

PRESSEINFORMATION

Wien, 12. August 2025

VKI: OGH-Urteil – Klauseln in AGB von Amazon Prime unzulässig

Gesetzwidrige Regelungen zum Widerrufsrecht und zu den Zahlungsmethoden

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 oder verschiedene digitale Services an. Der Oberste Gerichtshof (OGH) beurteilte nun 6 von 8 eingeklagten Klauseln als gesetzwidrig.

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 OGH als unzulässig beurteilten Klauseln enthielt eine intransparente Regelung zum Rücktrittsrecht bei Vertragsabschlüssen im Internet. Sie gab vor, wie ein Widerruf zu erfolgen hat, nämlich, indem Verbraucher:innen die „Mitgliedschaftseinstellungen unter Mein Konto ändern, sich an den Kundenservice wenden oder [das] Muster-Widerrufsformular verwenden.“

„Schließen Verbraucher:innen im Internet einen Vertrag ab, dann können sie – laut den Konsumentenschutzbestimmungen – jedoch formfrei davon zurücktreten“, erläutert VKI-Jurist Dr. Joachim Kogelmann. „Ein solcher Rücktritt ist folglich auch mündlich oder in einem formlosen E-Mail möglich. Die vom OGH als unzulässig beurteilte Klausel erwähnt nicht, dass auch andere Formen des Rücktritts zulässig sind, wodurch Verbraucher:innen über ihre Rechtsposition im Unklaren gelassen werden.“

Als unzulässig wurde auch jene Klausel beurteilt, wonach Amazon bei fehlgeschlagenen Zahlungen, automatisch – und ohne gesondertes Schreiben – eine andere hinterlegte Zahlungsmethode belasten darf. Da die Nutzung einer anderen Zahlungsmethode unter Umständen mit zusätzlichen Kosten verbunden sein kann, wie etwa im Falle einer Kontoüberziehung, sah der OGH darin eine gröbliche Benachteiligung.

Der OGH beurteilte weiters eine Klausel als unzulässig, wonach Amazon die Mitgliedschaft – ebenfalls ohne gesondertes Schreiben – beenden kann, wenn Zahlungen fehlschlagen und Verbraucher:innen binnen 30 Tagen keine neue Zahlungsmethode bekanntgeben. Amazon argumentierte damit, dass es im „Massengeschäft“ einen erheblichen Verwaltungsaufwand darstellen würde, jedes Vertragsverhältnis einzeln aufzulösen. Der OGH hielt dem u. a. entgegen, dass Amazon den internen Verwaltungsaufwand „mit Hilfe eines standardisierten internen Ablaufs vereinfachen könnte“.

„Wer als Unternehmen die Vorteile genießt, die sich aus Vertragsabschlüssen im Massengeschäft ergeben, der muss die internen Abläufe und Systeme auch so gestalten, dass die damit einhergehenden Nachteile ausgeglichen und nicht auf die Verbraucher:innen überwältzt werden“, so Dr. Joachim Kogelmann abschließend.

SERVICE: Das Urteil im Volltext gibt es auf www.vki.at/Amazon082025.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:

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