



AUTOMATISCHE RÜCKSENDUNGEN UND VORFRANKIERTE RÜCKSENDEETIKETTEN

Erläuterungsbüchlein der Möglichkeiten in Amazon Seller Central

Buch-Meister GmbH & Co. KG

Stand 16.12.2022

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	3
2	Allgemeines	4
2.1	Warum gibt es die Änderung?	4
2.2	Vorteile.....	4
2.3	Ausgenommene Artikel.....	5
3	Integrierte Partner "vorfrankiertes Rücksendetikett von Amazon"	6
4	Kosten / Bezahlung vorfränkierter Rücksendetiketten	7
4.1	Kosten	7
4.1.1	Verkäufer mit DHL-Geschäftskonto.....	7
4.2	Bezahlung der Rücksendekosten	7
5	Genehmigung durch Amazon / Richtlinien	9
5.1	Genehmigung	9
5.2	Richtlinien	9
6	Häufige Fragen	14
6.1	Rücksendung unterwegs verloren oder beschädigt	14
6.2	Versandgewicht zur Berechnung der Rücksendekosten	14
6.3	Eigenes vorfrankiertes Rücksendetikett nicht änder- oder hochladbar	14
6.4	Käufer hat evtl. absichtlich einen falschen Code (Ursache gewählt hat).....	15
6.5	Kunde kann Rücksendetikett nicht ausdrucken	15
6.6	Vom Programm für vorfrankierte Rücksendetiketten abmelden.....	15
6.7	Internationale Rücksendungen	16

1 Vorwort

Liebe Franchisenehmerinnen, liebe Franchisenehmer,

Amazon hat für Rücksendungen von Bestellungen das Vorgehen mit Wirkung 01.11.2022 durch mehr Komfort / Transparenz für Käufer und Händler optimiert.

Rücksende-Anträge werden jetzt automatisch akzeptiert und ein vorfrankiertes Rücksende-Label erstellt, sodass Händler diese nicht mehr manuell freigeben müssen.

Mit der Optimierung haben Händler weitere Möglichkeiten mit Rücksendungen umzugehen, auf die wir in diesem Büchlein eingehen.

Da die Nutzung von Transportdienstleistern sehr individuell ist, können wir keine Über-alles-Lösung für den Umgang mit automatischen Rücksendegenehmigungen und vorfrankierten Rücksendeetiketten aufzeigen. Finden Sie die für Sie sinnvollste Lösung.

Ihr Buch-Meister-Team

2 Allgemeines

Am 31. Oktober 2022 hat Amazon "vorfrankiertes Rücksendeetikett von Amazon" für alle Verkaufspartner mit einer Standard-Rücksendeadresse in Deutschland aktiviert. Das bedeutet, dass alle vom Kunden veranlassten Rücksendungen, die über das Online-Rücksendezentrum angefordert wurden und die unter die Rückgabebedingungen von Amazon fallen, automatisch genehmigt werden und für diese ein vorfrankiertes Rücksendeetikett mit Sendungsverfolgung ausgestellt wird. Voraussetzung ist, dass die Abdeckung durch einen externen Versanddienstleister besteht, der Rücksendungen für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer unterstützt.

2.1 Warum gibt es die Änderung?

Amazon aktualisiert die Rückgaberichtlinien, um den Kunden bei allen Bestellungen mit Versand durch Verkäufer ein besseres Erlebnis zu bieten. Alle Verkaufspartner mit einer Standard-Rücksendeadresse in Deutschland müssen entweder vorfrankierte Rücksendeetiketten für eine Versandart mit Sendungsverfolgung (nur national einschließlich Österreich) oder Erstattungen ohne Warenrücksendung für Kundenrücksendeanträge anbieten, die in den Geltungsbereich der Rückgabebedingungen von Amazon fallen. Um diese Anforderung zu erfüllen und Kunden Zugang zu vorfrankierten Rücksendeetiketten zu bieten, aktiviert Amazon den Service "vorfrankierte Rücksendeetiketten von Amazon" (APRL) für alle Verkaufspartner mit einer deutschen Standard-Rücksendeadresse im Inland.

Die Rückgaberichtlinie in Bezug darauf, wer die Kosten für die Rücksendung trägt, ändert sich nicht.

2.2 Vorteile

APRL reduziert den manuellen Aufwand für die Bearbeitung von Rücksendungen, Kundenkontakten und A-bis-Z-Garantieanträgen und erleichtert die Einhaltung der Richtlinien. Durch die automatische Bereitstellung eines vorfrankierten Rücksendeetiketts für Kunden, haben sowohl Verkaufspartner als auch Kunden Transparenz über die Kosten von Rücksendungen, während die Sendungsverfolgung Einblick in den Status der zurückgegebenen Artikel bietet und Verkaufspartner vor Verlust von Artikeln während des Transports schützt.

2.3 Ausgenommene Artikel

Alle Rücksendungen, die nicht in den Geltungsbereich der Rückgabebedingungen von Amazon fallen, sowie Rücksendungen ausgewählter Artikel sind automatisch von vorfrankierten Rücksendeetiketten ausgeschlossen und werden Ihnen zur manuellen Überprüfung zugesandt. Dazu gehören Produkte wie

- z. B. Handmade, Amazon Custom (personalisierte Artikel).
- Artikel, die von Amazon als "Gefahrgüter" klassifiziert sind.
- die Produktunterkategorien Blumen, Blumensträuße und frische Schnittblumen.
- Artikel, die laut Gesetz nicht zurückgegeben werden dürfen.
- schwere und sperrige Artikel mit Übergewicht oder Übergröße.
- Artikel, die von Orten zurückgesendet werden, wo kein Transportdienst verfügbar ist, beispielsweise aus dem Ausland.

Sie können für Artikel einen Antrag auf Befreiung stellen, deren Preis 500 € übersteigt und die besondere Versandanforderungen haben (z. B. eine spezielle Versandversicherung). Die befreite SKU wird anhand des Preises der ASIN und deren Artikelzustand bei Amazon überprüft, um zu gewährleisten, dass sie richtig verwendet wird. Außerdem können nur aktive SKUs von "vorfrankierten Rücksendeetiketten" befreit werden. Weitere Informationen finden Sie unter Befreiung von vorfrankierten Warenrücksendungen bei Bestellungen mit Versand durch Verkäufer beantragen.

3 Integrierte Partner "vorfrankiertes Rücksendetikett von Amazon"

Derzeit sind **DPD** und **Amazon Retourenservice delivered by DHL** die einzigen integrierten externen Transportdienste, die Rücksendungen mit vorfrankiertem Rücksendetikett von Amazon in Deutschland unterstützen.

Die Funktion "vorfrankiertes Rücksendetikett von Amazon" ist kostenlos und bietet unseren Verkaufspartnern die Möglichkeit, ihre eigenen "DHL Paket"-Rücksendetarife oder alternativ Rücksendetarife zu nutzen, die Amazon mit DPD und DHL Paket ausgehandelt hat.

Durch die Nutzung des Programms für Ihre Kundenrücksendungen stimmen Sie neben den Geschäftsbedingungen von Amazon für "Versandentgelt kaufen" auch den Geschäftsbedingungen der Dienstleister zu:

- Geschäftsbedingungen von DPD
- Amazon Retourenservice delivered by DHL

Die Transportdienstkosten für Warenrücksendungen wurden für diesen Service von Amazon vorab ausgehandelt und sind unter Versandkosten für Warenrücksendungen mit Versand durch Verkäufer verfügbar.

- ⇒ Anmerkung: Rücksendeanträge, die nicht den Rückgabebedingungen von Amazon entsprechen, werden zur manuellen Überprüfung gesendet und es wird kein vorfrankiertes Rücksendetikett ausgestellt. Sie müssen eine Erstattung innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang der Rücksendung veranlassen. Falls Sie in Bezug auf die Erstattung nichts unternehmen, kann Amazon dem Kunden in Ihrem Namen die Erstattung dennoch gewähren und den Betrag von Ihrem Verkäuferkonto abziehen.

4 Kosten / Bezahlung vorfrankierter Rücksendeetiketten

4.1 Kosten

Bei der Aktivierung von vorfrankierten Rücksendeetiketten profitieren Kunden und Verkäufer automatisch von der Sendungsverfolgung der Rücksendung, die von DPD und DHL betrieben wird.

Die von Amazon ausgehandelten Tarife beginnen bei 3,44 € mit DPD für XS-Artikel, während Amazon die Pauschale von 5,99 € (auch für XL-Artikel) mit dem Amazon Retourenservice delivered by DHL anbietet.

Weitere Informationen zu den vollständigen Kosten pro Transporteur finden Sie unter Versandkosten für Warenrücksendungen mit Versand durch Verkäufer.

4.1.1 Verkäufer mit DHL-Geschäftskonto

Verkäufer mit einem DHL-Geschäftskonto können alternativ ihr DHL-Konto verknüpfen, damit ihre individuell ausgehandelten Tarife für DHL-Kundenrücksendungen anstelle der von Amazon angebotenen 5,99 € gelten und die DHL-Tarife des Verkäufers dann direkt von DHL angewendet und berechnet werden. Bei der Rücksendung hat der Käufer die Wahl zwischen DPD und DHL und kann die für ihn günstigste Rücksendeoption wählen.

Alternativ hat der Käufer immer die Möglichkeit, kein vorfrankiertes Rücksendeetikett zu verwenden und den Artikel mit einer Versandmethode mit oder ohne Sendungsverfolgung durch einen anderen Transporteur zurückzusenden. Der Käufer hat insbesondere die Möglichkeit, das Paket bei der nächstgelegenen Poststelle aufzugeben.

Wenn Sie an der Eröffnung eines DHL-Geschäftskontos interessiert sind und mehr als 200 Pakete pro Jahr mit DHL versenden möchten, wenden Sie sich an DHL. Neben deutlich geringeren Versandkosten werden Sendungen zudem bei Ihnen abgeholt.

4.2 Bezahlung der Rücksendekosten

Sobald Sie für APRL freigeschaltet sind, wird Amazon das Rücksendeetikett für Sie ausstellen und Ihr Verkäuferkonto mit den entsprechenden Versandkosten belasten, sobald das Etikett vom Versanddienstleister gescannt wurde. Für die Rücksendekosten muss je nach Fall der Verkäufer oder der Käufer aufkommen.

Sie können anhand des Grundes für die Rücksendung feststellen, wer die Kosten tragen muss. Dieser Prozess bleibt unverändert.

Die vollständige Liste der Gründe für eine Rücksendung finden Sie unter Codes für die Ursache von Warenrücksendungen mit vorfrankierten Rücksendungen.

Einige Beispiele für Rücksendekosten in der Verantwortung des Käufers, sind unter anderem, wenn ein Artikel zurückgesendet wird,

- da er anderswo zu einem besseren Preis erhältlich ist,
- der Kunde den Artikel versehentlich bestellt hat
- oder der Kunde den Artikel nicht mehr benötigt oder ihn nicht mehr haben möchte.

Für gute Kundenbeziehungen empfehlen wir, den Käufer über diesen Abzug zu informieren und den Grund dafür klar darzulegen. Wenn festgestellt wurde, dass der Grund für die Rücksendung in der Verantwortung des Verkäufers liegt, müssen Sie auch die Rücksendekosten tragen. Dieser Vorgang bleibt unverändert.

5 Genehmigung durch Amazon / Richtlinien

5.1 Genehmigung

Amazon genehmigt automatisch alle Rücksendungen, die unter die Rückgabe-Bedingungen von Amazon fallen.

5.2 Richtlinien

Thema	Richtlinien oder Anforderungen
Anforderungen an das Verkäuferkonto einhalten	<p>Halten Sie die Angaben zu Ihrem Amazon-Verkäuferkonto auf dem neuesten Stand, einschließlich der Angaben zur Umsatzsteuer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Richten Sie eine Standardrücksendeadresse für Ihr Konto ein. Für die Funktion "Vorfrankiertes Rücksendeetikett" ist eine Standard-Rücksendeadresse in Deutschland erforderlich. Wenn die Funktion "Vorfrankiertes Rücksendeetikett" in Ihrem Verkäuferkonto aktiviert ist, verwenden wir diese Standard-Rücksendeadresse für alle vorfrankierten Rücksendungen. Informationen dazu, wie Sie Ihre Rücksendeadresse aktualisieren können, finden Sie unter Einstellung Rücksendeanträge. 2. Pflegen und aktualisieren Sie die genauen Gewichts- und Größenangaben für Ihre verkauften Produkte. Die Versandkosten für die Rücksendung berechnen wir auf Basis dieser Informationen. Amazon belastet Ihr Verkäuferkonto mit den Kosten für die Rücksendung, sobald das vom Käufer versandte Produkt beim Transportdienst angekommen ist und zum ersten Mal gescannt wurde. Die Kosten für Warenrücksendungen sind unter Versandkosten für Warenrücksendungen mit Versand durch Verkäufer aufgeführt. 3. Geben Sie den Grund an, warum die Versandkosten für die Warenrücksendung von der Erstattung abgezogen werden. Gehen Sie zu Einstellung Rücksendeanträge, um

Thema	Richtlinien oder Anforderungen
	<p>zu erfahren, wie Sie eine Nachricht für den Kunden hinzufügen können.</p>
Rücksendeprozess	<p>Jedes Mal, wenn ein Kunde eine Rücksendung beantragt und ein vorfrankiertes Rücksendeetikett erhält, erhalten Sie diesbezüglich eine E-Mail-Benachrichtigung über das Online-Rücksendezentrum von Amazon. Weitere Informationen zu allen Warenrücksendungen finden Sie unter Rücksendungen verwalten.</p>
mehrere Rücksendeadressen	<p>Für jeden der Stores, in dem Sie Angebote aufführen, können Sie mehrere Rücksendeadressen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Rücksendeadressen.</p>
Lösungen ohne Warenrücksendung	<p>Sie können Lösungen ohne Rücksendung anbieten, wenn es wirtschaftlich sinnvoller ist, eine Erstattung anzubieten und den Kunden das Produkt behalten zu lassen (z. B. bei niedrigpreisigen Artikel) . Beantragt ein Kunde eine Rücksendung, für die eine solche Erstattung ohne Rücksendung gewährt wird, erhält dieser mit der Einreichung eines Rücksendeantrags den vollen Betrag erstattet. Auch wenn Sie nichts tun müssen, um diesen Antrag zu bearbeiten, finden Sie solche Anträge unter Rücksendungen verwalten. Für diese Rücksendungen müssen Sie keine manuellen Erstattungen mehr durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Lösungen ohne Warenrücksendung und Kundenrücksendungen bei internationalen Verkäufen.</p>
Rücksendung	<p>Ein vorfrankiertes Rücksendeetikett wird nur ausgestellt, wenn Abdeckung durch den externen integrierten Transportdienst besteht. Derzeit bieten DPD oder DHL Paket die Rücksendung von Bestellungen mit Versand durch Verkäufer an. Weitere Informationen finden Sie unter Transportdienste für vorfrankierte Rücksendungen und Versandkosten für Warenrücksendungen mit Versand durch Verkäufer.</p> <p>⇒ Wichtig: Ihrem Verkäuferkonto werden die Kosten für das Rücksendeetikett nur dann in Rechnung gestellt, wenn die Rücksendung des Kunden vom Transportdienst entgegengenommen und gescannt wurde.</p>

Thema	Richtlinien oder Anforderungen
Erstattungen und Versandkosten	<p>Sie müssen innerhalb von 2 Werktagen nach Erhalt der Rücksendung eine Erstattung veranlassen. Falls Sie nichts unternehmen, kann Amazon dennoch dem Kunden in Ihrem Namen die Erstattung gewähren und den Betrag Ihrem Verkäuferkonto in Rechnung stellen. Weitere Informationen zur Bearbeitung von Erstattungen und Versandkosten finden Sie unter Versandkosten erstatten. Informationen zu Modeartikeln finden Sie unter Kostenlose Warenrücksendungen von Modeartikeln bei Bestellungen mit Versand durch Verkäufer.</p>
Rückerstattung von Erstattungen, die von Amazon veranlasst wurden	<p>Falls ein vorfrankiertes Rücksendeetikett ausgestellt wurde, aber ein Kunde einen beschädigten, unvollständigen oder von der Beschreibung abweichenden Artikel an Sie zurücksendet, können Sie einen SAFE-T-Antrag stellen, um die Rückerstattung der von Amazon in Ihrem Namen veranlassten Erstattung zu beantragen. Gehen Sie zur Rückerstattungsrichtlinie für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer mit vorfrankierten Rücksendeetiketten von Amazon, um zu erfahren, in welchen Fällen eine Rückerstattung per SAFE-T-Antrag möglich ist, wie der Antrag eingereicht wird und welche Einschränkungen gelten.</p>
Berichte zu vorfrankierten Rücksendungen	<p>Alle vorfrankierten Warenrücksendungen werden in Ihrem Abrechnungs- und Zahlungsbericht und den Bericht zu Rücksendungen erfasst und dokumentiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="568 1536 1374 1760">▪ Abrechnungs- und Zahlungsbericht: Alle Rücksendegebühren werden in Ihren Abrechnungs- und Zahlungsberichten als bei Amazon gekaufte Versandetiketten angezeigt. Diese Kosten werden von den Gebühren für die Bestellung getrennt. <li data-bbox="568 1805 1374 2029">▪ Rücksendebericht: Jedes Mal, wenn ein Kunde eine Rücksendung beantragt und ein vorfrankiertes Rücksendeetikett erhält, erhalten Sie eine diesbezügliche E-Mail-Benachrichtigung. Darüber hinaus können Sie über "Berichte zu Rücksendungen" in Seller Central einen Bericht

Thema	Richtlinien oder Anforderungen
	<p>herunterladen, der alle von Ihnen erhaltenen Rücksendeanträge enthält, inklusive des Status jeder einzelnen Rückgabe. Die E-Mail und der Bericht enthalten die Bestellnummer, die Sendungsverfolgungsnummer, den Code für die Ursache, die Versandkosten, das Datum des Antrags, die Rücksendegenehmigungsnummer und Anmerkungen.</p>
nicht zugelassene Artikel	<p>Vorfrankierte Rücksendeetiketten für automatisch genehmigte Warenrücksendungen werden nicht immer zur Verfügung gestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht für vorfrankierte Rücksendungen zugelassene Artikel.</p>
von Warenrücksendungen freiwillig ausgeschlossene Artikel	<p>Mehrere Kategorien und Unterkategorien werden automatisch von vorfrankierten Rücksendeetiketten ausgenommen. Für diese Kategorien müssen Sie keine Ausnahmen mehr beantragen.</p> <p>Die folgenden Programme und Kategorien werden automatisch von vorfrankierten Rücksendungen ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Handmade ▪ Amazon Custom ▪ Produktunterkategorien Blumen & Blumensträuße und frische Schnittblumen <p>Für die folgenden Artikel können Sie einen Antrag auf Befreiung stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ HIGH_PRICE: Hochpreisige Artikel, deren Preis 500 € übersteigt und die besondere Versandanforderungen haben (zum Beispiel eine spezielle Versandversicherung) <p>Bei den betreffenden SKUs wird Folgendes geprüft: Preis der ASIN und Artikelzustand (Amazon-weit) sowie Code für die den Grund für die Befreiung "HIGH_PRICE" (wenn der Artikelpreis 500 € übersteigt), um die korrekte Anwendung sicherzustellen. Außerdem können nur aktive SKUs von</p>

Thema

Richtlinien oder Anforderungen

"vorfrankierten Rücksendeetiketten von Amazon" befreit werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Befreiung von der automatischen Rücksendegenehmigung für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer beantragen](#).

Folgende Ausnahmen werden von uns nicht unterstützt:

- **TOO_LARGE_HEAVY:** Schwere und sperrige Artikel, deren Versandgewicht die [durch den Transportdienst festgelegten Gewichts- und Größenrichtlinien](#) überschreitet, da diese Artikel automatisch ausgenommen sind.
- **RETURNLESS RESOLUTIONS:** Sie können diese Funktion unter Einstellungen > Rücksendungseinstellungen > Lösungen über die Option "Lösungen ohne Warenrücksendung" auch weiterhin nutzen.

Ausnahmen gelten auch für Artikel, die von Orten zurückgesendet werden, wo keine Abdeckung des Transportdiensts besteht, beispielsweise aus dem Ausland.

Weitere Informationen finden Sie unter [Befreiung von vorfrankierten Warenrücksendungen bei Bestellungen mit Versand durch Verkäufer beantragen](#).

- ⇒ Anmerkung: Dies basiert auf den Informationen, die Sie Amazon bei der Angebotserstellung bereitstellen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Produktinformationen korrekt und vollständig sind, insbesondere die Informationen zu Gefahrgütern (siehe z. B. [Gefahrgüter](#)).
- ⇒ Anmerkung: Bei allen ausstehenden Rücksendeanträgen ist unabhängig davon, ob eine Ausnahme beantragt wird, innerhalb von 24 Stunden eine Antwort erforderlich. Weitere Informationen zur manuellen Überprüfung und Bearbeitung dieser Anträge finden Sie unter [Rücksendeanträge bearbeiten](#).

6 Häufige Fragen

6.1 Rücksendung unterwegs verloren oder beschädigt

Sie sind dafür verantwortlich, sofort einen Erstattungsantrag beim Transportdienst einzureichen, wenn eine Rücksendung unterwegs verloren geht oder beschädigt wird. Ist dies der Fall und wurde der Artikel nicht über Erstattung nach dem ersten Scan zurückerstattet, erstatten Sie dem Kunden den vollständigen Betrag und reichen Sie sofort einen Antrag beim Transportdienst ein, um eine Rückerstattung zu erhalten.

- ⇒ Ausnahme: Sie können einen SAFE-T-Antrag für eine Bestellung stellen, die bei der Rücksendung verloren ging oder beschädigt wurde, wenn die Rücksendung mit DHL zu den von Amazon ausgehandelten Tarifen erfolgt ist. In diesem Fall kann unabhängig davon, ob die Erstattung von Ihnen oder Amazon veranlasst wurde, ein SAFE-T-Antrag gestellt werden. Wenn die Rücksendung mit DHL zu Ihren eigenen vereinbarten Tarifen erfolgt ist, wenden Sie sich direkt an den Transportdienst, um eine Rückerstattung zu beantragen. Bei Bestellungen, die beim Transport verlorengegangen sind, können Sie erst dann einen SAFE-T-Antrag stellen, wenn 20 Kalendertage nach dem ersten Scannen immer noch kein Lieferscan in den Details zur Sendungsverfolgung angezeigt wird. Wenn Sie vor Ablauf der 20 Kalendertage einen SAFE-T-Antrag stellen, wird der Antrag abgelehnt.

6.2 Versandgewicht zur Berechnung der Rücksendekosten

Das Versandgewicht, das zur Berechnung der Rücksendekosten verwendet wird, ist das auf der Produktdetailseite aufgelistete Gewicht. Wenn Sie jedoch zum Versand Ihrer Bestellung ein Etikett über die Funktion "Versandentgelt kaufen" erworben haben, verwenden wir stattdessen dieses Gewicht.

6.3 Eigenes vorfrankiertes Rücksendeetikett nicht änder- oder hochladbar

Durch die Registrierung Ihres Kontos bei der Funktion "vorfrankiertes Rücksendeetikett" werden alle vom Kunden veranlassten Rücksendeanträge, die über das Online-Rücksendezentrum beantragt wurden und die unter die Rückgabebedingungen von Amazon fallen, automatisch genehmigt. Außerdem wird dem Käufer in Ihrem Auftrag ein vorfrankiertes Rücksendeetikett ausgestellt. Sie können der Bestellung Ihr eigenes vorfrankiertes Rücksendeetikett mit Sendungsverfolgung beilegen. Auf diese Weise kann der

Kunde einen Artikel zurücksenden, für den kein vorfrankiertes Rücksendeetikett von Amazon ausgestellt wurde. Der Kunde hat außerdem die Möglichkeit, ein unfrankiertes Etikett zu kaufen.

6.4 Käufer hat evtl. absichtlich einen falschen Code (Ursache gewählt hat

In diesen Fällen können Sie die Versandkosten nicht von der Rückerstattung des Käufers abziehen. Wenn der Artikel jedoch mit einem vorfrankierten Rücksendeetikett zurückgeschickt wurde und Sie Beweise dafür haben, dass der Käufer einen falschen Rücksendegrund gewählt hat, um die Zahlung der Rücksendekosten zu vermeiden, können Sie einen SAFE-T-Antrag stellen, um eine Rückerstattung der Rücksendekosten zu beantragen.

6.5 Kunde kann Rücksendeetikett nicht ausdrucken

Sie können die folgenden Möglichkeiten in Betracht ziehen:

- Der Kunde kann die Rücksendung des Produkts selbst vornehmen. Weitere Informationen zu den Gründen für Rücksendungen finden Sie unter Codes für die Ursache von Warenrücksendungen mit vorfrankierten Rücksendungen für Bestellungen mit Versand durch Verkäufer. Wenn Sie für die Rücksendung verantwortlich sind, müssen Sie die dadurch entstehenden Versandkosten zur Erstattung hinzuaddieren.
- Der Kunde kann zu einem Internetcafé, einer öffentlichen Bibliothek oder einem Copyshop gehen, um das Rücksendeetikett zu drucken.

6.6 Vom Programm für vorfrankierte Rücksendeetiketten abmelden

Um sich vom Programm für vorfrankierte Rücksendeetiketten abzumelden, müssen Sie sich an den Service für Verkaufspartner wenden. Es kann bis zu 3 Tage dauern, bis die Änderung wirksam wird.

- ⇒ Bitte beachten Sie, dass Sie nach der Abmeldung weiterhin die neuen Rückgaberichtlinien einhalten müssen, was bedeutet, dass Sie dem Kunden entweder Ihre eigenen vorfrankierten Rücksendeetiketten bereitstellen oder eine Erstattung ohne Warenrücksendung für alle automatisch genehmigten Rücksendeanträge im Rahmen der Rückgaberichtlinien von Amazon veranlassen.

6.7 Internationale Rücksendungen

Ohne eine Standard-Rücksendeadresse in Deutschland haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Stellen Sie den Kunden ein vorfrankiertes Rücksendeetikett aus. Bei dieser Option tragen Sie die Versandkosten für die Rücksendung. Diese können nicht vom Erstattungsbetrag des Kunden abgezogen werden.
- Bieten Sie dem Kunden eine Erstattung ohne Warenrücksendung an. Sie können Lösungen ohne Warenrücksendung automatisieren, um den manuellen Aufwand zu reduzieren.
- Geben Sie eine Rücksendeadresse in Deutschland an. Wenn Sie eine Rücksendeadresse in Deutschland angeben möchten, sich aber außerhalb Deutschlands befinden, kann Ihnen ein Dienstleister für internationale Rücksendungen im Programm für Rücksendeanbieter helfen. Bei dieser Option wird die Funktion "Vorfrankiertes Rücksendeetikett" für Sie aktiviert und Sie tragen nur die Rücksendekosten (siehe die häufig gestellten Fragen "Wer bezahlt das Etikett und wer ist letztendlich für die Rücksendekosten verantwortlich?" weiter oben).