

PRESSEINFORMATION

Wien, 20. Februar 2024



VKI: Unzulässige Klauseln in den AGB von Amazon Prime

Bestimmungen zu Mitgliedsgebühren, Zahlungsmethoden und Widerrufsrecht laut HG Wien intransparent

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hatte im Auftrag des Sozialministeriums die Amazon EU S.à.r.l. (Amazon) wegen verschiedener Klauseln in den Vertragsbestimmungen zu „Amazon Prime“ geklagt. Die vom VKI eingeklagten Klauseln betreffen in erster Linie Bestimmungen zu Mitgliedsgebühren, Zahlungsmethoden und Widerrufsrecht. Das Handelsgericht Wien (HG Wien) beurteilte jetzt alle 8 eingeklagten Klauseln als gesetzwidrig. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Das kostenpflichtigen Mitgliedsprogramm „Amazon Prime“ bietet verschiedene zusätzliche Leistungen an, beispielsweise den schnellen Versand von Artikeln ohne Zusatzkosten oder verschiedene digitale Services, wie das Streaming von Filmen und Serien. Grundlage für die Teilnahme am Mitgliedsprogramm „Amazon Prime“ sind die als „Amazon Prime-Teilnahmebedingungen“ bezeichneten Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die vom VKI eingeklagten Klauseln betreffen in erster Linie Mitgliedsgebühren, Zahlungsmethoden und das Widerrufsrecht.

Eine der vom HG Wien als unzulässig beurteilten Klauseln lautete: „Die aktuellen Mitgliedsgebühren, die derzeit verfügbaren Mitgliedschaftsmodelle und die Laufzeiten des Prime-Services finden Sie hier“, wobei das Wort „hier“ mit einem Link versehen war. Dieser Link führte jedoch nicht unmittelbar zu den entsprechenden Informationen, sondern lediglich auf eine „Hilfe- und Kundenservice-Seite“. Auf dieser Seite wiederum befand sich, links im Navigationsbereich an neunter Stelle, der ebenfalls verlinkte Eintrag „Amazon Prime Mitgliedsbeitrag“. Erst der Klick auf diesen Link führte dann zu den Mitgliedsgebühren und Laufzeiten. Dieser Eintrag war nicht auf ersten Blick, sondern erst nach genauer Durchsicht der Navigationsleiste erkennbar. Das HG Wien stellte dazu klar, dass man von Verbraucher:innen nicht erwarten könne, dass sie für den Abschluss des Amazon-Prime-Mitgliedsprogramms die gesamte Hilfe- und Kundenservice-Seite durchsuchen, um zu den Informationen über die verfügbaren Mitgliedschaftsmodelle und die Laufzeiten zu gelangen. Das Gericht beurteilte die Klausel daher als intransparent und rechtswidrig.

Eine andere Klausel regelte verschiedene Modalitäten, mit denen Verbraucher:innen den Widerruf vom Vertrag erklären konnten. Die Rücktrittserklärung ist gesetzlich jedoch an keine bestimmte Form gebunden, wodurch Verbraucher:innen der unrichtige Eindruck vermittelt wurde, dass die Art der Widerrufserklärung nicht frei gewählt, sondern nur auf die von Amazon vorgegebene Art und Weise erklärt werden kann. Dadurch ist die Klausel aber dazu geeignet, Verbraucher:innen vom Widerruf der Mitgliedschaft abzuhalten. Denn der angeführte Widerruf mittels Änderung der Mitgliedseinstellungen unter „Mein Konto“, durch Kontaktaufnahme beim Kundenservice oder auch via Übersendung eines Muster-Widerrufsformulars ist mit einem größeren Aufwand verbunden als beispielsweise das Senden einer formlosen E-Mail.

„Verweise auf aktuelle Preise dürfen nicht labyrinthartig strukturiert werden, sondern müssen einfach und nachvollziehbar eingesehen werden können“, kommentiert Dr. Joachim Kogelmann, Jurist im VKI das Urteil. „Es muss möglich sein, sich über wichtige Vertragsdetails wie Laufzeiten, Mitgliedschaftsmodelle oder Preise schnell und unkompliziert zu informieren, ohne sich in den Untiefen von Websites zu verirren.“

SERVICE: Weitere Informationen auf www.verbraucherrecht.at/amazon022024.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN: VKI-Pressestelle, Tel.: +43 664 231 44 81, E-Mail: presse@vki.at