

PRESSEINFORMATION

Wien, 18. Februar 2025

VKI: Unzulässige Klauseln in den AGB von Amazon Prime

Gesetzwidrige Regelung zum Widerrufsrecht beim Premium-Versand bei Amazon Prime

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. Mit dem kostenpflichtigen Mitgliedsprogramm „Amazon Prime“ bietet Amazon verschiedene zusätzliche Leistungen, wie etwa den schnellen Versand von Artikeln im Fernabsatz ohne zusätzliche Kosten an. Das Oberlandesgericht Wien (OLG Wien) beurteilte jetzt alle acht eingeklagten Klauseln als gesetzwidrig. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

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 OLG Wien als unzulässig beurteilten Klauseln enthielt eine intransparente Regelung zum Widerrufsrecht. Sie sah vor, dass ein Widerruf möglich war, indem Verbraucher:innen die *„Mitgliedschaftseinstellungen unter Mein Konto ändern, sich an den Kundenservice wenden oder [das] Muster-Widerrufsformular verwenden“*

Das im Fernabsatz und Versandhandel bestehende Recht, von einem abgeschlossenen Vertrag wieder zurückzutreten, ist laut den gesetzlichen Verbraucherschutzvorschriften an keine bestimmte Möglichkeit gebunden. Ein solcher Rücktritt ist folglich auch mündlich oder in einem formlosen E-Mail möglich. Die vom OLG Wien als unzulässig beurteilte Klausel erweckte jedoch den Eindruck, dass ein solcher Rücktritt nur in den explizit genannten Formen möglich ist. Außerdem wird suggeriert, die Erklärung müsse schriftlich erfolgen, ohne Klarstellung, dass auch formlose Erklärungen möglich wären. Damit wird Verbraucher:innen ihre Rechtsposition unklar vermittelt. *„Eine vollständige Aufklärung über die Rechtslage ist immer dann erforderlich, wenn Verbraucher:innen andernfalls über die Rechtsfolgen getäuscht oder diesbezüglich zumindest im Unklaren gelassen werden“*, kommentiert Dr. Joachim Kogelmann, Jurist im VKI, das Urteil.

Eine weitere, vom OLG Wien als unzulässig beurteilte Klausel lautete: *„Die aktuellen Mitgliedsgebühren, die derzeit verfügbaren Mitgliedschaftsmodelle und die Laufzeiten des Prime-Services finden Sie hier“*. Das Wort „hier“ war mit einem Link versehen, der nicht unmittelbar zu den entsprechenden Informationen führte, sondern lediglich auf weitere Unterseiten. Das OLG Wien beurteilte diese Klausel als intransparent, unter anderem deswegen, weil der Verweis auf die *„aktuellen“* Mitgliedsgebühren so

zu verstehen ist, dass für Verbraucher:innen eine andere als bei Vertragsabschluss vereinbarte Höhe der Mitgliedsgebühren gilt. Zusätzlich werden Verbraucher:innen im Unklaren darüber gelassen, welche Höhe der Mitgliedsgebühr „*aktuell*“ zur Anwendung gelangt, denn eine andere Stelle der AGBs hält fest, dass Amazon sich vorbehält die Gebühr „*nach billigem Ermessen und sachlich gerechtfertigten sowie objektiven Kriterien anzupassen*“.

„*Verweise auf aktuelle Preise dürfen nicht labyrinthartig strukturiert werden, sondern müssen einfach und nachvollziehbar eingesehen werden können*“, so Kogelmann dazu. „*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: Das Urteil im Volltext gibt es auf www.vki.at/Amazon022025

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:

VKI-Pressestelle, Tel.: +43 676 852270 256, E-Mail: presse@vki.at