



AMAZON BÜCHLEIN

Tipps & Tricks für die erfolgreiche Verifikation

Buch-Meister GmbH & Co. KG

08.2021

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	6
2	Generelles	7
2.1	An wen ist ein Amazon Seller Account geknüpft?	7
2.2	Warum ist die Verifikation so komplex?	7
2.3	Warum müssen Sie verifiziert werden?	7
2.4	Wann verifiziert Amazon erneut?	7
2.5	Wie lange dauert die Verifikation?	8
2.6	Kann Amazon eine Verifikation ablehnen?	8
2.7	Kann Amazon während einer laufenden Verifikation den Account sperren?.....	8
2.8	Amazon fordert Informationen, die Sie nicht liefern können bzw. wollen.....	8
2.9	Warum kann Buch-Meister nicht in Ihrem Namen aktiv werden?.....	9
2.10	Nachhaltige Informationsaufbewahrung für die Verifikation	9
3	Verkaufen bei Amazon / Identitätsnachweise	11
3.1	Seller Central	11
3.2	Sie haben Ihre Unterlagen bereits übermittelt	11
3.3	Sie haben Ihre Unterlagen noch nicht übermittelt.....	11
3.4	Ablehnung von Dokumenten	12
3.5	Amazon-Kriterien für Dokumente	12
3.6	Unterlagen zur Bestätigung der Identität (Ausweisdokumente)	13
3.7	Zusätzliche Dokumente	14
3.7.1	Kontoauszug oder Kreditkartenabrechnung:.....	14
3.7.2	Handelsregister	15
3.7.3	Adressennachweis	15
3.8	Was Sie nach dem Hochladen Ihres Dokuments erwartet	16
3.9	Compliance	16
3.9.1	Warum müssen Sie diese Informationen angeben?	16
3.9.2	Was passiert, wenn Sie die erforderlichen Angaben nicht machen?	16
3.9.3	Was passiert, wenn Sie die Geschäftsbedingungen nicht akzeptieren?	16
3.9.4	Was ist der Unterschied zwischen Privatperson und Unternehmen?	17
3.9.5	Was bedeutet "Unternehmensvertreter" oder "gesetzlicher Vertreter"?	17
4	Verkaufstarif / Auszahlungslimit.....	18

4.1	Verkaufstarife	18
4.1.1	Verkaufstarif Professionell	18
4.1.2	Verkaufstarif Einzelanbieter	18
4.1.3	Zu einem anderen Verkaufstarif wechseln.....	18
4.2	Auszahlungslimit.....	18
4.2.1	Was bedeutet Auszahlungslimit?.....	18
4.2.2	Was geschieht, wenn Sie die geforderten Informationen nicht bereitstellen?	19
5	Richtige Unternehmensform und notwendige Angaben.....	20
5.1	Stiftung / eingetragener Verein / eingetragene Wohltätigkeitsorganisationen	20
5.2	GmbH /gGmbH / KG (inkl. Mischformen)	20
6	Amazon-Richtlinien: Verhaltenskodex und verbotene Handlungen.....	21
6.1	Missbrauch der Verkaufswebsite von Amazon.....	21
6.2	Verhaltenskodex für Verkäufer	21
6.2.1	Prinzipien des Verhaltenskodex für Verkäufer.....	21
6.2.2	Verbotene Handlungen und Verkaufsaktivitäten.....	22
6.3	Allgemeine Richtlinien:	22
7	Häufige Fehler und deren Lösung	30
7.1	Punkt 3.5 „Amazon-Kriterien für Dokumente“ nicht berücksichtigt.....	30
7.2	Angaben von primärem Kontakt / Vertretungsberechtigten differieren.....	30
7.3	Falsche Unternehmensform gewählt	30
7.4	Business Solution Vertrag nicht zugestimmt.....	31
7.5	Amazon Nutzungsrichtlinien nicht zugestimmt	31
7.6	Gegen die Amazon Richtlinien verstoßen.....	31
7.7	Wirtschaftlich vertretungsberechtigte Person nicht mehr aktuell	31
7.8	Impressum (Webseite) weicht von den hinterlegten Informationen ab	32
7.9	Für einen falschen Marktplatz registriert	32
7.10	Fehlerhafte Produktinformation (z. B. Preis).....	32
7.10.1	Fehlerhafte Preisinformation	32
7.11	Kein Amazon-Professionell-Tarif.....	33
8	Deaktivierter Amazon Seller Account / eingefrorenes Guthaben	34
8.1	Häufigste Fälle für Sperrungen.....	34
8.1.1	Kontosperrungen.....	34
8.1.2	Produktsperren.....	34
8.2	Ursachen.....	34
8.2.1	Ursache liegt bei Ihnen.....	34
8.2.2	Ursache liegt bei Amazon	35

8.2.3	Ursache liegt bei Dritten	36
8.2.4	Ursache liegt bei Kriminellen	36
8.3	Maßnahmenplan	36
8.4	Herausforderung.....	37
8.4.1	Ursachenermittlung.....	38
8.4.2	Problemlösung	38
8.4.3	Wirksamkeitsfrage.....	39
8.4.4	Nachhaken	39
8.5	Die Checkliste	40
8.6	Wenn gar nichts mehr möglich ist	42
9	Häufige Fragen	43
9.1	Wo erhalte ich Hilfe?	43
9.2	Wie erhalte ich eine Kopie meines Handelsregisterauszugs?	43
9.3	In Seller Central haben sich die rot markierten Bereiche geändert. Warum?	43
9.4	Wie stelle ich Informationen bereit?	43
9.5	Wie kann ich mehrere Dokumente gleichzeitig hochladen?.....	44
9.6	Wie aktualisiere ich Informationen?	44
9.7	Warum kann ich meine Informationen nicht bearbeiten?	44
9.8	Kann ich Zwischenstände speichern und später vervollständigen?	44
9.9	Weshalb fordert Amazon Payments Europe weitere Informationen an?	45
9.10	Wie werde ich im Falle weiterer Informationen benachrichtigt?.....	45
9.11	Unterlagen können nicht hochgeladen werden – was nun?	45
9.12	Ich verfüge über keines der erforderlichen Dokumente, was soll ich tun?.....	45
9.13	Warum dürfen Dokumente nicht älter als 90 Tage sein?	45
9.14	Wie lange dauert die Prüfung meiner Daten?	46
9.15	Kann ich Verkäufe tätigen, während Amazon Informationen überprüft?.....	46
9.16	Wie kann ich Einspruch einlegen?	46
9.17	Was ist mit Bestellungen, falls Informationen fehlen / überprüft werden?	46
9.18	Weshalb wurde mein Zahlungskonto-Antrag abgelehnt?.....	46
9.19	Was geschieht mit dem Guthaben in meinem bestehenden Konto?	47
9.20	Über welche Angaben beweise ich, dass ich der Kontoinhaber bin?.....	47
9.21	Wird für das "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto eine Gebühr erhoben?.....	48
9.22	Wie geht Amazon Payments Europe mit meinen Daten um?.....	48
9.23	Warum ist die Schaltfläche "Jetzt auszahlen" nicht in Seller Central zu sehen?	48
9.24	Was bedeutet primäre Kontaktperson?	48
9.25	Was bedeutet wirtschaftlich Berechtigter?	48

9.26	Was umfasst der Business Solutions Vertrag?	49
10	Quellenverzeichnis / Rechteinweis	50
10.1	Quellen	50
10.1.1	Amazon Deutschland, München & Amazon UK, London	50
10.1.2	Keytersberg Rechtsanwälte, Regensburg	50
10.1.3	Deutsche Post World Net, Bonn	50
10.1.4	Buch-Meister, Busdorf	50
10.2	Rechteinweis	50

1 Vorwort

Liebe Franchisenehmerinnen,

liebe Franchisenehmer,

ein verifizierter und aktiver Amazon Seller Central Account ist das Herzstück Ihres Buchprojektes. Ohne diesen ist ein erfolgreicher Online-Buchversandhandel in Ihrer Einrichtung nicht möglich.

Einige von Ihnen beginnen mit einem eigenen Buchprojekt. Andere sind schon viele Jahre erfolgreich am Markt und kommen von Zeit zu Zeit an den Punkt, dass Amazon die Echtheit / die Richtigkeit / die Aktualität der zur Verfügung gestellten Dokumente sowie mit der Registrierung verbundenen Personen inkl. umfassender Personendaten überprüft.

Der Verifizierungsprozess kann aus unterschiedlichen Gründen ungewohnt viel Zeit in Anspruch nehmen oder – im Extremfall – auch zur Deaktivierung Ihres Accounts führen. Die Gründe sind sehr individuell: In manchen Fällen liegt die Lösung in einem kleinen Detail oder in einem Amazon Richtlinien-Verstoß oder sogar in einem Identitätsdiebstahl durch eine Cyberattacke.

Wir wissen, dass der Verifikationsprozess manchmal viel Zeit und Nerven kostet. Wir haben Ihnen intensiv in vielen Telefonaten zugehört, haben sehr viele E-Mails gelesen und sind oft und gern die starke Schulter, wenn etwas im Verifizierungsprozess nicht so glatt funktioniert. Vor allem aber haben wir uns intensiv mit Amazon zusammengesetzt und parallel einen durch Ihre Erfahrungen gewachsenen Informationspool aufgebaut.

Aus all diesen Informationen ist dieses Büchlein entstanden und wir hoffen, Ihnen hiermit eine erfolgreiche Verifikation nicht nur deutlich zu erleichtern, sondern diese eben auch zu beschleunigen.

Ihr Buch-Meister Team

2 Generelles

2.1 An wen ist ein Amazon Seller Account geknüpft?

Immer an die wirtschaftlich vertretungsberechtigte Person (primärer Kontakt) eines Unternehmens / einer Einrichtung. In der Regel ist das eine Person, die geschäftsführende Verantwortung besitzt oder Tätigkeiten ausübt, die dieser Funktion ähnlich sind: z.B. Vorstände, Bereichsleitung, kaufmännische Leitung mit Prokura, Handlungsvollmacht od. Vertretungsvollmachten, die eine wirtschaftliche Vertretung im Außenverhältnis ermöglichen.

2.2 Warum ist die Verifikation so komplex?

Amazons Verifikationsprozess an sich ist eigentlich gar nicht schlimm, wenn man sich gut vorbereitet, spricht Anforderungen eindeutig bedient und alle Dokumente nicht nur aktuell, sondern auch deren vorgegebene Form einhält.

Amazon schaut besonders genau hin, wenn das Unternehmensgeflecht komplex ist. Auch wenn einige Einrichtungen sich selbst nicht als Unternehmen verstehen, sind Sie es aus Amazon-Sicht dennoch, da Sie als Händler Waren verkaufen.

2.3 Warum müssen Sie verifiziert werden?

Mit einem Amazon Seller Account eröffnen Sie ein Bankkonto der Amazon Payments Europe, welche wie jedes andere Finanzinstitut den europäischen Gesetzes-Vorgaben zur Geldwäsche- und Terrorismusfinanzierungs-Bekämpfung folgen muss.

Zusätzlich gibt Amazon Kunden das Qualitätsversprechen, sie vor betrügerischen Händlern, Urheberrechtsverletzungen, unzureichenden Warenkennzeichnungen sowie unrichtigen Produktleistungsversprechen zu schützen.

2.4 Wann verifiziert Amazon erneut?

Im Regelfall müssen Sie sich einer Verifikation alle 3-6 Monate unterziehen, wenigstens aber 1 mal pro Jahr.

Sie durchlaufen immer dann eine Verifizierung, wenn Amazon Unstimmigkeiten in Ihrem Account feststellt. Hierzu erhalten Sie vom Verifikationsteam eine E-Mail-Benachrichtigung inkl. der zu klärenden Angaben (Personendaten od. Dokumente).

Und auch bei Ihnen kann sich im Rahmen von Umstrukturierungsmaßnahmen, veränderten Beteiligungen, Rechtsformen, der Nachfolgeregelung etc. vieles ändern. Da Sie gemäß Amazon Business Solution Vertrag zur Mitwirkung und insbesondere Aufrechterhaltung der Daten- und Dokumentaktualität verpflichtet sind, kann die Verifikation auch durch Sie angestoßen werden.

2.5 Wie lange dauert die Verifikation?

Im Regelfall ist die Verifikation in 5-10 Werktagen positiv durchlaufen.

2.6 Kann Amazon eine Verifikation ablehnen?

Ja, ohne Weiteres. Amazon besitzt die Plattformhoheit und kann Anträge / Verifikationsdaten und -dokumente ablehnen, wenn Amazon der Meinung ist, dass diese unzureichend oder falsch sind. Obwohl Amazon die weltgrößte Onlinehandelsplattform ist und manche(r) Amazon ein Monopol unterstellt, gibt es kein gesetzliches Recht, auf Amazon verkaufen zu dürfen.

2.7 Kann Amazon während einer laufenden Verifikation den Account sperren?

Ja und Amazon macht das im Einzelfall auch, wenn ein Händler

- unzureichende Informationen bereitstellt.
- Informationen nicht rechtzeitig / veraltet / in falschen Datenformaten oder mit falscher Dateikennung übermittelt.
- ungeklärte Richtlinienverstöße offen sind.
- den Verifikationsprozess unnötig in die Länge zieht.

2.8 Amazon fordert Informationen, die Sie nicht liefern können bzw. wollen

Die in Deutschland anerkannten, normgültigen Rechtsformen sind allein betrachtet mit wenig Aufwand zu verifizieren. Das deutsche Stiftungsrecht ist jedoch derart komplex (ebenso die verschiedenen Mischvarianten), dass das Amazon Verifikationsteam nicht immer auf dem gleichen Wissens- und Erfahrungsstand ist.

- ⇒ Es kann vorkommen, dass Sie z. B. gebeten werden, personenbezogene Daten von Treuhändern abzugeben, obwohl diese keine wirtschaftliche Vertretungsberechtigung besitzen. Im Gegenteil: Oft sind dies ehrenamtliche

Stiftungsbeiräte ohne operative Funktion. Hier reicht ein klarer Hinweis darauf, und Amazon verzichtet auf diesen Nachweis.

- ⇒ Oft fragt Amazon auch nach personenbezogenen Daten von Gesellschaftern. Im eigenen Verein, in der eigenen Stiftung oder im eigenen Unternehmen ist das nachvollziehbar und richtig. Aber nicht, wenn z. B. der Landkreis und / oder Landesverbände von AWO, Caritas oder Diakonie Gesellschafter oder Kirchenvertreter Gesellschafter sind. Solche Gesellschafterstrukturen sind zwar formal richtig, aber stehen in keinerlei Bezug zur primären Kontaktperson und haben somit auch keine wirtschaftliche Vertretungsberechtigung. Sie agieren als Aufsichtsgremium. Gerade bei gemeinnützigen Organisationen ist eine Aufklärung sehr sinnvoll und in den meisten Fällen verzichtet Amazon auf solche Informationen, wenn die verfügbaren Dokumente Sie als Einrichtung ausreichend identifizieren.

2.9 Warum kann Buch-Meister nicht in Ihrem Namen aktiv werden?

Buch-Meister selbst steht in keinem vertretungsberechtigten Vertragsverhältnis zu Amazon wie Sie es von einem klassischen Bankkonto her kennen, sondern ist Entwickler einer Drittanbieter-Plattform, die es Ihnen und insbesondere Ihren Beschäftigten-Teams ermöglicht, auf möglichst einfache Weise am Online-Versandhandel teilzunehmen. Unser Vertrag sieht ein klares Regelwerk vor, wie wir Amazon-eigene Schnittstellen und Software-Umgebungen nutzen dürfen bzw. müssen, während Ihr Vertrag das Verhältnis zwischen Kunde, Amazon und Ihnen als Händler regelt. Wir dürfen deshalb weder in Ihrem Namen Amazon gegenüber aktiv werden noch können wir in irgendeiner Weise den Verifikationsprozess beeinflussen oder beschleunigen.

2.10 Nachhaltige Informationsaufbewahrung für die Verifikation

Um dauerhaft schnellen Zugang zu hinterlegten Account-Informationen in Seller Central zu halten, dokumentieren Sie im eigenen Interesse bitte alle angegebenen Informationen in einem zentral zugänglichen Word-Dokument und sichern Sie übermittelte Dokumente als Kopie, die zu einer erfolgreichen Verifikation geführt haben.

- ⇒ Je transparenter Ihre Dokumentenlage ist, desto einfacher können Sie für deren Aktualität sorgen.
- ⇒ Je nachvollziehbarer Ihre Dokumentation ist, desto schneller erfolgen wiederkehrende Verifikationen.

- ⇒ Neue Mitarbeitende / wirtschaftlich vertretungsberechtigte Nachfolgende können so zügig auf den Verifikationsvorgang vorbereitet werden.

3 Verkaufen bei Amazon / Identitätsnachweise

Gemäß den EU-Richtlinien fordert Amazon Payments Europe die Verkäufer auf, Angaben zu ihrer Person und ihrem Unternehmen bereitzustellen. Dies ist erforderlich, damit sie bei Amazon verkaufen und die Erlöse aus dem Verkauf auf den EU-Marketplace-Sites von Amazon erhalten können.

3.1 Seller Central

Sie können die erforderlichen Informationen bereitstellen, indem Sie sich in Seller Central mit der E-Mail-Adresse und dem Passwort für Ihr Konto anmelden.

- ⇒ Gehen Sie zum Tab Einstellungen und klicken Sie auf Informationen zum Verkäuferkonto.
- ⇒ Klicken Sie auf der Seite Informationen zum Verkäuferkonto jeden Abschnitt an, der rot hervorgehoben ist.
- ⇒ Diese Informationen werden für die Eröffnung Ihres "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskontos benötigt.

Damit Kunden und Verkäufer weiterhin eine vertrauenswürdige Einkaufsplattform nutzen können, benötigt Amazon weitere Belege zu den bei der Registrierung bereitgestellten Informationen. Amazon setzt sich mit Ihnen in Verbindung, falls weitere Informationen benötigt werden

3.2 Sie haben Ihre Unterlagen bereits übermittelt

Die Überprüfung kann ab Eingang Ihrer Unterlagen bis zu 2 Geschäftstage dauern. Amazon wird Sie per E-Mail über das Ergebnis informieren.

- ⇒ Sie erhalten Zugriff auf Seller Central, sobald Ihr Konto verifiziert wurde.

3.3 Sie haben Ihre Unterlagen noch nicht übermittelt

Gehen Sie in Seller Central zur Seite „Identitätsnachweis für Verkäufer“. Wählen Sie unter „Wählen Sie Ihr Land/Ihre Region Ihr Land/Ihre Region“ aus der Drop-down-Option aus.

- ⇒ Unterlagenanforderungen können basierend auf Ihren Angaben abweichen.

Laden Sie im Abschnitt „Erforderliche Dokumente übermitteln“ Ihre Dokumente hoch und geben Sie unter „Kontaktdaten“ Ihre E-Mail-Adresse und Telefonnummer ein, um bei

Rückfragen eine reibungslose Kommunikation zwischen Ihnen und Amazon zu gewährleisten.

Klicken Sie auf Absenden.

- ⇒ Wenn Sie mehr Zeit benötigen, bevor Sie Ihre Informationen übermitteln, können Sie die Schaltfläche „Entwurf speichern“ auswählen, um Ihre Informationen zu speichern und später zur Seite „Identitätsnachweis für Verkäufer“ zurückzukehren.

3.4 Ablehnung von Dokumenten

Wichtig: Amazon lehnt Unterlagen ab, wenn diese nicht überprüft werden können oder wenn diese nicht den Amazon-Kriterien entsprechen. Die Entscheidung für Genehmigung oder Ablehnung von Unterlagen ist endgültig und nicht anfechtbar. Sie können es jedoch gern mit einem anderen Konto erneut versuchen.

3.5 Amazon-Kriterien für Dokumente

Amazon benötigt häufig mehrere Unterlagen, um Ihre Identität zu prüfen. Um die Ablehnung Ihrer Unterlagen zu verhindern, sollten die folgenden Kriterien erfüllt sein. Alle Unterlagen

- müssen gültig sein (nicht abgelaufen, gesperrt oder geschlossen).
 - Kein Dokument darf zum Zeitpunkt älter als 60 Tage sein.
 - Ausweisdokumente müssen mind. noch 6 Monate gültig sein.
- müssen in hochwertiger Qualität und Farbe vorliegen und deutlich lesbar sein (nicht aus einem unpassenden Winkel aufgenommen, unscharf oder abgeschnitten).
- müssen die gesamte Seite des Dokuments zeigen.
- dürfen keine Screenshots sein.
- müssen übereinstimmende Informationen (z. B. Ihre Ausweisnummer oder Ihren Namen) aufzeigen, die Sie zur Registrierung für den Verkauf bei Amazon verwenden.
- dürfen innerhalb eines Dokumentes keine Abkürzungen von Adressdaten enthalten. Beispiel: Straßennamen dürfen nicht als „Str.“ angegeben sein.
- müssen eingescannte Bilder oder ein Foto von der Kamera Ihres Mobilgeräts sein (keine Screenshots) anzeigen.
- müssen das vollständige Dokument anzeigen (Vorder- und Rückseite, falls zutreffend)
- müssen weniger als 10 MB groß sein.

- müssen in einem der folgenden Formate sein: *.gif, *.png, *.jpg, *.pdf, *.docx oder *.xlsx.
 - müssen ohne Makros sein (also keine Office-Dokumente mit den Dateierweiterungen *.xlsm oder *.docm).
 - dürfen keine Office-Dokumente inkl. Makros, aus denen PDFs generiert werden.
 - dürfen keine PowerPoint-Dokumente sein.
 - dürfen keine Office-Dokumente 2003 sein.
 - dürfen keine gepackten Archivdateien sein: *.zip, *.rar.
 - dürfen im Dateinamen keine Sonderzeichen oder Umlaute enthalten.
 - müssen authentisch und unverändert sein.
 - müssen in einer der folgenden unterstützten Sprachen verfasst sein: Chinesisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Portugiesisch oder Spanisch.
- ⇒ Wenn Ihre Unterlagen in einer anderen Sprache vorliegen, können Sie notariell beglaubigte Übersetzungen in einer unterstützten Sprache senden.

3.6 Unterlagen zur Bestätigung der Identität (Ausweisdokumente)

Welche Ausweisdokumente für jeden Verkäufer erforderlich sind, hängt davon ab, in welchem Land oder Staat Ihr Unternehmen seinen Hauptsitz hat und wo Sie leben.

In den Dropdown-Optionen sehen Sie, welche Optionen Ihnen zur Verfügung stehen, z. B. Reisepass, Führerschein oder Personalausweis. Zusätzlich zu den unter Punkt 3.5 „Amazon-Kriterien für Dokumente“ genannten Anforderungen für alle Dokumente muss das Ausweisdokument

- eine vollständige Dokumentenseite zeigen. Bei nationalen Personalausweisen sind beide Seiten der Karte wiederzugeben.
- in Form eines amtlich ausgestellten Ausweises vorliegen, der von dem Land, dessen Staatsbürgerschaft Sie haben oder in dem Sie ansässig sind, ausgegeben und anerkannt wird.
- in Farbe sein (Schwarzweiß wird nicht akzeptiert).
- für mehrseitige Dateien (beide Seiten des Ausweisdokuments) für den Fall, dass nicht nach getrennten Uploads von Vorder- und Rückseite gefragt wird, sicherstellen, dass die Bilder in einer Datei zusammengeführt werden, um sie hochzuladen.
- das Geburtsdatum (falls zutreffend) aufweisen, das mit dem Geburtsdatum übereinstimmen muss, das bei der Registrierung angegeben wurde.

- eine Unterschrift aufweisen.
- bei Übermittlung eines Reisepasses sicherstellen, dass der Reisepass Ihre Unterschrift enthält.

3.7 Zusätzliche Dokumente

Die angeforderten zusätzlichen Dokumente sind je nach Land und Staat unterschiedlich. Ein zusätzliches Dokument (Ihre angepassten Optionen werden auf der Registrierungsseite angezeigt) kann ein Dokument sein, das bestätigt, dass Ihr Unternehmen gültig ist, z. B.: Eintrag ins Handelsregister, Kontoauszug, Kreditkartenabrechnung, Hypothekenvertrag oder Rechnung eines Versorgungsunternehmens.

- ⇒ Einige Unternehmen, Unternehmen oder Organisationen müssen einen amtlich ausgestellten Personalausweis für die primäre Kontaktperson oder den wirtschaftlich Berechtigten oder Treuhänder einreichen.
- ⇒ Der Name der Kontaktperson oder des Unternehmens, die /das auf dem Dokument angegeben ist, muss mit dem Namen der Kontaktperson oder dem Firmennamen übereinstimmen, den Sie bei der Registrierung angegeben haben.
- ⇒ Sie können den Transaktionsbetrag (z.B. bei Kontoauszügen oder Abrechnungen von Versorgungsdienstleistern über Strom oder Mobilfunk) ausblenden bzw. schwärzen, aber das Dokument muss intakt bleiben.
- ⇒ Das Dokument darf nicht passwortgeschützt sein.
- ⇒ Stellen Sie kein Foto Ihrer Kreditkarte oder Bankkarte zur Verfügung.
- ⇒ Geben Sie kein Bankschreiben ein, in dem die Kontoeröffnung bestätigt wird.
- ⇒ Stellen Sie kein Bankspargbuch bereit.
- ⇒ Stellen Sie keine Bescheinigung über die Handelsregisterauszeichnung bereit.

Abhängig von Ihrem Standort werden Sie möglicherweise aufgefordert, einen Kontoauszug, eine Kreditkartenabrechnung oder einen Nachweis Ihres Eintrags ins Handelsregister vorzulegen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Unterlagen die folgenden Kriterien erfüllen:

3.7.1 Kontoauszug oder Kreditkartenabrechnung:

- Muss mit dem bei Registrierung angegebenen Namen des Unternehmens oder Namen des Ansprechpartners übereinstimmen.

- Muss die Geschäftsadresse enthalten und Kunden-Transaktionen (Transaktionsaktivitätsbeweis) ausweisen. Sie können jedoch den Transaktionsbetrag schwärzen.
- Das Datum darf nicht älter als 180 Tage sein.
- Es muss sich um Farbbilder handeln (Schwarzweiß wird nicht akzeptiert).
- Wenn das Bankkonto auf den Firmennamen Ihres Unternehmens ausgestellt ist, muss der Name Ihres Unternehmens der Name des Bankkontos sein. Wenn Sie jedoch Einzelunternehmer sind, muss der Name des Kontoinhabers auf dem Dokument mit dem Namen des Einzelunternehmers übereinstimmen.
- Das Bank-Logo, die Kontonummer, die Geschäftsadresse, der Firmenname oder der Ansprechpartner (Name der Person, die im Namen des Unternehmens kontaktiert werden soll) und der Name des Kontoinhabers müssen deutlich sichtbar sein.

3.7.2 Handelsregister

- Der Name des Unternehmensvertreters oder Eigentümers muss mit dem Namen auf dem Dokument übereinstimmen.
- Die Adresse muss mit der bei der Registrierung angegebenen Adresse übereinstimmen.
- Muss ab dem Zeitpunkt der Registrierung mindestens weitere 45 Tage gültig sein.
- Darf nicht von Behörden des betreffenden Landes eingezogen oder widerrufen worden sein.
- Firmenname und Details müssen sichtbar sein.

3.7.3 Adressennachweis

- Name und Adresse müssen sichtbar sein.
- Es kann sich (Ihre Optionen werden in einem Dropdownmenü auf der Seite angezeigt) um eine vom Versorger ausgestellte Wasser-, Strom-, Gas-, Internet-, Telefon- oder Mobiltelefon-Rechnung handeln.
- Wenn die Rechnung eines Versorgungsunternehmens für diese Adresse nicht auf Ihren Namen ausgestellt ist, übermitteln Sie eine Rechnung eines Versorgungsunternehmens mit der Adresse, die für die Registrierung verwendet wurde, sowie alle weiteren Nachweisdokumente, aus denen hervorgeht, dass Sie von dieser Adresse aus arbeiten, auch wenn die Rechnung nicht auf Ihren Namen ausgestellt ist.
- Muss innerhalb der letzten 180 Tage ausgestellt worden sein.

3.8 Was Sie nach dem Hochladen Ihres Dokuments erwartet

Wenn die erforderlichen Dokumente und Informationen hochgeladen wurden, wird die Meldung "Vielen Dank für Ihre Anfrage" angezeigt. Schließen Sie den Tab in Ihrem Browser.

Nachdem Sie die Unterlagen übermittelt haben, überprüft Amazon Ihre Informationen und setzt sich gegebenenfalls innerhalb von 3 Werktagen mit Ihnen in Verbindung, um weitere Informationen anzufordern.

- ⇒ Wenn Amazon die von Ihnen bereitgestellten Informationen nicht verifizieren kann, wird Amazon Sie bitten, Ihre Unterlagen erneut einzureichen.
- ⇒ Sie haben 30 Tage Zeit, diese Anfrage abzuschließen.
- ⇒ Wenn Amazon Ihre Unterlagen innerhalb dieses Zeitraums nicht erhält, wird Ihr Fall geschlossen, und Amazon kann Ihr Konto nicht für das Verkaufen bei Amazon aktivieren.
- ⇒ Aus Sicherheitsgründen akzeptiert Amazon nur Dokumente, die über die Seite für den Verkäuferidentitätsnachweis von Seller Central hochgeladen wurden.

3.9 Compliance

3.9.1 Warum müssen Sie diese Informationen angeben?

Die Prüfung Ihrer Identität ist für die Verwendung eines Zahlungskontos gesetzlich vorgeschrieben. Europäische Verordnungen und Gesetze schreiben eine Identitätsprüfung für die Nutzung des Amazon Zahlungsdienstes vor. Möglicherweise müssen Sie uns bei Aufforderung gewisse Daten und / oder Unterlagen bereitstellen, um diese Prüfungen zu ermöglichen.

3.9.2 Was passiert, wenn Sie die erforderlichen Angaben nicht machen?

In diesem Fall können Sie Ihr "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto nicht nutzen. Sie können nicht bei Amazon verkaufen, wenn die Angaben nicht gemacht werden.

3.9.3 Was passiert, wenn Sie die Geschäftsbedingungen nicht akzeptieren?

Sie müssen der „Amazon Payments Europe – Verkaufen bei Amazon Nutzungsvereinbarung“ und dem „Amazon Services Europe Business Solutions Vertrag“ zustimmen, um sich für diesen Service zu registrieren. Wenn Sie diesen Bedingungen nicht zustimmen, können Sie

sich nicht für ein "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto registrieren. Das führt dazu, dass Sie Ihre Verkaufsberechtigung für die EU-Marketplace-Sites von Amazon verlieren.

3.9.4 Was ist der Unterschied zwischen Privatperson und Unternehmen?

Wenn Sie sich als Privatperson registrieren, beschränkt sich Ihre Verkaufstätigkeit auf einen privaten Rahmen. Wenn Sie sich als Business-Verkäufer registrieren, bedeutet dies, dass Sie als gewerblicher oder beruflicher Verkäufer tätig sind. Üblicherweise sind Business-Verkäufer Personen, die ein Gewerbe angemeldet haben. Allerdings kann es auch sein, dass Sie als Einzelunternehmer agieren, ohne als Firma registriert zu sein, je nachdem, welche lokalen Bedingungen für Sie gelten. In diesem Fall melden Sie sich bitte als Unternehmen an und wählen Sie dann die entsprechende Rechtsform aus dem Menü aus.

3.9.5 Was bedeutet "Unternehmensvertreter" oder "gesetzlicher Vertreter"?

Der Unternehmensvertreter (oder gesetzliche Vertreter) ist die Person, die berechtigt ist, im Namen Ihres Unternehmens zu handeln (beispielsweise Vertragsbedingungen zu akzeptieren, ein Zahlungskonto zu eröffnen usw.). Dies kann einer der Eigentümer sein, aber auch jemand, der entsprechende Vollmachten hat. Wenn Sie die Informationen zum Unternehmensvertreter eingeben, müssen Sie sicherstellen, dass Ihre Eingaben exakt mit den Angaben in den offiziellen Unterlagen übereinstimmen, die Sie an Amazon Payments Europe senden.

4 Verkaufstarif / Auszahlungslimit

4.1 Verkaufstarife

4.1.1 Verkaufstarif Professionell

Beim Verkaufstarif Professionell zahlen Sie eine monatliche Abonnementgebühr (aktuell 39,90 EUR monatlich), die nicht erstattet werden kann, auch wenn Sie keine Artikel anbieten oder verkaufen. Sie bezahlen keine Verkaufsgebühr pro Artikel.

Dieser Tarif ist für alle Buch-Meister-Kunden erforderlich.

4.1.2 Verkaufstarif Einzelanbieter

Der Verkaufstarif Einzelanbieter eignet sich für Verkäufer, die keine Lagerbestandsfunktionen und Berichte für hohe Volumina benötigen. Beim Verkaufstarif Einzelanbieter zahlen Sie keine monatliche Abonnementgebühr. Sie zahlen zusätzlich zu den anfallenden Gebühren eine Verkaufsgebühr pro Artikel (aktuell 0,99 EUR pro Bestellung).

4.1.3 Zu einem anderen Verkaufstarif wechseln

Sie können jederzeit zwischen den Verkaufstarifen wechseln.

4.2 Auszahlungslimit

Gerade am Anfang Ihres Buchprojektes kann Amazon Sie mit einem Auszahlungslimit belegen.

4.2.1 Was bedeutet Auszahlungslimit?

Wenn Sie die Registrierung bei Amazon Payments Europe abgeschlossen haben, können Sie möglicherweise mit dem vorzeitigen Verkauf beginnen. In diesem Fall gilt für Ihr Zahlungskonto ein Auszahlungslimit in Höhe von 15.000 €. Sobald dieses Limit erreicht ist, überprüft Amazon Payments Europe Ihre Bankverbindung, um das Auszahlungslimit aufzuheben. Während dieses Vorgangs werden Sie eventuell von Amazon kontaktiert und um weitere Unterlagen gebeten, wie z. B. Ausweis, Adressnachweis, Nachweis als Kontoinhaber usw.

4.2.2 Was geschieht, wenn Sie die geforderten Informationen nicht bereitstellen?

Wenn Sie die Informationen innerhalb des angegebenen Zeitraums und vor Erreichen des Auszahlungslimits von 15.000 € nicht bereitstellen, wird Ihnen vorübergehend die Verkaufsberechtigung entzogen (siehe auch Punkt 6 „Amazon-Richtlinien: Verhaltenskodex und verbotene Handlungen“).

5 Richtige Unternehmensform und notwendige Angaben

5.1 Stiftung / eingetragener Verein / eingetragene Wohltätigkeitsorganisationen

- Stiftungssatzung
- Handelsregisterauszug (nur, sofern vorhanden)
- Auszug aus dem Stiftungs- / Vereinsregister
- auf die Wohltätigkeitsorganisationen lautende(r) Betriebskostenabrechnung oder Kontoauszug, einschließlich eingetragener Adresse und ausgestellt in den letzten 90 Tagen
- bestätigte Liste aller Treuhänder – mit vollständigen Namen und Geburtsdaten

⇒ Treuhänder meint hier ehrenamtliche Stiftungs- / Vereinsbeiräte (max.4)

5.2 GmbH /gGmbH / KG (inkl. Mischformen)

- Aktueller Handelsregisterauszug ausgestellt in den letzten 90 Tagen (gilt nicht für gGmbHs; siehe Merkblatt „Gewerbemeldung“ der BAG WfbM 2008)
- Auf das Unternehmen lautende(r) Betriebskostenabrechnung, Kontoauszug oder Kreditkartenabrechnung, ausgestellt in den letzten 90 Tagen
- Dokument zur Umsatzsteuererklärung (Umsatzsteuer-Identnummer)
- Gewerbemelderegisterauszug (gilt nicht für gGmbHs; siehe Merkblatt „Gewerbemeldung“ der BAG WfbM 2008)
- Gesellschaftsvertrag: Dieses Dokument soll belegen, wer an der Personengesellschaft zu welchem Prozentsatz beteiligt ist. Dieses Dokument ist nicht für jede Personengesellschaft erforderlich.

6 Amazon-Richtlinien: Verhaltenskodex und verbotene Handlungen

Von allen Verkäufern wird erwartet, dass sie sich bei der Erstellung von Angeboten bei Amazon an die folgenden Richtlinien halten. Verstöße des Verkäufers und verbotene Inhalte können dazu führen, dass das Amazon-Konto gesperrt wird.

6.1 Missbrauch der Verkaufswelt von Amazon

Die Verkaufswelt von Amazon steht allen Verkäufern zur Verfügung. Wenn ein Verkäufer wiederholt unverhältnismäßig große Datenmengen hochlädt oder die Website anderweitig in einer unangemessenen Weise nutzt, kann dies zu einer unverhältnismäßigen Auslastung der Website führen und den Zugriff anderer Verkäufer auf die Website beeinträchtigen.

6.2 Verhaltenskodex für Verkäufer

Mit Amazon erreichen Sie Hunderte Millionen von Kunden. Amazon bemüht sich, ein faires und vertrauenswürdiges Einkaufs- und Verkaufserlebnis sicherzustellen. Amazon erwartet von Ihnen, die im Folgenden beschriebenen Prinzipien des Verhaltenskodex zu befolgen.

6.2.1 Prinzipien des Verhaltenskodex für Verkäufer

- Halten Sie alle geltenden Gesetze ein und befolgen Sie alle Amazon-Richtlinien.
- Halten Sie die Kontoinformationen aktuell.
- Stellen Sie sich nicht falsch dar.
- Handeln Sie immer so, dass Amazon-Kunden den Einkauf als vertrauenswürdig empfinden.
- Führen Sie keine Produkte auf, die Amazon-Kunden schädigen könnten.
- Unterlassen Sie irreführendes, unangebrachtes oder anstößiges Verhalten. Dies gilt für alle Ihre Aktivitäten. Hierzu zählen unter anderem:
 - Die Informationen in Ihrem Konto
 - Die Informationen in Angeboten, Inhalten oder Bildern
 - Die Kommunikation zwischen Ihnen und Amazon oder Ihnen und unseren Kunden
- Verhalten Sie sich jederzeit fair. Zu unfairem Verhalten zählt unter anderem Folgendes:
 - Verhalten, das als Manipulation oder "Spiel" im Rahmen des Kauf- oder Verkaufsprozesses betrachtet werden könnte

- Aktionen, die als Manipulation von Kundenrezensionen wahrgenommen werden könnten, einschließlich direkter oder indirekter Beiträge zu falschen, irreführenden oder nicht authentifizierten Inhalten
- Aktivitäten, die als Versuch wahrgenommen werden könnten, die Suchergebnisse oder Verkaufsranglisten von Amazon zu manipulieren
- Aktionen, die absichtlich Schäden für einen anderen Verkäufer, seine Angebote oder seine Bewertungen verursachen
- Unterhalten Sie nur ein Konto in Seller Central für jede Region, in der Sie verkaufen, es sei denn, Sie haben ein rechtmäßiges geschäftliches Interesse an der Eröffnung eines zweiten Kontos; alle Ihre Konten müssen ordentlich geführt werden. Beispiele für ein rechtmäßiges geschäftliches Interesse umfassen:
 - Sie haben mehrere Marken und führen zu jeder ein gesondertes Unternehmen
 - Sie stellen Produkte für zwei unterschiedliche und gesonderte Unternehmen her
 - Sie werden für ein Amazon-Programm rekrutiert, das gesonderte Konten erfordert

6.2.2 Verbotene Handlungen und Verkaufsaktivitäten

Wer diese Richtlinien nicht einhält, muss mit einer Entfernung seiner Angebote rechnen sowie mit dem vorübergehenden Entzug des Zugriffs auf Amazon-Funktionen und -Berichte und / oder dem Entzug der Verkaufsberechtigung.

6.3 Allgemeine Richtlinien:

1. Versand von BMVD-Produkten (Bücher, Musik, Video und DVD) und Videospiele:

BMVD-Produkte (Bücher, Musik, Video, DVD) und Videospiele, die bei Amazon angeboten werden, müssen innerhalb von 2 Werktagen ab dem Datum, an dem Ihnen die Bestellbestätigung übermittelt wurde, versandt werden.

2. Versuch der Umleitung von Transaktionen oder Käufern:

Jeder Versuch, den eingerichteten Amazon-Verkaufsprozess zu umgehen oder Amazon-Benutzer auf andere Webseiten oder Verkaufsprozesse umzuleiten, ist verboten. Insbesondere sind Anzeigen, Werbebotschaften (Sonderangebote) und "Handlungsaufforderungen", die Besucher von Amazon dazu verleiten, veranlassen

oder ermutigen, die Webseite von Amazon zu verlassen, nicht gestattet. Dazu gehören folgende Aktivitäten:

- Versenden von E-Mails mit der Absicht, Kunden vom Amazon-Verkaufsprozess umzuleiten
- die Aufnahme von Hyperlinks, URLs oder Internetadressen innerhalb von Verkäufer-generierten Bestätigungs-E-Mail-Nachrichten oder von Beschreibungsfeldern für Produkte und Angebote, die dazu gedacht sind, Kunden vom Amazon-Verkaufsprozess umzuleiten.

3. Nicht autorisierte und missbräuchliche Unternehmensnamen

Ihr Firmenname (mit dem Ihr Geschäftsbetrieb bei Amazon identifiziert werden kann) muss folgende Anforderungen erfüllen:

- Er muss Sie als Verkäufer exakt identifizieren, er darf nicht missverständlich sein, und Sie müssen das Recht zum Führen dieses Namens besitzen (d. h. der Name darf keine Marke eines Dritten und keine anderen Rechte am geistigen Eigentum Dritter enthalten und darf diese auch nicht verletzen). Außerdem dürfen Sie keinen Unternehmensnamen nutzen, der eine E-Mail-Endung wie .com, .net, .biz usw. enthält.

4. Unangemessene E-Mail-Kommunikation:

Unerwünschte E-Mails an Amazon-Kunden (soweit nicht für Versand und entsprechendem Kundenservice nötig) und marketingbezogene E-Mails jeglicher Art sind verboten.

5. Angemessene Nutzung von Kundenrufnummern:

Amazon gewährt Verkäufern im Verkaufstarif Professionell, die den Versand ihrer eigenen Bestellungen übernehmen, Zugriff auf Telefonnummern von Kunden, damit sie die Kennzeichnungsvorschrift der Transporteure erfüllen können. Wenn Sie Zugriff auf diese Kundendaten haben, müssen Sie sich an die Datenschutzrichtlinie von Amazon halten, die Sie im Verkäufervertrag finden.

6. Ordnungsgemäße Nutzung von Kundenrufnummern:

- Drucken Sie die Nummer auf die Etiketten auf, um die Anforderungen des Transporteurs zu erfüllen.
- Löschen Sie nach Ausführung einer Kundenbestellung alle gespeicherten Kundenrufnummern.
- Achten Sie darauf, wer in Ihrem Unternehmen Zugriff auf Kundenrufnummern hat – der Schutz dieser Daten liegt in Ihrer Verantwortung.

7. Nicht ordnungsgemäße Nutzung von Kundenrufnummern:

- Verwenden Sie die Telefonnummer niemals, um mit einem Kunden Kontakt aufzunehmen. Verwenden Sie für die Kontaktaufnahme mit dem Kunden in Bezug auf seine Bestellung ausschließlich das Käufer-Verkäufer-Postfach. Weitere Informationen finden Sie in den häufig gestellten Fragen zum Käufer-Verkäufer-Postfach.
- Geben Sie niemals Kundenrufnummern an Außenstehende weiter.
- Vermeiden Sie unter allen Umständen die Übermittlung von Kundendaten (einschließlich Telefonnummern) außerhalb des Käufer-Verkäufer-Postfachs.

8. Direkte E-Mail-Adressen:

Käufer und Verkäufer können über das Käufer-Verkäufer-Postfach miteinander kommunizieren. Das Postfach ordnet beiden Parteien eindeutige E-Mail-Adressen zu, die von Amazon generiert werden. Verkäufer dürfen für Käufer keine anderen E-Mail-Adressen bereitstellen als die von Amazon generierten E-Mail-Adressen auf der Amazon-Webseite bzw. des Käufer-Verkäufer-Postfachs.

9. Als Bevollmächtigter oder Markenschutzbehörde Zuwiderhandlungen melden.

Amazon weiß, dass sich viele Marken dazu entschließen, Markenschutzbehörden oder Bevollmächtigte damit zu beauftragen, Verletzungen geistigen Eigentums in ihrem Namen zu melden. Amazon akzeptiert von bevollmächtigten Vertretern vorgelegte Dokumente. Allerdings gestattet Amazon Personen mit aktiven Verkäuferkonten nicht, als Bevollmächtigter einer Marke Mitteilungen zu Rechtsverletzungen zu erstellen, wenn das Einreichen dieser Mitteilungen ihrem eigenen Verkäuferkonto zugutekommen könnte (z. B. durch Entfernen der Angebote von Wettbewerbern). Jede Person, die Mitteilungen als Bevollmächtigter einsendet,

die deren eigenen Status als Verkäufer begünstigen könnten, muss damit rechnen, dass ihr Verkäuferkonto geschlossen wird.

10. Missbrauch des Amazon-Verkaufsservice:

Der Amazon-Verkaufsservice steht allen Verkäufern zur Verfügung. Lädt ein Verkäufer wiederholt unverhältnismäßig große Datenmengen hoch oder nutzt den Service anderweitig in einer unangemessenen Weise, kann dies zu einer unverhältnismäßigen Beanspruchung führen und den schnellen und einfachen Zugriff anderer Verkäufer auf den Service beeinträchtigen. Bei unsachgemäßem Gebrauch oder unverhältnismäßiger bzw. unangemessener Beanspruchung des Amazon-Verkaufsservices behält sich Amazon vor, Ihren Zugriff auf das Hochladen von Produktdaten oder auf andere Funktionen nach eigenem Ermessen zu beschränken oder zu sperren, bis Sie diesen unsachgemäßen Gebrauch einstellen.

11. Missbrauch der Amazon-Fallbearbeitung oder Bedrohung von Amazon-Angestellten

Sie können sich im Fall von Fragen oder Problemen mit Ihrem Amazon-Verkäuferkonto an den Verkäuferservice wenden und Sie können die Qualität der Unterstützung durch die Mitarbeiter des Verkäuferservices bewerten, um uns bei einer kontinuierlichen Verbesserung zu unterstützen. Es ist verboten, diese Funktionalität anderweitig zu nutzen. Wir bewerten unsere Mitarbeiter nach hohen Qualitätsstandards, um Ihnen den bestmöglichen Kundendienst anzubieten, und wir erwarten von unseren Verkäufern eine professionelle Kommunikation sowie eine faire Bewertung unserer Kunden und Mitarbeiter.

12. Missbrauch von Beurteilungen, Bewertungen oder Produktrezensionen:

Jeder Versuch, Beurteilungen, Bewertungen und Produktrezensionen zu manipulieren, ist verboten.

Beurteilungen und Bewertungen: Mit Beurteilungen und Bewertungen können Käufer die Gesamtleistung eines Verkäufers bewerten. Sie unterstützen Verkäufer damit bei der Entwicklung eines guten Rufes auf dem Amazon Marketplace. Sie dürfen keine unangemessenen oder falschen Bewertungen oder persönlichen Informationen eines Transaktionspartners veröffentlichen. Dazu gehören auch Beurteilungen oder Bewertungen auf Ihrem eigenen Konto. Sie können einen Käufer zu einer Bewertung auffordern, dürfen ihm aber keine Bezahlung oder andere Anreize für das Abgeben

oder Entfernen einer Bewertung anbieten. Es ist außerdem strengstens untersagt, Beurteilungen und Bewertungen durch Manipulation oder für kommerzielle Zwecke abzugeben.

Produktrezensionen: Produktrezensionen sind für den Amazon Marketplace wichtig, denn diese bieten ein Forum für positives oder negatives Feedback zu Produkten und Dienstleistungen sowie für die Erfahrungen des Rezensenten. Sie dürfen keine Rezensionen zu Produkten oder Dienstleistungen schreiben, an denen Sie ein finanzielles Interesse haben. Auch Rezensionen für Produkte und Dienstleistungen von Konkurrenten sind nicht zulässig. Außerdem dürfen Sie keine Entschädigung für eine Rezension (einschließlich kostenloser bzw. reduzierter Produkte) anbieten. Bitten um ausschließlich positive Rezensionen, für die eine Entschädigung angeboten wird, sind verboten. Sie dürfen Käufer nicht dazu auffordern, Rezensionen zu ändern oder zu entfernen.

13. Missbrauch des Verkaufsrangs:

Mit Produkt-Rankings können Käufer die Beliebtheit eines Produkts bewerten. Jeder Versuch, einen Verkaufsrang zu manipulieren, ist verboten. Sie dürfen gefälschte oder betrügerische Bestellungen nicht erbitten oder wissentlich akzeptieren, einschließlich der Aufgabe von Bestellungen für Ihre eigenen Produkte. Sie dürfen Käufern keine Entschädigung für den Erwerb Ihrer Produkte oder Einlöscodes zum Zweck der Manipulation des Verkaufsrangs anbieten. Ferner dürfen Sie sich auf der Produktdetailseite eines Produkts nicht auf den Verkaufsrang beziehen. Dazu gehören auch der Titel und die Beschreibung.

14. Ungenaue Übereinstimmung der Produktangebote:

Wenn Sie für den Verkauf von Artikeln Angebote mit einer vorhandenen Produktdetailseite erstellen, muss das angebotene Produkt auf einer Produktdetailseite aufgelistet werden, die das Produkt in jeder Hinsicht genau beschreiben, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) folgende Angaben: Hersteller, Ausgabe, Einband, Version, Format oder Kompatibilität mit Wiedergabegeräten. Verkäufer dürfen ihre Artikel nicht einer Detailseite zuordnen, die andere ISBN-, UPC-/EAN-Nummern bzw. andere externe Kennungen enthält.

15. Erstellen von doppelten Produktdetailseiten:

Das Erstellen einer neuen Produktdetailseite für ein Produkt, das bereits im Amazon-Katalog vorhanden ist, ist nicht zulässig.

16. Erstellen separater Angebote:

Sie dürfen keine separaten Angebote für identische Kopien des gleichen Artikels erstellen. Es ist verwirrend für Käufer und frustrierend für andere Verkäufer, wenn es für den gleichen Artikel mehrere Angebotsseiten gibt. Verkäufer können einen Artikel mehrmals verkaufen, indem sie die Stückzahl eines Angebots erhöhen. Separate Angebote sind nur zulässig, wenn sich das Produkt in unterschiedlichen Zuständen befindet.

17. Missbrauch der Amazon A-bis-Z-Garantie:

Jeder Missbrauch des Amazon A-bis-Z-Garantieantragsprozesses ist verboten. Verkäufer, die eine unverhältnismäßig hohe Anzahl oder hohe Geldbeträge von A-bis-Z-Garantieanträgen haben, müssen mit einer Sperrung rechnen. Wenn ein Käufer mit einem Produkt oder einer Dienstleistung unzufrieden ist, kann er mit Ihnen eine Erstattung, Rückgabe oder einen Umtausch vereinbaren. Amazon behält sich das Recht auf Rückbuchungen von Ihrem Konto vor, wenn wir einem Käufer unter den Bedingungen der Amazon A-bis-Z-Garantie eine Erstattung leisten.

18. Missbrauch der Such- und Stöberfunktion:

Wenn Kunden die Suchfunktion und Kategorie-Struktur von Amazon verwenden, möchten sie relevante und präzise Suchergebnisse erhalten. Jeder Versuch, die Suchfunktion zu manipulieren, ist daher verboten. Dazu gehören u. a. folgende verbotenen Verhaltensweisen:

- Künstliches Simulieren einer hohen Kundenfrequenz (über Internet-Bots, Bezahlung für Klicks auf organische Suchergebnisse usw.).
- Angabe von irreführenden oder irrelevanten Kataloginformationen (Titel, Aufzählungspunkte, Beschreibung, Varianten, Suchbegriffe usw.).
- Hinzufügen von Produktkennungen (Markennamen, Produktnamen, ASINs usw.) zu versteckten identifizierenden Attributen, auch wenn es sich dabei um Ihre eigenen handelt.

19. Missbrauch der Produkthanpassung

Sie dürfen die folgenden Produkte nicht im Rahmen des Programms zur Produkthanpassung anbieten: Computer, Laptops, Computergehäuse, Videospielekonsolen oder Tablets. Dies beinhaltet die Instandsetzung der oben genannten Basisprodukte.

Wenn Kunden anpassbare Produkte bei Amazon kaufen, erwarten sie, dass diese Produkte gemäß Bedarf und unter Verwendung der persönlichen Wünsche, die während des Kaufvorgangs eingegeben wurden, hergestellt werden. Jedes benutzerdefinierte Feld (z. B. Texteingabe, Bild-Upload oder Konfigurationsoption), das dem Kunden bei der Erstellung eines anpassbaren Produkts angezeigt wird, muss dazu dienen, die vom Kunden gewünschte Anpassung des Produkts zu unterstützen. Jeder Versuch, die Funktion zur Anpassung zu manipulieren, sodass vorhandene Amazon-Richtlinien umgangen werden, sowie das falsche Darstellen angepasster Produkte ist verboten. Dazu gehören u. a. folgende verbotenen Verhaltensweisen:

- Das Anbieten von Garantien: Sie dürfen keine Garantie (Ihre eigene, dritte oder Herstellergarantie) als Anpassungsoption anbieten.
- Bündelung: Sie dürfen keine Add-on-Produkte anbieten, die den Artikel nicht weiter anpassen. Wenn Sie eine benutzerangepasste Handyhülle anbieten, dürfen Sie keine zusätzlichen Ladekabel oder anderes handelsübliches Zubehör anbieten.
- Angebot mit UPC des Herstellers: Da Sie den Artikel des Herstellers durch die Anpassung grundlegend verändert haben, dürfen Sie den UPC des Herstellers nicht verwenden, wenn Sie eine ASIN erstellen. Sie können entweder Ihren eigenen GS1-zertifizierten UPC eingeben oder eine GTIN-Befreiung beantragen.
- Kostenlose Werbeaktionen: Sie dürfen keine kostenlosen Artikel als Form der Anpassung anbieten. Wenn Sie beispielsweise ein standardmäßiges Autoradio anbieten, dürfen Sie nicht fragen, ob der Käufer einen kostenlosen Luft-Auffrischer als Anpassung wünscht. Ihr Basisprodukt muss über ein Element der Anpassung verfügen.
- Ja / Nein als Anpassung: Wenn Sie Text- oder Produktkonfigurationen als Anpassung verwenden möchten, dürfen Sie keine Anpassung mit dem Wert

"Ja / Nein" anbieten. Diese Konfiguration dient nicht der Anpassung eines Artikels.

- Verstöße oder die missbräuchliche Verwendung der Anpassungsfunktionen können dazu führen, dass Sie die Funktionen nicht mehr verwenden dürfen. Dies kann nicht mehr rückgängig gemacht werden.

20. Preismanipulationen nach einer Transaktion und zu hohe Versandgebühren:

Jeder Versuch, den Verkaufspreis eines Artikels nach Abschluss einer Transaktion zu erhöhen, ist verboten. Ferner dürfen Sie keine unverhältnismäßig hohen Bestellgebühren oder Versandkosten geltend machen.

21. Vorabverkäufe von Büchern, Musik, Video, DVD (BMVD), Software und Videospielen:

Verkäufer dürfen keine Angebote für Buch-, Musik-, Video-, DVD- oder Videoprodukte einstellen, die Amazon als vorbestellbar kennzeichnet. Bücher, Musik, Video und DVDs (BMVD-Produkte) und Videospiele, die bei Amazon angeboten werden, müssen innerhalb von 2 Werktagen ab dem Datum, an dem Ihnen die Bestellbestätigung übermittelt wurde, versandt werden. Eine genaue Dokumentation des Lagerbestands ist auch deshalb wichtig, da "nicht verfügbare Artikel" Ihre Verkäuferbewertung negativ beeinflussen können. Wenn ein Artikel, den Sie anbieten, bei einer Bestellung nicht zum sofortigen Versand bereitsteht, müssen Sie die Bestellung stornieren oder den Käufer informieren und ggf. eine Erstattung einleiten. Amazon wird sofort jedes Angebot eines Verkäufers für Buch-, Musik-, Video-, DVD- oder Videospiele-Produkte entfernen, die Amazon als vorbestellbar ausweist.

22. Anbieten verbotener Produkte:

Das Anbieten von Teilen oder Produkten von Walen, Delphinen, Schildkröten, Haien, Elefanten (einschließlich Elfenbein) oder von anderen als gefährdet eingestuftem Tier- oder Pflanzenarten ist verboten.

7 Häufige Fehler und deren Lösung

Um zu erfahren, warum eine Verifikation ohne oder mit negativem Ergebnis verläuft, ist die Ursachen-Analyse unumgänglich. Im Extremfall müssen Sie sich mit einem deaktivierten Seller Account auseinandersetzen (siehe Punkt 8 „Deaktivierter Amazon Seller Account / eingefrorenes Guthaben“).

7.1 Punkt 3.5 „Amazon-Kriterien für Dokumente“ nicht berücksichtigt

Prüfen Sie Ihre Dokumentlage hinsichtlich der Vorgaben und halten Sie sich exakt an diese. Unachtsamkeiten sind menschlich, passieren und können behoben werden.

7.2 Angaben von primärem Kontakt / Vertretungsberechtigten differieren

Prüfen Sie, ob die Angaben aktuell, logisch und identisch zu Ihren – auch damaligen – Registrierungsangaben sind.

Beispiele:

- Geschäftsführende sind namentlich genannt, aber die E-Mailadresse stammt von jemandem aus der Gruppenleitung.
- Primärer Kontakt ist nicht wirtschaftlich und auch sonst nicht vertretungsberechtigt (Handlungsvollmacht fehlt).
- Gruppenleitende oder Projektleitende sind anstelle der primären oder vertretungsberechtigten Person eingetragen.
- Offizielle Buchgruppen-E-Mail findet sich in den primären Kontaktdaten (gehört in die Stammdaten zum Seller Account, also die E-Mailadresse, die Kunden auf Amazon in den Händlerinformationen sehen)

7.3 Falsche Unternehmensform gewählt

Achten Sie darauf, dass Sie sich in Seller Central für die richtige Unternehmensform registriert haben. Wir haben häufiger festgestellt, dass Einrichtungen als Einzelunternehmer oder sogar als Privatperson registriert sind. Wenn also eine Einrichtung einen privaten Seller Account besitzt und plötzlich ein Unternehmen mit vielen 100 Mitarbeitenden ist, wirft das viele Fragen bei Amazon auf.

Verändern Sie die Unternehmensform nicht aus Bequemlichkeit, weil Sie bestimmte Angaben nicht machen wollen, sondern bleiben Sie bei der Wahrheit.

7.4 Business Solution Vertrag nicht zugestimmt

Amazon aktualisiert diesen kontinuierlich. Er ist die vertragliche Grundlage Ihrer Zusammenarbeit mit Amazon. Prüfen Sie in Seller Central, ob Sie der neuen Version zugestimmt haben.

7.5 Amazon Nutzungsrichtlinien nicht zugestimmt

Amazon aktualisiert auch diese kontinuierlich. Prüfen Sie in Seller Central, ob Sie der neuen Version zugestimmt haben. Die Zustimmung erfolgt zusammen mit dem Business Solution Vertrag.

7.6 Gegen die Amazon Richtlinien verstoßen

Die Richtlinien sind in aller Regel einfach zu befolgen. Sie werden per E-Mail von Amazon benachrichtigt. Die Verstöße werden auch in Seller Central angezeigt. Hinter den Meldungen erfahren Sie den Grund. Folgen Sie den Anweisungen und beheben Sie die Verstöße so schnell wie möglich.

Häufig setzt Amazon Artikel auf die „rote Liste“. Löschen Sie die Artikel in der Lagerverwaltung in Seller Central und nehmen Sie den Artikel aus dem entsprechenden Karton.

Bei Urheberrechtsverletzungen haben Sie sehr wahrscheinlich rechtebehaftete Medien wie CDs, VHS-Kassetten, DVDs, Blu-rays verkaufen wollen. Nehmen Sie solche Artikel aus dem Bestand, da die rechtlichen Fallstricke immens sind (auch, wenn Sie in gutem Glauben handeln).

7.7 Wirtschaftlich vertretungsberechtigte Person nicht mehr aktuell

Amazon überprüft regelmäßig Ihre Angaben. Halten Sie diese in Seller Central aktuell.

Beispiele:

- Ehemalige Geschäftsführende sind aufgeführt, die lange nicht mehr im Unternehmen sind.
- Vertretungsberechtigte sind veraltet.

7.8 Impressum (Webseite) weicht von den hinterlegten Informationen ab

Amazon überprüft in unregelmäßigen Abständen Ihr Impressum und gleicht dieses mit Firmierungsinformationen in Seller Central ab. Unkritisch sind Verwaltungs-, Beschäftigungs- oder Holding-Gesellschaften, an die der Seller Account geknüpft ist.

⇒ Sie müssen nicht das Impressum anpassen!

7.9 Für einen falschen Marktplatz registriert

Achten sie darauf, dass Sie sich als deutsches Unternehmen mit Sitz in Deutschland für den deutschen Amazon-Marktplatz registrieren und nicht versehentlich für einen ausländischen Marktplatz.

7.10 Fehlerhafte Produktinformation (z. B. Preis)

Amazon sieht folgende Produktmerkmale für Produktkennzeichnungen / -identifizierungen vor:

- Eine Produktkennung wie GTIN, UPC, ISBN oder EAN, um den genauen Artikel anzugeben, den Sie verkaufen.
- Eine SKU, d. h. eine Produktkennung, die Sie zur Überwachung Ihres Lagerbestands verwenden
- Angebotsdetails, wie Preis, Produktzustand, verfügbare Menge und Versandarten
- Produktdetails wie Name, Marke, Kategorie, Beschreibung und Bilder

⇒ Die Amazon-MWS-Schnittstelle und Buch-Meister nehmen Ihnen alle Aufgaben automatisiert ab.

⇒ Preisfehler kommen vor und werden Ihnen in Seller Central angezeigt. Diese kommen

7.10.1 Fehlerhafte Preisinformation

Die Amazon-MWS-Schnittstelle kann in seltenen Fällen zu fehlerhaften Preisinformationen führen, welche Ihnen dann in Seller Central als solche angezeigt werden. In den meisten dieser Fälle wird kein Mindestpreis durch Amazon geliefert, wodurch der Höchstpreis von 36,95 EUR aufgerufen wird und der betroffene Artikel mit diesem Preis bei Amazon gelistet wird.

Lösung 1: Sie passen den Artikel-Preis in Seller Central und Buch-Meister (Artikelmaske) auf geringere Werte an. Dieser Weg funktioniert leider nicht für alle betroffenen Artikel. Wählen Sie dann Lösung 2.

Lösung 2: Sie löschen den Artikel in Seller Central.

- ⇒ Da unklar ist, wann das Pre-Pricing von Amazon auf diese Artikel fehlerfrei funktioniert, empfehlen wir solche Artikel in eigenen Bücherkartons einzulagern, um diese zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu inventarisieren. Häufigste Ursache sind Datenbank-Bugs, auf die wir keinen Einfluss haben.

7.11 Kein Amazon-Professionell-Tarif

Für einen reibungslosen Buchprojekt-Erfolg ist der Professionell-Tarif zwingend Voraussetzung. Alle anderen Tarife / Kontenformen sind in ihrer Funktion stark eingeschränkt.

Wenn Sie sich also als z.B. Privatperson registriert haben, wird Ihnen z.B. die Unterstützung des Amazon Verkäufer-Service für Businesskunden verwehrt.

8 Deaktivierter Amazon Seller Account / eingefrorenes Guthaben

Die Gründe, warum Amazon Ihren Seller Account auf „inaktiv“ setzt und bestehendes Guthaben einfriert, sind vielfältig:

Die Lösung zur Wiederbelebung Ihres Seller Accounts liegt im Detail und ist oft leichter umsetzbar als anfangs gedacht. Aber die Lösung kann ebenso sehr komplex sein, wenn die Verantwortung nicht bei Ihnen liegt.

8.1 Häufigste Fälle für Sperrungen

Wichtig für Sie als Amazon-Händler ist, dass Sie in jedem Fall aktiv werden müssen – auch eine bloße Produktsperre bedarf der Aufarbeitung.

8.1.1 Kontosperrungen

- eine zu große Zahl an Kundenbeschwerden über einen längeren Zeitraum hinweg
- Nichtauslieferung bestellter Ware in mehreren Fällen
- Kauf von positiven Bewertungen
- Verkauf verbotener Gegenstände (zum Beispiel Waffen, verbotene Schriften und Ähnliches)
- mehrere Produktsperren in Folge

8.1.2 Produktspernungen

- Angebliche Urheberrechtsverstöße
- Angebliche Markenrechtsverstöße
- Angebliche Verstöße gegen wettbewerbsrechtliche Kennzeichnungsvorschriften
- Angeblich fehlerhafte Produktangaben (besonders häufig beim Preis)

8.2 Ursachen

8.2.1 Ursache liegt bei Ihnen

- Fristen für angeforderte Informationen / Dokumente nicht eingehalten: Da hilft nur schnelleres Arbeiten und hinter den Dingen her sein.
- Angeforderte Informationen / Dokumente verweigert: Klären Sie die Gründe und finden Sie gemeinsam mit Amazon eine Lösung. Trotz stringenten Vorgaben hat das Amazon-Verifikationsteam einen Handlungsspielraum, wenn z.B. die Anforderung

von personenbezogenen Daten aus Gesellschafterreihen wie Landesverbänden, Kreis / Land oder sogar Diözese besteht, kann die Abgabe verweigert werden, da solche Gesellschafter nicht persönlich für Ihre Einrichtung haften und keine wirtschaftlich vertretungsberechtigte Funktion ausüben.

- Angeforderte Informationen / Dokumente kontinuierlich falsch übermittelt: Übermittelte Dokumente werden erst maschinell verarbeitet, d.h. auf die vorgegebenen Dokumenteigenschaften geprüft, bevor sie in einer zweiten Instanz Mensch im Detail geprüft werden. Falsch übermittelte Dokumente erkennen Sie in Seller Central an dem Hinweis „ungültiges Dokument“ (siehe auch Punkt 3.5 „Amazon-Kriterien für Dokumente“)
- Abweichende Informationen in Seller Central: Sorgen Sie dafür, dass die abgegebenen Informationen über alle Bereiche / Dokumente identisch sind.

8.2.2 Ursache liegt bei Amazon

- Amazon reagiert nicht / bietet keine hilfreiche Lösung: Tatsächlich kann ein schleppender Verifikationsprozess auch in der Verantwortung von Amazon liegen. Auch dort arbeiten Menschen, denen ebenso Fehler unterlaufen können oder in unterschiedlichem Wissensstand begründet liegen. Hier hilft oft ein freundlicher Hinweis an das Verifikationsteam. Dennoch kann es passieren, dass Amazon gar keine Hilfe anbietet, weil bestimmte Informationen maschinell verarbeitet werden. In aller Regel erhalten Sie dann eine wenig unterstützende E-Mail mit einem Standardtext. Bitte Sie das Verifikationsteam erneut höflich um eine Lösung.
- Amazon fordert scheinbar Unmögliches: Prüfen Sie genau, was Amazon von Ihnen fordert. Manchmal macht die Anforderung gar keinen Sinn. Signalisieren Sie Ihre Lösungsbereitschaft, aber erklären Sie sich auch nicht mit allem einverstanden. Personenbezogene Daten von nicht wirtschaftlich vertretungsberechtigten Personen zu fordern, ist überzogen (siehe oben). Oft ist es hilfreich, ein anderes Dokument bereitzustellen, welches weniger kritisch oder weniger aufwendig zu besorgen ist.
- Amazon hat einen Richtlinien-Verstoß gemeldet, auf den Sie keinen Einfluss haben: Schauen Sie sich genau an, was der angegebene Grund des Verstoßes ist und tragen Sie zur Lösung bei. Ist Ihnen das nicht möglich, weil z.B. Verstöße aufgetreten sind, die nach einer Deaktivierung entstanden sind (Preisfehler, Lieferverstöße etc.), kontaktieren Sie den Verkäuferservice und lösen Sie zusammen mit diesem den Verstoß.

8.2.3 Ursache liegt bei Dritten

- Kunden-Rezensionen sind schlecht: Wenn Käufer einen schlechten Tag hatten, kann sich das in den Rezensionen bemerkbar machen. Amazon sperrt erst dann Konten, wenn eine gewisse Schwelle negativer Bewertungen überschritten ist. Finden Sie die Ursache, erarbeiten Sie eine Lösung und beweisen Sie Amazon, dass Sie willens sind, Ihren Kundenservice deutlich zu verbessern. Oft reaktiviert Amazon Konten mit eingeschränkter Funktion. „Eingeschränkt“ kann bedeuten, dass Sie nur eine bestimmte Anzahl von Transaktionen monatlich tätigen dürfen oder Guthaben eingefroren wird. Diese Einschränkungen sind so lang aktiv, bis Amazon deutliche Besserung erkennt; sprich bis Sie bewiesen haben, dass Ihnen an einer dauerhaften Lösung gelegen ist.
- Transportdienstleister performt nicht: Während Sie alles richtig machen, kann ein falscher Transportdienstleister alles zum Einsturz bringen. Kommen Lieferungen kontinuierlich verspätet an / gar nicht an, führt das zwangsläufig zu schlechten Bewertungen und somit zur Sperrung Ihres Accounts. In diesen Fällen hilft es, den Transportdienstleister auf diesen Makel aufmerksam zu machen, damit er diesen abstellen kann. Im Extremfall bleibt Ihnen nur, sich für einen vertrauenswürdigen Dienstleister zu entscheiden.

8.2.4 Ursache liegt bei Kriminellen

- Identitätsdiebstahl / Cyberattacke: Amazon fordert in diesem Fall von Ihnen, dass Sie IT-Sicherheitskonzepte (Datenschutz, Berechtigungskonzepte ISMS-Richtlinien, Security Awareness Coaching etc.) einreichen, um zu erkennen, was Sie künftig anders machen, um eine Cyberattacke zu vermeiden. Neben dem enormen Zeitaufwand, einen gekaperten Account freizubekommen, können hiermit auch erhebliche Investitionskosten für Schwachstellen-Analysen, Firewall-Lösungen sowie weitere IT-Infrastrukturbereiche notwendig werden, wenn durch eine Cyberattacke Ihre Einrichtung großflächig betroffen ist.

8.3 Maßnahmenplan

Zur Lösung des Problems verlangt Amazon von Ihnen regelmäßig einen sogenannten Maßnahmenplan. Es reicht also nicht, einfach nur mitzuteilen, dass das Problem irgendwie gelöst wurde – Amazon will sichergehen, dass in der Zukunft keine weiteren Probleme mehr auftauchen. Zur Dokumentation dieser Problemvermeidung dient der Maßnahmenplan.

- ⇒ Auch, wenn Sie einfach auf den weiteren Vertrieb eines Produktes verzichten wollen, ist dieser Maßnahmenplan erforderlich. Denn Sie wollen ja andere Produkte weiter bei Amazon verkaufen können.
- ⇒ Das erste Problem bei der Sache ist aber, dass Amazon schon in der Fehlerbeschreibung meistens keine wirklich brauchbaren Angaben macht, die dabei helfen könnten, das Problem einzugrenzen.
- ⇒ Das zweite Problem ist, dass Amazon nur sehr rudimentäre Angaben macht, was eigentlich in einen Maßnahmenplan gehört.

Das dritte, eigentliche Problem ist, dass es aufgrund der vielen individuellen Fälle nicht möglich ist, auf einen „Standard-Maßnahmenplan“ oder ein „Muster“ zurückzugreifen, die auf die einzelnen Fälle passen könnten.

Wie Sie dennoch in den meisten Fällen einen geeigneten Maßnahmenplan selbst erstellen können, zeigen wir Ihnen im Folgenden.

8.4 Herausforderung

Alles beginnt mit einer Mitteilung von Amazon, wonach Ihr Konto oder ein Produkt gesperrt sei, weil es einen Vorfall gegeben habe.

Die Art dieser Vorfälle kann sehr verschieden sein. In der Praxis sehr häufige Fälle sind angebliche Markenrechtsverstöße oder Urheberrechtsverstöße, eine zu hohe Zahl an Kundenbeschwerden, angeblich nicht ausgeführte Bestellungen oder verbotene Kundenwerbemaßnahmen (zum Beispiel das Belohnen positiver Rezensionen).

Wichtig ist, das Problem erst einmal einzugrenzen und zu verstehen.

Auch wenn, wie gesagt, Amazon selbst nicht wirklich hilfreich beim Auffinden der Probleme ist, können diese doch in sehr vielen Fällen selbst ermittelt werden.

Beispielsweise wissen Sie natürlich selber, ob Sie in der Vergangenheit verbotene Rezensionskäufe veranlasst oder über Dienstleister in Auftrag gegeben haben. Und auch die Beschwerden Ihrer Kunden kennen sie aus Ihrem eigenen Kundenkonto.

Markenrechtsbeschwerden beziehen sich immer auf bestimmte Produkte, so dass die Marke, um die es geht, leicht feststellbar ist. Auch der Markeninhaber ist üblicherweise leicht auffindbar (Markenrecherche: <https://www.tmdn.org/tmview/#/tmview>). Hier sollten Sie schleunigst prüfen, ob Sie die notwendige Erlaubnis für den Vertrieb des Markenproduktes

haben, und wer gegebenenfalls der Rechteinhaber ist. Markenrecherchen können Sie hier vornehmen. Da das Markenrecht sehr komplex ist und Markenrechtsverstöße ganz empfindliche finanzielle Folgen haben können, empfiehlt es sich allerdings, hier sehr schnell anwaltliche Hilfe einzuholen.

Bleibt der Vorwurf Amazons aber dennoch schwammig und unverständlich, ist Fleißarbeit gefragt. Dann gilt es, Kontakt zum Verkäufer-Service aufzunehmen und sich, notfalls telefonisch (089 358030), so lange zu erkundigen, bis der Vorwurf feststeht.

Lassen Sie sich dabei nicht von den üblichen E-Mails mit Textbausteinen abspeisen, sondern bleiben Sie hartnäckig.

Die Problemanalyse ist bereits der erste Schritt zur Erstellung des Maßnahmenplans. Der Maßnahmenplan besteht sogar in erster Linie in einer Beschreibung des vorgefundenen oder von Amazon berichteten Problems. Daher ist es notwendig, dass Sie das so gefundene Problem in Worte fassen, damit der Sachbearbeiter bei Amazon in einem Zug lesen kann, dass das Thema erfasst wurde.

8.4.1 Ursachenermittlung

Im zweiten Schritt geht es dann darum, die Ursachen des Problems zu ermitteln und klar zu benennen. Auch hier geht wieder Ihre eigene Arbeit einher mit der Beschreibung innerhalb des Maßnahmenplans.

Amazon möchte von Ihnen wissen, ob Sie sich tatsächlich an die Lösung des Problems gemacht haben. Das geht eben nur mit entsprechender Analyse.

Bei der Fehleranalyse sollte man genau so vorgehen, wie man es als Unternehmer ohnehin im eigenen Interesse tun sollte. Das heißt, schonungslos eigene Fehler benennen und, wenn ein Problem vielschichtig ist, alle einzelnen Fehlerursachen identifizieren und deren einzelne Beiträge benennen. Manche Probleme entstehen nur durch das Zusammenspiel verschiedener Faktoren, auch das sollte an dieser Stelle klar zum Ausdruck kommen.

8.4.2 Problemlösung

Die Problemlösung hängt immer vom Einzelfall ab und kann dementsprechend auch nicht in abstrakter Weise beschrieben werden.

Falsch ist es auf jeden Fall, einfach nur lapidar zu behaupten „Wir haben das Problem gelöst“. Es muss stattdessen im Einzelnen dargestellt werden, welche Schritte unternommen wurden, um das Problem zu lösen.

Das kann etwa die Umstellung betrieblicher Abläufe oder ein Verzicht auf den Vertrieb bestimmter Waren sein. Manchmal ist es notwendig, große Umstrukturierungen bis hin zu Lieferantenwechseln vorzunehmen.

All diese Schritte müssen klar benannt, und sie müssen wirksam sein.

Bedenken Sie immer: Es geht nicht nur um den Maßnahmenplan, den Sie bei Amazon einreichen, sondern es geht darum, dass das Problem in der Zukunft tatsächlich nicht mehr auftaucht. Die Problemlösung ist in Ihrem eigenen Interesse.

8.4.3 Wirksamkeitsfrage

Der letzte Schritt, der in der Praxis gerne vergessen wird, ist der Wirksamkeitsnachweis. Das ist in gewisser Weise ein Widerspruch in sich, weil die Wirksamkeit der von Ihnen ergriffenen Problemlösungsmaßnahmen sich ja erst in der Zukunft herausstellen werden und ein „Nachweis“ gar nicht erbracht werden kann.

Dennoch ist es wichtig, darzulegen, warum die Problemlösungsmaßnahmen zu einem Erfolg führen werden.

Das kann wiederum sehr einfach sein, zum Beispiel wenn Sie auf den Vertrieb einer verbotenen Ware zukünftig verzichten (und deswegen natürlich keine Verstöße mehr begehen können). Es kann aber auch erklärungsbedürftig sein, wenn es nämlich um zum Beispiel um einen Lieferantenwechsel oder Transportdienstleisterwechsel geht.

8.4.4 Nachhaken

Ist der Maßnahmenplan versandt, heißt es meistens erstmal – Warten.

Ein Fehler ist es an dieser Stelle, gleich die zweite, dritte, vierte Version des Maßnahmenplanes hinterherzusenden, obwohl zur ersten noch gar keine Rückmeldung vorliegt.

Kommt dann die Antwort, dass der Maßnahmenplan „nicht ausreichen“ würde, haken Sie nach und verlangen Sie Auskunft, weshalb. Wenn Sie Pech haben und an einen unwilligen

Mitarbeiter gelangen, helfen Ihnen auch sechs weitere Versionen nichts – Sie müssen erst aus Amazon herauskitzeln, weshalb der Plan denn unzureichend sein soll.

8.5 Die Checkliste

Mit dieser Checkliste können Sie prüfen, ob Sie alles Notwendige getan haben:

Klären Sie, welche Funktion(en) eingeschränkt oder gesperrt sind.	
	Ist der Zugriff auf das Konto noch möglich, können Auszahlungen vorgenommen werden?
	Sind nur einzelne Produkte inaktiviert oder ist das ganze Verkäuferkonto betroffen?
	Haben Sie zeitgleich wettbewerbsrechtliche, urheberrechtliche oder kennzeichenrechtliche Abmahnungen von Dritten erhalten? Wenn das der Fall ist, kommen Sie ohne anwaltliche Hilfe höchstwahrscheinlich nicht weiter – lassen Sie sich so schnell wie möglich beraten, damit gegen Sie keine einstweilige Verfügung erlassen wird.
Den Anlass der Sperre ermitteln.	
	Liegt eine eindeutige Problembeschreibung durch Amazon vor? Wenn ja, können Sie zur Lösung schreiten
	Wenn nein: Problem selbst suchen
	Selbstkritisch prüfen, ob ein Regelverstoß vorliegt, z. B. bei „Rezensionskauf“
	Beim Amazon-Verkäufer-service anfragen, nachfragen und immer wieder nachbohren
	Erster Schritt im Maßnahmenplan: Das Problem klar benennen. Ggf. auch die von Amazon erhaltene Meldung zitieren.

Das Problem finden.	
	Aktiv begangener Regelverstoß?
	Verletzung der Rechte Dritter?
	Schwierigkeiten bei der Belieferung?
	Zu laxer Umgang mit Kundenreklamationen?
	Zweiter Schritt im Maßnahmenplan: Die Problemursachen herausarbeiten. Der Amazon-Mitarbeiter muss anhand Ihrer Beschreibung erkennen können, dass Sie das Problem nicht nur erkannt, sondern auch verstanden haben.
Das Problem lösen.	
	Alles Erforderliche tun, um das Problem zu beseitigen.
	Dritter Schritt im Maßnahmenplan: Die Problemlösung genau und nachvollziehbar beschreiben. Immer bedenken: Der Amazon-Mitarbeiter kann mit Beschreibungen wie „Das System wurde umgestellt“ wenig anfangen. Sie müssen beschreiben, was genau geändert wurde.
Maßnahmenplan vervollständigen.	
	Beschreibung der Wirksamkeit der Maßnahmen
Maßnahmenplan versenden.	
	Richtige Ticketnummer angegeben?

	Ob Sie es glauben oder nicht – es kommt regelmäßig vor, dass vergessen wird, den sorgsam erstellten Maßnahmenplan auch tatsächlich bei Amazon einzureichen.
--	---

8.6 Wenn gar nichts mehr möglich ist

Bleiben Sie dauerhaft mit Ihren Maßnahmen erfolglos, um das Konto und / oder eingefrorenes Guthaben freizubekommen, bleibt Ihnen nur der Weg über einen Anwalt.

- ⇒ Wägen Sie genau das Kosten-Nutzen-Verhältnis ab.
- ⇒ Manchmal ist es sinnvoller, das bestehende Händlerkonto zu kündigen.
- ⇒ Es steht Ihnen frei, ein neues Konto zu erstellen, wodurch allerdings wieder Zeit und Mühen investiert werden.

9 Häufige Fragen

9.1 Wo erhalte ich Hilfe?

Sie können während des gesamten Vorgangs den Amazon Service für Verkaufspartner kontaktieren, wenn Sie Hilfe benötigen. Dies kann direkt in Seller Central geschehen oder via E-Mail an verkaeuffer-verifikation-anfrage@amazon.de oder via Telefon 0800-3638469 (allgemeiner Support und nicht Seller Central spezifisch).

- ⇒ Achten Sie darauf, dass die Absender-E-Mailadresse identisch mit der in Seller Central hinterlegten Adresse übereinstimmt. Dies kann die E-Mailadresse des Primärkontakts oder der Vertretungsberechtigten sein.
- ⇒ Hilfe rund um das Thema Seller Central erhalten Sie hier:
<https://sellercentral.amazon.de/gp/help/external/>

9.2 Wie erhalte ich eine Kopie meines Handelsregisterauszugs?

Wenn Sie in Deutschland registriert sind, können Sie Ihren Antrag auf Registerauszug unter <https://www.handelsregister.de> stellen. Hier haben Sie auch die Möglichkeit, das betreffende Dokument sofort herunterzuladen. Sie können sich das Dokument auch per Post schicken lassen oder es persönlich abholen. Wenn Sie das Dokument erhalten haben, können Sie es in Seller Central hochladen.

9.3 In Seller Central haben sich die rot markierten Bereiche geändert. Warum?

Dies bedeutet, dass Amazon Payments Europe weitere Informationen zur Bestätigung Ihrer Identität benötigt. Manchmal sind laut Gesetz weitere Informationen zur Bestätigung Ihrer Identität erforderlich, um Ihr "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto freizuschalten. Es kann auch sein, dass Sie Informationen bereitgestellt haben, die wir nicht überprüfen konnten. Deshalb müssen Sie diesen Teil der Informationen erneut eingeben.

9.4 Wie stelle ich Informationen bereit?

Um die Angaben zu machen, gehen Sie in Seller Central zum Tab „Einstellungen“ und klicken Sie auf „Informationen zum Verkäuferkonto“. Klicken Sie auf der Seite „Informationen zum Verkäuferkonto“ jeden Abschnitt an, der rot hervorgehoben ist. Adressen dürfen ausschließlich in lateinischen Buchstaben eingegeben werden.

9.5 Wie kann ich mehrere Dokumente gleichzeitig hochladen?

Manchmal benötigt Amazon mehrere Dokumente von Ihnen. Die Anzahl der benötigten Dokumente kann die Anzahl der für das Hochladen von Dokumenten verfügbaren Felder in Seller Central überschreiten. In diesem Fall müssen Sie die Dokumente in einem Dokument zusammenführen und dieses zur Prüfung in Seller Central hochladen. Dazu können Sie eine der beiden folgenden empfohlenen Methoden verwenden:

- Sie können die gescannten Bilder in einem Microsoft Word-Dokument zusammenführen und daraus ein PDF-Dokument erstellen.
- Alternativ können Sie beim Scannen der Dokumente die Option zum Erstellen eines PDF-Dokuments auswählen und die Seiten in ein einziges Dokument scannen.

9.6 Wie aktualisiere ich Informationen?

Klicken Sie im Tab „Einstellungen“ auf „Informationen zum Verkäuferkonto“ und bearbeiten Sie die einzelnen Abschnitte. Wenn Ihre Informationen bereits geprüft wurden bzw. die Überprüfung noch nicht begonnen hat, können Sie Ihre Informationen aktualisieren. Sämtliche Aktualisierungen werden überprüft. Je nach Ergebnis der Überprüfung werden Sie gebeten, zusätzliche Informationen bereitzustellen.

9.7 Warum kann ich meine Informationen nicht bearbeiten?

Die Informationen können nicht aktualisiert werden, während sie geprüft wurden.

9.8 Kann ich Zwischenstände speichern und später vervollständigen?

Ja. Sie können jederzeit in Seller Central zurückkehren, um Ihre Angaben zu vervollständigen. Stellen Sie sicher, dass Sie in jedem Bildschirm immer auf "Speichern" klicken, nachdem Sie Ihre Informationen eingegeben haben.

Sie können Seller Central weiterhin nutzen. Wenn Sie die Daten in dem genannten Zeitraum nicht bereitstellen, wird Ihnen Ihre Verkaufsberechtigung vorübergehend entzogen. Sobald Sie die erforderlichen Daten eingegeben haben und Ihre Angaben überprüft wurden, wird Ihre Verkaufsberechtigung wieder aktiviert.

9.9 Weshalb fordert Amazon Payments Europe weitere Informationen an?

Während des Prüfvorgangs stellt Amazon manchmal fest, dass weitere Informationen benötigt werden. Diese Informationen sind erforderlich, um Ihre Kontoregistrierung abzuschließen.

9.10 Wie werde ich im Falle weiterer Informationen benachrichtigt?

Wenn Amazon weitere Informationen benötigen, erhalten Sie eine Benachrichtigung an die E-Mail-Adresse, die Sie bei der Registrierung angegeben haben. Ferner wird im Benachrichtigungsfenster von Seller Central ein Hinweis angezeigt. Sie können auch sehen, welche zusätzlichen Informationen benötigt werden, indem Sie „Informationen zum Verkäuferkonto“ auf dem Tab „Einstellungen“ wählen. Suchen Sie nach den rot hervorgehobenen Abschnitten.

9.11 Unterlagen können nicht hochgeladen werden – was nun?

Wenden Sie sich an den Service für Verkaufspartner, wenn Sie Probleme beim Hochladen der Unterlagen haben. Sehr wahrscheinlich liegt die Lösung aber in Punkt 3.5 „Amazon-Kriterien für Dokumente“.

9.12 Ich verfüge über keines der erforderlichen Dokumente, was soll ich tun?

Wenn eines oder mehrere der angeforderten Dokumente nicht zur Verfügung stehen, wenden Sie sich an Service für Verkaufspartner. Machen Sie detaillierte Angaben zu den Dokumenten, die Sie Ihnen fehlen. Wir werden Sie dann kontaktieren und um andere mögliche Dokumente bitten, die eventuell ausreichend sind.

9.13 Warum dürfen Dokumente nicht älter als 90 Tage sein?

Die Gültigkeitsdauer bestimmter Dokumente wird durch die Behörde, die diese Dokumente ausstellt, festgelegt. So sind beispielsweise Handelsregisterauszüge in der Regel 3 Monate lang gültig. Nach Ablauf dieses Zeitraums ist nicht gewährleistet, dass die Angaben aktuell sind.

Um die Adresse über eine Betriebskostenabrechnung überprüfen zu können, benötigen wir die Kopie der Betriebskostenabrechnung, die innerhalb der letzten 3 Monate ausgestellt wurde.

9.14 Wie lange dauert die Prüfung meiner Daten?

Sobald Amazon alle erforderlichen Informationen erhalten hat, werden diese schnellstmöglich geprüft. Üblicherweise nimmt dies 5 bis 10 Werktage in Anspruch. Sollten wir zusätzliche Informationen von Ihnen benötigen, nachdem wir unsere Prüfung abgeschlossen haben, kann es ab dem Empfang der zusätzlichen Unterlagen weitere 5 bis 10 Werktage dauern, bis der Vorgang abgeschlossen ist.

9.15 Kann ich Verkäufe tätigen, während Amazon Informationen überprüft?

Möglicherweise sind Sie unter gewissen Einschränkungen berechtigt, mit dem Verkaufen bei Amazon zu beginnen, während Ihre Daten überprüft werden. In manchen Fällen kann es nötig sein, dass Verkäufer erst alle erforderlichen Informationen bereitstellen und diese überprüft werden, bevor Amazon Ihr "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto freigeben kann. In diesem Fall sind Sie erst dann zum Verkaufen bei Amazon berechtigt, wenn die bereitgestellten Informationen von uns überprüft wurden.

9.16 Wie kann ich Einspruch einlegen?

Entscheidungen im Zuge von Kundenprüfverfahren sind endgültig und basieren auf den Informationen und Unterlagen, die wir von Ihnen erhalten haben.

9.17 Was ist mit Bestellungen, falls Informationen fehlen / überprüft werden?

Wenn Sie sofort nach der Registrierung die Berechtigung zum Verkauf bei Amazon erhalten haben, können Sie Ihre vorliegenden Bestellungen unter gewissen Einschränkungen versenden, auch wenn Ihre Daten noch überprüft werden. Dennoch sollten Sie die erforderlichen Informationen zu Ihrer Identität so schnell wie möglich bereitstellen, um Beschränkungen bezüglich Ihres "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskontos zu vermeiden.

9.18 Weshalb wurde mein Zahlungskonto-Antrag abgelehnt?

Es gibt mehrere Gründe, weshalb Amazon Ihren Kontoantrag ablehnen kann. Möglicherweise konnte Ihre Identität nicht wie gesetzlich vorgeschrieben überprüft werden. Die Bereitstellung unvollständiger oder ungenauer Informationen ist ein häufiger Grund für eine nicht erfolgreiche Prüfung. Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre Angaben für die Prüfung ausreichend waren, und Sie gegen unsere Entscheidung Einspruch erheben möchten, wenden Sie sich an den Service für Verkaufspartner.

9.19 Was geschieht mit dem Guthaben in meinem bestehenden Konto?

Wenn Sie Ihr "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto nicht eröffnen können, wird Ihr derzeitiges Guthaben regulär ausbezahlt. Sie können jedoch nicht mehr über Ihr Amazon Verkäuferkonto verkaufen.

9.20 Über welche Angaben beweise ich, dass ich der Kontoinhaber bin?

Amazon Payments muss den Namen und die Kontonummer des bei uns registrierten Bankkontos überprüfen können. Wir benötigen keine Transaktionsdaten oder Kreditkartendaten. Erforderliche Angaben:

- Kontonummer: Das Dokument muss die Kontonummer enthalten und mit dem Bankkonto übereinstimmen, das Sie bei Amazon Payments für Auszahlungen registriert haben.
- Name des Kontoinhabers: Der Name des Kontoinhabers muss angegeben sein und dieser muss mit dem Namen des eingetragenen Verkäufers (z. B. dem Firmennamen oder dem Namen des Verkäufers, falls dieser als Privatperson agiert) übereinstimmen.
- Anmerkung: Der Name des wirtschaftlich Berechtigten (beispielsweise eines Gesellschafters) ist nicht ausreichend, falls das Verkäuferkonto für ein Unternehmen registriert wurde.
- Name der Bank / Logo: Der Name und / oder das Logo der Bank muss auf dem Dokument klar ersichtlich sein.
- Datum: Ist auf dem Dokument ein Ausstellungsdatum eingetragen, sollte dieses nicht mehr als 180 Tage zurückliegen.

⇒ Zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten empfiehlt Amazon folgendes Vorgehen:

- Entfernen Sie alle Informationen zu spezifischen Transaktionen oder Details zum Kontostand aus dem Dokument, wenn Sie diese geheim halten möchten.
- Entfernen Sie die Informationen zu Ihrer Kreditkarte (Kreditkartennummer und / oder Transaktionsdaten), falls diese in dem Dokument enthalten sind.
- Entfernen Sie alle weiteren vertraulichen Informationen aus dem Dokument. Sofern das Dokument die oben genannten Angaben enthält, wird es akzeptiert.

9.21 Wird für das "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto eine Gebühr erhoben?

Nein, für die Eröffnung oder Führung des "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskontos werden keine Gebühren erhoben. Amazon Services Europe erhebt eine Abo-Gebühr für Ihr Verkäuferkonto. Dies ist die Gebühr, die Sie derzeit in Ihrem Konto sehen.

9.22 Wie geht Amazon Payments Europe mit meinen Daten um?

Zur Einhaltung der geltenden Gesetze ist Amazon Payments Europe verpflichtet, bestimmte Informationen einzuholen und zu überprüfen, um Ihr "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto zu eröffnen und zu führen. Die Nutzung dieser Daten durch Amazon Payments Europe unterliegt der Datenschutzerklärung.

9.23 Warum ist die Schaltfläche "Jetzt auszahlen" nicht in Seller Central zu sehen?

Sobald Amazon Ihr "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto eröffnen kann, ist die Schaltfläche "Jetzt auszahlen" in Seller Central verfügbar. Die Schaltfläche "Jetzt auszahlen" ist in zwei Fällen nicht verfügbar:

- wenn Ihr Auszahlungsbetrag unter 1 € liegt
- wenn Sie die Schaltfläche an diesem Tag schon einmal angeklickt haben

9.24 Was bedeutet primäre Kontaktperson?

Die primäre Kontaktperson ist die Person, die Zugriff auf das "Verkaufen bei Amazon"-Zahlungskonto hat. Sie stellt für den Kontoinhaber (den registrierten Verkäufer) die Informationen für die Registrierung bereit und veranlasst Transaktionen wie Auszahlungen und Erstattungen. Aktionen, die die primäre Kontaktperson vornimmt, gelten als vom Kontoinhaber veranlasst.

9.25 Was bedeutet wirtschaftlich Berechtigter?

Wirtschaftlich Berechtigte sind natürliche Personen, die Eigentümer des Unternehmens sind oder es durch einen Anteil von über 25 % oder mehr der Aktien oder Stimmrechte als direkter oder indirekter Eigentümer kontrollieren, sowie jede andere natürliche Person, die auf andere Weise Kontrolle über die Leitung des Unternehmens ausübt.

9.26 Was umfasst der Business Solutions Vertrag?

Der Business Solutions Vertrag enthält die allgemeinen Geschäftsbedingungen für Verkäufen bei Amazon, Versand durch Amazon, Serviceleistungen und Produktanzeigen.

10 Quellenverzeichnis / Rechteinweis

10.1 Quellen

10.1.1 Amazon Deutschland, München & Amazon UK, London

- Amazon Payments Europe
- Amazon Seller Central
- Amazon Developer Platform
- Amazon Business Solution Program
- Amazon Seller Forum
- Amazon Business Solution Vertrag
- Amazon Richtlinienvereinbarung
- Amazon Verification Documentation
- Amazon Knowledge Base

10.1.2 Keytersberg Rechtsanwälte, Regensburg

- Maßnahmenplan „Amazon Kontosperrungen“

10.1.3 Deutsche Post World Net, Bonn

- Fullfilment Programs FBA & FBM

10.1.4 Buch-Meister, Busdorf

- Erfahrungspool Franchise-Nehmer-Netzwerk
- eigene Recherchen bei Amazon-Implementierungspartnern

10.2 Rechteinweis

Die (unentgeltliche) Weiterverbreitung dieses Büchleins ist erlaubt soweit dies der Bestimmung dieses Büchleins entspricht und der (Wieder-)Herstellung des Buch-Meister-Franchisekonzepts sowie Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebes von beutreuenden Werkstätten sowie Einrichtungen dient.

Sämtliche – auch entgeltliche – Vermarktungsrechte liegen ausschließlich bei Buch-Meister.