen.

Da eine Vielzahl von Plattformverkäufern vor diesem Problem steht, hat sich die IT-Recht Kanzlei entschlossen, ihren Mandanten ab sofort eine Absicherung auch für den Fall der Accountsperrung anzubieten.

## Neuer Service der IT-Recht Kanzlei: Der Kontoschutz!

Die IT-Recht Kanzlei hilft betroffenen Händlern gerne bei der Reaktivierung, sollte einmal das gewerbliche Verkäuferkonto bei einer deutschsprachigen Verkaufspräsenz gesperrt werden, mit der Option "Kontoschutz" zum Preis von monatlich 9,90 Euro zzgl. MwSt. (12 Monate Mindestvertragslaufzeit).

Diese Option kann zusammen mit **jedem Schutzpaket der IT-Recht Kanzlei** beauftragt werden.

Sollte dann nach Beauftragung dieser Option eine Sperrung des gewerblichen Verkäuferkontos des Mandanten auf einer deutschsprachigen Verkaufsplattform erfolgen, greift der Kontoschutz.

Im Rahmen einer außergerichtlichen Unterstützung erhält der Mandant dann eine telefonische, anwaltliche Beratung und die IT-Recht Kanzlei wird sich mittels eines anwaltlichen Schreibens an den Plattformbetreiber wegen einer Reaktivierung des gesperrten Accounts wenden.

Diese Leistung kann einmal in einem Zeitraum von 12 Monaten und nur bei bereits vor der Sperrung bestehender, durchgehender Beauftragung der Option "Kontoschutz" in Anspruch genommen werden.

## Auch Bestandskunden können profitieren!

Selbstverständlich ermöglicht es die IT-Recht Kanzlei auch ihren bestehenden Mandanten, diese Option zu ihrem Schutzpaket hinzu zu buchen. Weitere Details **finden Sie gerne hier**.

## Auch rückwirkender Schutz ist möglich!

Sie sind aktuell bereits von einer Kontosperrung auf einer deutschen Verkaufsplattform betroffen und noch kein Mandant der IT-Recht Kanzlei?

Kein Problem: Sofern Sie die Option "Kontoschutz" erstmalig und zusammen mit dem **Unlimited-Paket** als Neukunde der IT-Recht Kanzlei beauftragen, sind wir Ihnen gerne auch bei einer bereits zuvor erfolgten Kontosperrung - also auch rückwirkend- behilflich!

## Multichannel-Strategie empfehlenswert

Die Abhängigkeit von einer einzelnen Verkaufsplattform sollte vermieden werden. Dies nicht nur aus dem Grund eines möglichen Ausschlusses vom Verkauf, sondern z.B. auch für den Fall der Schließung der Plattform (wie etwa im Fall von DaWanda im Sommer 2018).

Händler sollten sich daher von Anfang an möglichst breit aufstellen.

Die IT-Recht Kanzlei begleitet Sie mit ihren Schutzpaketen, unabhängig ob Sie auf einer Verkaufsplattform und/ oder im eigenen Shop rechtssicher anbieten möchten. Abmahnsichere Rechtstexte und auch Wunsch auch eine Intensivprüfung des Verkaufsauftritts werden für eigene Onlineshops und zahlreiche Plattformen (wie etwa Amazon.de, eBay.de, etsy, Hood, Real, ebay Kleinanzeigen, Kasuwa, Galeria).

Eine Übersicht unserer Schutzpakete **finden Sie hier**.

## Fazit

Accountsperrungen auf Verkaufsplattformen sind eine reale Bedrohung für viele Händler. In vielen Fällen sogar existenziell.

Kommt es zur Sperrung, ist schnelles Handeln gefragt, um den Schaden so gering wie möglich zu halten. In vielen Fällen kann bei sachlicher Argumentation und Entkräftung möglicher Vorwürfe eine Wiederfreischaltung des Accounts erreicht werden.

Die IT-Recht Kanzlei bietet mit dem neuen Kontoschutz hier eine günstige Absicherung für Onlinehändler an, kommt es einmal zur Sperrung der eigenen gewerblichen Verkaufspräsenz auf einer deutschsprachigen Verkaufsplattform.

Durch anwaltliche Beratung und Kontaktierung des Plattformbetreibers mittels eines anwaltlichen Schreibens können Sie Ihre Erfolgchancen für eine Wiederfreischaltung des Accounts steigern.

Sprechen Sie uns gerne an, wenn Sie eine Absicherung durch unsere Kanzlei wünschen.

Autor:

**RA Nicolai Amereller**

Rechtsanwalt