

Zum Rückgabeprozess auf eBay

Der Vorstand des Bundesverband Onlinehandel e.V. (<http://www.bvoh.de/>) hat, gemeinsam mit dem Rechtsanwalt des BVOH, Rechtsanwalt Wolfgang Wentzel (http://www.onlinehandelsrecht.de/rechtsanwalt_wentzel.aspx), am 15.7.2009 ein ausführliches Gespräch mit Vertretern der Firma Ebay zur Problemstellung des Ebay Rückgabeprozesses geführt. Die Gesprächsrunde wurde seitens Ebay mit Verantwortlichen aus dem Bereich Recht, Kundenservice und dem Projektverantwortlichem für den Rückgabeprozess besetzt.

Zunächst möchten wir uns für das zielführende, konstruktive und sehr offene Gespräch bedanken. Alle von uns aufgezeigten Kritikpunkte und noch Einige zusätzliche, die von uns hier nicht veröffentlicht wurden, sind diskutiert und auch Lösungen zugeführt worden, die einerseits Klarstellungen der Verwendung des Rückgabeprozesses bedeuten und andererseits die rechtlichen Anforderungen an einen Widerruf besser erfüllen. Mit den konkreten Änderungsvorschlägen, die wir Ebay dargelegt haben, sind wir nicht auf „taube Ohren“ gestoßen.

Jetzt liegt es an Ebay, die Korrekturen in einem angemessenen Zeitrahmen durchzuführen. Wir hoffen und gehen davon aus, dass bis zur abschließenden Korrektur des Rücknahmeprozesses eine Möglichkeit zur Deaktivierung des Prozesses bestehen bleibt. Eine abschließende Beurteilung des Rückgabeprozesses wird erst nach den erfolgten Änderungen möglich sein. So weit die Informationen zu den rechtlichen Aspekten des Rückgabeprozesses.

Wir hatten auch die Möglichkeiten die kaufmännischen Aspekte dieses Prozesses eingehend zu diskutieren. Unser Wunsch war es, den Rückgabeprozess dauerhaft als Wahlfunktion zur Verfügung zu stellen. Hier konnte noch keine Übereinstimmung gefunden werden, aber Ebay wird den Prozess weiter beobachten und auswerten, um neue Erkenntnisse zu gewinnen.

Fazit:

Derzeit wird nach wie vor die Deaktivierung des Rückgabeprozesses empfohlen.

Nach den erfolgten Änderungen wird eine erneute Beurteilung unsererseits stattfinden.

Dresden, 16.07.2009

Rudolf Braunsdorf
Präsident des Bundesverbandes Onlinehandel e.V.
www.bvoh.de