

MARTIN VON VILLIEZ

Käuferschutzverfahren

*Schriften zum
Recht der Digitalisierung
40*

Mohr Siebeck

Schriften zum Recht der Digitalisierung

Herausgegeben von

Florian Möselein, Sebastian Omlor und Martin Will

40



Martin von Villiez

Käuferschutzverfahren

Die Dogmatik privater Konfliktmanagement-Systeme
im E-Commerce und die Grenzen ihrer rechtlichen
Zulässigkeit

Mohr Siebeck

Martin von Villiez, geboren 1997; Studium der Rechtswissenschaft an der Universität zu Köln; 2021 Erstes juristisches Staatsexamen; Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, Internationales Privatrecht und Rechtsvergleichung sowie Privatversicherungsrecht der Universität Düsseldorf; Rechtsreferendariat am Landgericht Düsseldorf; 2025 Promotion.
orcid.org/0009-0004-2047-2766

Gedruckt mit Unterstützung der Stiftung ius vivum.

Zugl.: Düsseldorf, Heinrich-Heine-Universität, Diss., 2021.

D61

ISBN 978-3-16-164850-2/eISBN 978-3-16-164851-9

DOI 10.1628/978-3-16-164851-9

ISSN 2700-1288/eISSN 2700-1296 (Schriften zum Recht der Digitalisierung)

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliographie; detaillierte bibliographische Daten sind über <https://dnb.dnb.de> abrufbar

Publiziert von Mohr Siebeck Tübingen 2025.

© Martin von Villiez.

Dieses Werk ist lizenziert unter der Lizenz „Creative Commons Namensnennung – Keine Bearbeitung 4.0 International“ (CC BY-ND 4.0). Eine vollständige Version des Lizenztextes findet sich unter: <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>.

Jede Verwertung, die nicht von der oben genannten Lizenz umfasst ist, ist ohne Zustimmung des Urhebers unzulässig und strafbar. Das Recht einer Nutzung der Inhalte dieses Werkes zum Zwecke des Text- und Data-Mining im Sinne von § 44b UrhG bleibt ausdrücklich vorbehalten.

Gedruckt auf alterungsbeständiges Papier. Satz: Laupp & Göbel, Gomariningen.

Mohr Siebeck GmbH & Co. KG, Wilhelmstraße 18, 72074 Tübingen, Deutschland
www.mohrsiebeck.com, info@mohrsiebeck.com

Vorwort

Die vorliegende Arbeit wurde im April 2024 fertiggestellt und im Sommersemester 2025 von der Juristischen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf als Dissertation angenommen. Die Disputation fand im Mai 2025 statt. Die verwendete Literatur sowie die zitierten Internetquellen wurden für die Drucklegung auf den Stand von Mai 2025 gebracht. Seit der Fertigstellung neu erschienene Literatur konnte in Teilen berücksichtigt werden.

Die Arbeit entstand während meiner Zeit am Lehrstuhl meines verehrten Doktorvaters Prof. Dr. Dirk Looschelders, für dessen stetige und freundliche Unterstützung im Rahmen dieses Vorhabens und darüber hinaus ich ebenso dankbar bin wie für die Gewährung eines außergewöhnlichen Maßes an akademischer Freiheit. Mit seinen klugen Anregungen und freundlichen Ermutigungen hat er maßgeblich zum Gelingen der Arbeit beigetragen. Herrn Prof. Dr. Jan Busche danke ich für seine wertvollen Anregungen im Rahmen des Zweitgutachtens.

Bei der Studienstiftung *ius vivum* bedanke ich mich für die großzügige Unterstützung bei der Drucklegung.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Lehrstuhls danke ich für die tolle Zeit, die wir gemeinsam verbringen durften und die ich immer in bester Erinnerung halten werde. Dank gebührt außerdem Dr. Jannik Fink für das Korrekturlesen der Arbeit und seine hilfreichen Anmerkungen.

Ohne den bedingungslosen Rückhalt meiner Geschwister und insbesondere meiner Eltern schließlich wäre diese Arbeit nie entstanden. Ihnen gilt mein größter Dank.

Düsseldorf, Mai 2025

Martin von Villiez

Inhaltsübersicht

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	IX
Einführung und Gang der Untersuchung	1
§ 1 Grundlagen	3
A. Der Siegeszug der Käuferschutzverfahren	3
B. Charakteristische Merkmale der Käuferschutzverfahren	6
C. Gründe für die Einführung von Käuferschutzverfahren	10
D. Plattformregelungen und staatliches Recht	14
E. Die Ökonomie der Käuferschutzentscheidung	19
F. Zwischenergebnis	24
§ 2 Allgemeiner Teil	25
A. Der Eintritt der Erfüllungswirkung bei guthabenbasierter Zahlungsabwicklung ohne Berücksichtigung des Käuferschutzes	25
B. Ansprüche des Verkäufers nach Rückbuchung des Kaufpreises im Käuferschutzverfahren	48
C. Einbeziehung und Rechtskontrolle von Plattformbedingungen	116
D. Leitlinien für die Inhaltskontrolle der Käuferschutzbedingungen	157
E. Regulatorische Anforderungen an die Käuferschutzverfahren	181
§ 3 Besonderer Teil	195
A. Der PayPal-Käuferschutz	195
B. Die Amazon A-bis-z-Garantie	243
C. Weitere Handelsplattformen	265
D. Weitere Zahlungsverfahren	271
E. Käuferschutz durch „Vierte“: Trusted Shops Käuferschutz	289
§ 4 Rechtspolitische Bewertung der Käuferschutzverfahren	293

Zusammenfassung der Ergebnisse	295
Literaturverzeichnis	303
Weitere Verzeichnisse	321
Sachregister	329

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsübersicht	VII
Einführung und Gang der Untersuchung	1
§ 1 Grundlagen	3
<i>A. Der Siegeszug der Käuferschutzverfahren</i>	<i>3</i>
I. Anfänge des Käuferschutzverfahrens bei eBay und PayPal	3
II. Anbieter privater Konfliktlösungsmechanismen heute	4
III. Die Einführung des Chargeback-Verfahrens im Kreditkartensystem in den USA	5
<i>B. Charakteristische Merkmale der Käuferschutzverfahren</i>	<i>6</i>
I. Der Verfahrensablauf	6
II. Die Entscheidungsregelungen	7
III. Die Durchsetzung der Entscheidung gegenüber dem Verkäufer	8
1. Zahlungsabwicklung durch den Intermediär	8
2. Weitere Sicherungsmechanismen	8
a) Guthabenbasierte Zahlungsabwicklung	9
b) Einbehalte	9
IV. Käuferschutzverfahren als Form alternativer Streitbeilegung?	10
<i>C. Gründe für die Einführung von Käuferschutzverfahren</i>	<i>10</i>
I. Keine gesetzliche Verpflichtung	11
II. Das Vertrauen der Nutzer in die Plattform	12
1. Staatliche Konfliktlösungsmechanismen zur Lösung von E-Commerce-Streitigkeiten unzureichend	12
2. Schaffung von Nutzervertrauen durch Käuferschutzverfahren	13
<i>D. Plattformregelungen und staatliches Recht</i>	<i>14</i>
I. Intermediäre als Gesetzgeber?	15

II. Autonomie im Stile der Lex Mercatoria?	15
1. Die Lehre von der Lex Mercatoria	16
2. Selbst bei Anerkennung autonomer Rechtssysteme kein internationales Verbraucherrecht durch Käuferschutzverfahren . .	17
a) Keine Entscheidung durch neutrale Dritte	17
b) Keine rekursive Verknüpfung der Entscheidungen; Nichtöffentlichkeit	18
III. Zwischenergebnis	18
<i>E. Die Ökonomie der Käuferschutzentscheidung</i>	19
I. Plattformmärkte: Größenvorteile durch Netzwerkeffekte	19
II. Ökonomische Anreize zu asymmetrischer Gestaltung der Bedingungen	20
III. Faktoren für die Gestaltungsentscheidungen	21
IV. Bevorzugung der Käuferseite durch die Intermediäre	22
<i>F. Zwischenergebnis</i>	24
 § 2 Allgemeiner Teil	25
<i>A. Der Eintritt der Erfüllungswirkung bei guthabenbasierter Zahlungsabwicklung ohne Berücksichtigung des Käuferschutzes</i>	25
I. Erfüllung jedenfalls bei vorbehaltloser Gutschrift im Nutzerkonto .	26
1. Maßgeblichkeit der Parteivereinbarung	26
2. Frage der „E-Geld“-Qualität des Guthabens nicht maßgeblich . .	28
a) Erscheinungsformen von E-Geld	29
b) Guthaben auf dem Intermediärs-Konto als E-Geld?	29
c) Keine für die Kaufvertragsparteien relevanten aufsichtsrechtlichen Folgen der E-Geld-Qualität	30
d) Guthaben als bloßes Mittel zum Erwerb von Bankguthaben . .	30
e) Zwischenergebnis	31
3. Vergleich mit der Scheckzahlung	31
4. Der Gedanke des § 364 II BGB	32
5. Auslegung der Zahlungsvereinbarung anhand sonstiger Umstände	33
a) Ausschließlich Zahlung über Intermediär vereinbart	33
b) Angebot verschiedener Zahlungsmöglichkeiten	34
6. Zwischenergebnis	35
II. Zeitpunkt der Erfüllung	35
1. Zeitpunkt des Eintritts der Erfüllungswirkung bei der Banküberweisung	36

a) Maßgeblichkeit der Parteivereinbarung	36
b) (Un-)Widerruflichkeit des Zahlungsauftrags	37
c) Keine Bargeldersatzfunktion der Überweisung	39
d) Risikoverteilung	40
e) Kein Widerspruch zur Rechtsprechung des EuGH zur Zahlungsverzugsrichtlinie	42
f) Zwischenergebnis	43
2. Zeitpunkt des Eintritts der Erfüllungswirkung bei guthabenbasierter Zahlungsabwicklung	43
a) Der Anspruch auf Gutschrift bzw. Auszahlung des Zahlungsbetrags	43
b) Keine Bargeldanalogie	44
c) Risikoverteilung	45
d) Zwischenergebnis	46
III. Einordnung in die Gesetzessystematik des Erfüllungsrechts	46
1. Bei Erfordernis der vorbehaltlosen Gutschrift	46
2. Bei Zugrundelegung der Gegenansicht	47
IV. Ergebnis zur Erfüllung	48
<i>B. Ansprüche des Verkäufers nach Rückbuchung des Kaufpreises im Käuferschutzverfahren</i>	48
I. Die in Betracht kommenden Lösungsansätze	48
II. Erfüllung erst nach Wegfall des Finalitätsrisikos?	50
1. Rechtslage vor Fristablauf	51
2. Divergierende Interessenlagen bei Hinterlegung und Käuferschutzverfahren	52
3. Erfüllung nicht nur bei Endgültigkeit der Zuwendung	53
4. Auslegung der Parteivereinbarung ergibt sofortige Erfüllung	54
5. Zwischenergebnis	55
III. Auflösend bedingte Erfüllung und Wiederbegründung der Forderung	55
1. Möglichkeit auflösend bedingter Erfüllung	56
a) Auflösend bedingte Erfüllung grundsätzlich denkbar	56
aa) Keine Bedenken gegen eine Erfüllungsvereinbarung im Hinblick auf die Theorie der realen Leistungsbewirkung	56
(1) Erfüllungsvereinbarung als Ansatzpunkt der Bedingung	57
(2) Erfüllungsvereinbarung auch bei Erbringung der geschuldeten Leistung möglich	58
bb) Keine begriffliche Unvereinbarkeit	59
cc) Keine Bedingungsfeindlichkeit der Erfüllung	60
dd) Zwischenergebnis	60

b) Keine dingliche Rückwirkung des Bedingungseintritts	60
aa) Ablehnung der „Pendenztheorie“	61
bb) Zwingender Charakter der §§ 158, 159 BGB	62
cc) Kein „rückwirkender Entfall der Erfüllungswirkung“	63
dd) Kein Wegfall der Erfüllungswirkung analog § 379 III BGB	64
ee) Zwischenergebnis	65
c) Abhängige Rechtsverhältnisse	65
aa) Vertraglich begründete akzessorische Sicherheiten	65
(1) Kein automatisches Wiederaufleben der Sicherheit	65
(2) Fortbestand der Sicherung unter Austausch der Forderung	67
(a) Möglichkeit der Sicherung künftiger Ansprüche	67
(b) Bei Bestellung der Sicherheit vereinbart	67
(c) Kenntnis von der Bedingung zum Zeitpunkt der Erfüllung (§ 242 BGB)	68
bb) Gesetzliche akzessorische Sicherheiten	69
cc) Nichtakzessorische Sicherheiten	70
dd) Bürgenregress	70
ee) Zwischenergebnis	71
d) Entstehung einer neuen Forderung	72
e) Ergebnis zur Möglichkeit einer auflösenden Bedingung	73
2. Die „Wiederbegründung“ der Kaufpreisforderung	73
a) Kein zweites Verpflichtungsgeschäft	73
b) Keine dingliche Rückwirkung der Neubegründung	74
c) Entstehung einer neuen Forderung	76
d) Abhängigkeit von entsprechendem Parteiwillen	76
e) Gründe für die Wahl des abweichenden Lösungsansatzes durch den BGH	77
f) Zwischenergebnis	78
3. Die Rückbuchung des Kaufpreises im Einklang mit der gesetzlichen Rechtslage	78
a) Keine Neubegründung des Kaufpreiszahlungsanspruchs	79
b) Entstehung eines Rückgewährschuldverhältnisses	80
aa) Rücktritt	80
(1) Vertragliches Rücktrittsrecht	80
(2) Gesetzliches Rücktrittsrecht/Unmöglichkeit	82
bb) Widerruf	83
cc) Zwischenergebnis	83
c) Auswirkungen der Rückbuchung auf den gesetzlichen Rückzahlungsanspruch	83

aa) Keine Erfüllung	84
bb) Keine Gesamtschuld	85
(1) Kriterium der Gleichstufigkeit zweifelhaft	86
(2) Das Problem des Einwendungsverlustes	87
cc) Forderungsübergang auf den Intermediär	88
dd) Erlöschen bei Einziehung durch den Intermediär	89
4. Weitere Folgefragen bei Neubegründung der Forderung	90
a) Neubegründung auch des Leistungsanspruchs des Käufers	90
b) Verjährung	90
5. Fazit zur Lösung über die Wiederbegründung der Forderung	91
IV. Die bereicherungsrechtliche Rückabwicklung	92
1. Die zwei Lösungswege	92
2. Käuferschutz als vorläufige Lösung: Nichtleistungskondiktion des Verkäufers gegen den Käufer	93
a) Vorrangige Leistungsbeziehungen?	94
aa) Vorrang der Leistungsbeziehungen?	94
bb) Leistung des Verkäufers an den Intermediär	96
cc) Intermediär als bloßer Mittler	97
b) Eingriff in ein Recht mit Zuweisungsgehalt	99
c) Rechtsgrund	100
aa) Kein Forderungsübergang	101
bb) Mechanismus der Neutralisierung der gegenseitigen Ansprüche	101
d) Entreicherung	102
e) Anspruch des Käufers auf erneute Zusendung der Ware und Zurückbehaltungsrecht	103
f) Zwischenergebnis	104
3. Käuferschutz als endgültige Lösung: Leistungskondiktion des Verkäufers gegen den Intermediär	104
a) Regressanspruch aus den AGB	105
aa) Kein Schiedsverfahren	105
bb) Grenzen der Vertragsfreiheit	107
b) Zahlungsdiensterechtlicher Aufwendungsersatzanspruch aus §§ 675c I, 670 BGB	107
c) Übergangener Rückzahlungsanspruch des Käufers	107
d) Zwischenergebnis	108
4. Fazit und Abgrenzung	108
V. Schadensersatz	109
1. Schadensersatzanspruch des Verkäufers gegen den Käufer	109
a) Missbräuchliches Verhalten des Käufers	110

b) Käuferschutzantrag, obwohl nach der gesetzlichen Rechtslage nicht berechtigt	110
aa) Käuferschutz als Garantie	110
bb) Käuferschutz lediglich vorläufig	111
2. Schadensersatzanspruch des Verkäufers gegen den Intermediär . .	112
a) Pflichtverletzung und Vertretenmüssen	112
b) Vorteilsausgleichung wegen Erlöschens einer etwaigen Rückzahlungsverpflichtung gegenüber dem Käufer	112
c) Zwischenergebnis	113
VI. Ansprüche des Verkäufers aus dem Rückgewährschuldverhältnis . .	113
1. Ansprüche aus Rückgewährschuldverhältnis auch bei Unwirksamkeit des Rücktritts	113
2. Kein Wertersatz bei Vernichtungsaufforderung des Intermediärs	114
VII. Zwischenergebnis	115
<i>C. Einbeziehung und Rechtskontrolle von Plattformbedingungen</i>	116
I. Einwirkung der Käuferschutzbedingungen auf das Marktverhältnis	117
1. Meinungsspektrum	117
2. Annäherung an eine Systematik von Plattformbedingungen	118
a) Allgemeine Plattformbedingungen	118
b) Transaktionsregeln	120
aa) Abschlussbezogene Transaktionsregeln	120
bb) Inhaltsbezogene Transaktionsregeln	121
c) Einordnung der Käuferschutzbedingungen	121
3. Vorliegen von AGB	121
a) Parteien des Marktverhältnisses grundsätzlich nicht Verwender der Plattform-AGB	122
b) Zurechnung bei Mitwirkung Dritter am Vertragsschluss	123
aa) Maßstab	124
(1) § 278 S. 1 Alt. 2 BGB in Tatbestand und Rechtsfolge unpassend	124
(2) Vertragsschluss durch Vertreter	124
(3) Keine Beschränkung auf Vertreter	125
(4) Wertende Zurechnung	126
bb) Anwendung	126
c) Verbraucherverträge	127
d) Zwischenergebnis	128
4. Einbeziehung	128
a) Rechtslage außerhalb von Verbraucherverträgen	129
aa) Keine Einbeziehung der Plattform-AGB aufgrund der Registrierungserklärung	129

(1) Rahmenvertrag	129
(2) Vertrag zugunsten Dritter	130
bb) Auslegungslösung und konkludente Einbeziehung der Plattform-AGB	130
(1) Auslegungslösung entspricht konkludenter Einbeziehung	131
(2) Möglichkeit einer AGB-Kontrolle inhaltsbezogener Transaktionsregeln im Marktverhältnis	132
(3) Vorliegen eines entsprechenden Parteiwillens	133
(a) Rollenspezifische Nutzungsverträge	133
(b) Geltung der Plattform-AGB entspricht Parteiwillen	134
(c) Keine Differenzierung zwischen Bezugnahme und Unterwerfung	135
(4) Rechtsfolgenbezogene Kritik	136
(a) Keine Geltung bei Widerspruch	136
(b) Vorrangige Verkäufer-AGB?	137
(c) Gefahr eines Inhaltsirrtums?	138
cc) Zwischenergebnis	139
b) Verbraucherverträge	139
5. Zwischenergebnis	140
II. Eingeschränkte Kontrollfähigkeit von „Marktordnungsregeln“?	141
1. Die Bedeutung der Nutzerentscheidung	141
2. Gemeinsamer Zweck?	143
3. Widmungszweck als Maßstab	145
III. Möglichkeit einer AGB-Kontrolle von Plattformbedingungen im Nutzungsverhältnis	145
1. Schutzzweck der AGB-Kontrolle	146
a) Transaktionskostenasymmetrie	146
b) Berücksichtigung wirtschaftlicher Unterlegenheit?	148
aa) AGB-Recht als Schutz vor wirtschaftlicher Unterlegenheit	148
bb) Erfordernis einer typisierenden Betrachtung	150
c) Mittelbare Grundrechtsbindung	151
d) Zwischenergebnis	152
2. Erfassung nur formeller Regeln	152
3. AGB-Kontrolle im Dreiecksverhältnis?	152
a) Ausrichtung der AGB-Kontrolle auf Zweipersonenverhältnisse	153
b) Notwendigkeit der Berücksichtigung von Drittinteressen	154
aa) Inhaltsbezogene Transaktionsregeln	154
bb) Allgemeine Plattformregeln	155

<i>D. Leitlinien für die Inhaltskontrolle der Käuferschutzbedingungen</i> . . .	157
I. Der Ansatzpunkt der Inhaltskontrolle	157
1. AGB-Kontrolle im Marktverhältnis	157
a) Keine unangemessene Benachteiligung des Käufers	157
b) Keine unangemessene Benachteiligung des Verkäufers	158
aa) Käuferschutz lediglich vorläufig	158
bb) Käuferschutz abschließend	158
2. Nutzungsverhältnis zwischen Plattform und Käufer	159
3. Nutzungsverhältnis zwischen Plattform und Verkäufer	159
II. Keine generelle Unwirksamkeit jeglicher Rückbelastungsrechte . .	160
1. Nochmal: Keine Bargeldersatzfunktion	161
2. Grundsatz der freien Strukturwahl	162
III. Die Bedeutung der Käuferschutzbedingungen für die Rückbelastung	163
1. Voraussetzungsloses Rückbelastungsrecht unwirksam	163
2. Kein ungebundenes Ermessen der Intermediäre	164
3. Erfordernis hinreichend bestimmter abstrakt-genereller Entscheidungsregelungen	166
4. Struktur der Berechtigung zur Rückbuchung	166
IV. Kontrollmaßstäbe für die Käuferschutzbedingungen	167
1. Anwendbarkeit der §§ 305 ff. BGB	167
2. Wirksamkeit einer die gesetzliche Rechtslage abbildenden Regelung	169
3. Lediglich Abweichungen zulasten des Verkäufers relevant	169
4. Angemessenheit eines weniger ausdifferenzierten Regelungsregimes	169
5. Rückbuchung nicht nur zulässig bei zweifelsfreier und liquider Beweisbarkeit von Einwendungen des Käufers	170
V. Einzelne Anforderungen an die Käuferschutzbedingungen	171
1. Sachverhaltsermittlung und Non-liquet-Situationen	171
a) Käuferschutzantrag wegen Nichterhalts der Ware	172
aa) Maßgeblichkeit eines Zustellungsnachweises	172
bb) Stattgabe trotz Zustellungsnachweis?	172
(1) Vergleich mit dem Zivilprozess	173
(2) Anforderungen an eine stattgebende Entscheidung in einer Non-liquet-Situation	174
cc) Ergebnis	175
b) Käuferschutzantrag wegen Beschaffenheitsabweichungen . . .	176
c) Verfahrensanforderungen als Wirksamkeitsvoraussetzungen der jeweiligen Käuferschutzbedingungen	177
2. Rücksendungsaufforderung	177

3. Begründung der Entscheidung	179
VI. Zwischenergebnis	180
<i>E. Regulatorische Anforderungen an die Käuferschutzverfahren</i>	<i>181</i>
I. Käuferschutzverfahren als aufsichtspflichtiges Versicherungsgeschäft?	181
1. Entgeltlichkeit	182
2. Planmäßige Risikoübernahme	182
3. Selbständigkeit	183
a) Innerer Zusammenhang mit dem Kaufvertrag	184
b) Innerer Zusammenhang mit dem Nutzungsvertrag	184
4. Zwischenergebnis	185
II. Internationale Regulierung	185
1. Unverbindliche Empfehlungen	185
a) OECD-Guidelines	185
b) UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution	186
2. Regulierung auf EU-Ebene	186
a) P2B-VO	187
aa) Anwendbarkeit	187
bb) Käuferschutzverfahren selbst als internes Beschwerdemanagementsystem?	189
cc) Anforderungen an die Käuferschutzverfahren aus Art. 11 P2B-VO	190
dd) Durchsetzung	191
b) DMA und DSA	192
 § 3 Besonderer Teil	 195
<i>A. Der PayPal-Käuferschutz</i>	<i>195</i>
I. Funktionsweise	195
1. Zahlungsabwicklung	195
2. PayPal-Käuferschutz	197
3. PayPal-Verkäuferschutz	198
II. Ansprüche des Verkäufers nach Rückbuchung des Kaufpreises	198
1. Die Erfüllung der Kaufpreisforderung	198
2. Neubegründung der Kaufpreisforderung	199
a) Einfache Auslegung	199
aa) Passagen aus den Bestimmungen zum PayPal-Käuferschutz	200
bb) „Keine gegenteiligen Anhaltspunkte“	201
cc) „Nach beiden Seiten hin interessengerechte Vertragsauslegung“?	201
(1) Interessenlage ersetzt nicht Parteiwillen	202

(2) Lediglich Ausschluss offensichtlich unvernünftiger Auslegungsergebnisse	204
(3) Lösung ohne Neubegründung nicht offensichtlich unvernünftig oder widersprüchlich	204
(a) Entreicherung	205
(b) Beweislast	205
(c) Zwischenergebnis	206
dd) Ergebnis zur einfachen Auslegung	207
b) Ergänzende Auslegung	207
aa) Keine Vertragslücke	207
bb) Vertragszweck macht Neubegründung nicht erforderlich	208
c) Zwischenergebnis	209
3. Die bereicherungsrechtliche Rückabwicklung	209
a) Anhaltspunkte in den Bestimmungen zum PayPal-Käuferschutz	209
b) Die interessengerechte Lösung	210
aa) Inanspruchnahme PayPals denkbar	211
bb) Inanspruchnahme des Käufers denkbar	212
cc) Differenzierung zwischen Verbraucher-Kaufverträgen und sonstigen Kaufverträgen	213
(1) Gleichbehandlung von Käufer und Verkäufer?	213
(a) Die Einigung über die PayPal-Zahlung	214
(b) Typischerweise verbraucherfreundliche Regelungen im B2C-Bereich	214
(2) Rückversand der Ware	215
(3) Zweifelsregelung	216
c) Zwischenergebnis	216
4. Die Wirksamkeit der Käuferschutzbedingungen	216
a) Das anwendbare Sachrecht	216
aa) Verbraucherverträge	217
bb) Verkauf durch Unternehmer	217
(1) Der Grundsatz der freien Rechtswahl und seine Grenzen	218
(2) Art. 3 III Rom-I-VO	219
(a) Maßgeblichkeit des Sitzes der deutschen Zweigniederlassung PayPals	220
(b) Kein hinreichender Auslandsbezug im Falle des Art. 19 II Rom-I-VO	222
(c) Interesse PayPals an einheitlichen Verträgen nicht maßgeblich	224
(d) Zwischenergebnis	225
(3) Einbeziehung der Rechtswahlklausel	225

cc) Zwischenergebnis	226
b) Auslegung	226
c) Die Bedingungen des PayPal-Käuferschutzes	226
aa) Anforderungen an die Beschaffenheitsabweichung	227
bb) Gefahrtragung	228
cc) Wertersatz	228
dd) Verlust des Zurückbehaltungsrechts	229
5. Ergebnis	230
III. Kartellrechtliche Beurteilung	230
1. Marktbeherrschende Stellung PayPals	231
2. Missbrauch	231
a) Pauschale Entscheidung zugunsten des Käufers	231
aa) Kein freies Ermessen des Intermediärs	232
bb) Keine pauschale Entscheidung zugunsten des Käufers	233
b) Verlust des Zurückbehaltungsrechts	233
IV. Weitere Klauseln PayPals im Zusammenhang mit dem Käuferschutzverfahren	235
1. Freiwillige Leistung?	235
a) Intransparenz im Verhältnis zum Käufer	235
b) Unangemessene Benachteiligung des Verkäufers	236
2. Abtretung der Ersatzansprüche	237
3. Einbehalte	237
a) Vereinbarkeit mit dem Zahlungsdiensterecht	238
b) Vereinbarkeit mit dem AGB-Recht	238
4. Konfliktgebühr	239
5. Preisparitätsklausel	240
a) Verbot wettbewerbsbeschränkender Vereinbarungen	240
aa) Freistellung nach Maßgabe der Vertikal-GVO?	240
bb) Wettbewerbsbeschränkender Charakter	241
b) Weitere Unwirksamkeitsgründe	242
B. Die Amazon A-bis-z-Garantie	243
I. Funktionsweise	243
1. Zahlungsabwicklung	243
2. Die A-bis-z-Garantie	243
II. Ansprüche des Verkäufers nach Rückbuchung des Kaufpreises	245
1. Die Erfüllung der Kaufpreisforderung	245
2. Keine Neubegründung der Kaufpreisforderung	245
3. Die bereicherungsrechtliche Rückabwicklung	246
a) Gleichbehandlung von Käufer und Verkäufer?	246

b) Bezeichnung als A-bis-z-Garantie	247
c) Zwischenergebnis	248
4. Die Wirksamkeit der Bedingungen der A-bis-z-Garantie	248
a) Anwendbares Recht	248
b) Auslegung	249
c) Die einzelnen Antragsarten	250
aa) A-bis-z-Garantie bei Nichterhalt der Ware	250
bb) A-bis-z-Garantie bei Beschaffenheitsabweichungen	251
(1) Anforderungen an die Beschaffenheitsabweichung	251
(2) Verlust des Zurückbehaltungsrechts	251
cc) A-bis-z-Garantie bei erfolgter Rückgabe	253
(1) Kosten des Rückversands	253
(2) Rückgabefrist	254
(3) Wertersatz	254
d) Antwort binnen 2 Werktagen	255
5. Ergebnis	255
III. Kartellrecht und europäische Plattformregulierung	256
1. Kartellrecht	256
2. Vorgaben des Art. 11 P2B-VO	258
IV. Vertragsrechtliche Beurteilung weiterer Bestimmungen im	
Zusammenhang mit der A-bis-z-Garantie	259
1. Verbot einer Klage des Verkäufers gegen den Kunden	259
2. Einbehalte	260
3. Preisparität	261
4. Freiwilligkeit	261
V. Der Zahlungsdienst Amazon Pay	262
1. Funktionsweise	262
2. Die Erfüllung der Kaufpreisforderung und die Folgen	
der Rückbuchung	263
3. Die Berechtigung von Amazon Pay zur Rückbuchung	264
a) Anwendbares Recht	264
b) A-bis-z-Garantie wegen Nichterhalts der Ware	264
c) A-bis-z-Garantie bei Beschaffenheitsabweichungen	264
C. Weitere Handelsplattformen	265
I. Der eBay-Käuferschutz	265
1. Funktionsweise	266
2. Die Erfüllung der Kaufpreisforderung	266
3. Die Folgen der Rückbuchung	267
4. Die Wirksamkeit der Käuferschutzbedingungen	267

II. Kleinanzeigen „sicher bezahlen“	268
1. Funktionsweise	269
2. Die Erfüllung der Kaufpreiszahlung	269
3. Die Folgen der Rückbuchung	270
4. Die Wirksamkeit der Käuferschutzbedingungen	270
D. Weitere Zahlungsverfahren	271
I. Der Giropay-Käuferschutz	271
1. Funktionsweise	271
2. Die Erfüllung der Kaufpreisforderung	272
3. Die Folgen der Stattgabe eines Käuferschutzantrags	273
4. Regress von Giropay gegen den Verkäufer	273
II. Der Klarna-Käuferschutz	274
1. Funktionsweise	274
2. Die Erfüllung der Kaufpreisforderung	275
3. Die Folgen der Rückbuchung	275
4. Die Wirksamkeit der Käuferschutzbedingungen	276
5. Freiwilligkeit	277
III. Das Chargeback-Verfahren im Kreditkartensystem	277
1. Zahlungsabwicklung	277
2. Das Chargeback-Verfahren im Überblick	278
3. Die Erfüllung des Zahlungsanspruchs	279
4. Die Folgen des Chargebacks	280
5. Die Wirksamkeit der Chargeback-Regelungen	281
a) Keine generelle Unwirksamkeit der Rückbelastungsrechte	281
aa) Die Rechtsnatur der Zahlungszusage im Kreditkartenverfahren	281
(1) Der Wortlaut einer typischen Zahlungszusage	282
(2) Argumente für die rechtliche Einstufung der Zahlungszusage	283
bb) Irrelevanz der Rechtsnatur der Zahlungszusage für die Kontrolle der Rückbelastungsklauseln	284
cc) Keine asymmetrische Vertragsgestaltung	285
dd) Zwischenergebnis	286
b) Maßgeblichkeit der Entscheidungsregelungen	286
c) Die Entscheidungsregelungen im Einzelnen	286
aa) Allgemein	287
bb) Chargeback bei Nichterhalt der Ware und bei Beschaffenheitsabweichungen	287
6. Chargeback Gebühr	288

<i>E. Käuferschutz durch „Vierte“: Trusted Shops Käuferschutz</i>	289
I. Funktionsweise	289
II. Die Folgen der Stattgabe eines Käuferschutzantrags	290
III. Der Regressanspruch von Trusted Shops gegen den Händler	291
 § 4 Rechtspolitische Bewertung der Käuferschutzverfahren	293
 Zusammenfassung der Ergebnisse	295
 Literaturverzeichnis	303
Weitere Verzeichnisse	321
I. Allgemeine Geschäftsbedingungen und sonstige Nachweise auf den Websites der Zahlungsdienstleister	321
1. Amazon	321
a) AGB	321
b) Amazon Käufer-Hilfe	321
c) Amazon Seller Central Hilfe	321
d) Sonstiges	322
2. Amazon Pay	322
3. American Express	322
4. eBay	322
5. Globalpayments Payments	322
6. Giropay	322
7. Verifone Payments	323
8. Klarna	323
9. Kleinanzeigen/Online Payment Platform	323
10. MasterCard	323
11. Musterbedingungen	323
12. Nexi	323
13. Payone	324
14. PayPal	324
a) AGB	324
b) PayPal-Website Sonstiges	324
15. Trusted Shops	325
16. Vinted	325
17. Visa	325

II. Forenbeiträge	325
1. Amazon-Händlerforum	325
2. PayPal-Forum	326
3. Sonstige	326
III. Sonstige Internetquellen	326
Sachregister	329

Einführung und Gang der Untersuchung

Mit der zunehmenden Verbreitung des kommerziell genutzten Internets in den 1990er-Jahren begann auch der Aufstieg des Online-Handels. Im Jahr 2000 belief sich der Umsatz der online verkauften Waren in Deutschland umgerechnet noch auf ca. eine Milliarde Euro. Im Jahr 2010 lag er bereits bei knapp 20 Milliarden Euro, im Jahr 2024 wurden über 80 Milliarden Euro umgesetzt.¹ Auch auf globaler Ebene wächst der E-Commerce-Sektor.² Die Kaufverträge werden dabei immer seltener unmittelbar zwischen den Vertragsparteien ausgehandelt und abgewickelt. Vielmehr treten zunehmend digitale (Groß-)Unternehmen als Intermediäre zwischen die Parteien des Kaufvertrags. Zahlungsdienstleister wie PayPal und Klarna beschränken sich dabei im Wesentlichen auf die Zahlungsabwicklung, während Handelsplattformen wie Amazon und eBay auch über die Zahlungsabwicklung hinaus großen Einfluss auf die Anbahnung und Abwicklung der Verträge nehmen.

Mit der Anzahl der online getätigten Transaktionen steigt naturgemäß auch die Anzahl der Fälle, in denen es zu Konflikten zwischen den Parteien des Kaufvertrags kommt. Die Beträge, um die es bei diesen Konflikten geht, sind typischerweise gering, weshalb die Streitigkeiten nur selten das staatliche Justizsystem erreichen. Vor diesem Hintergrund haben die Intermediäre Verfahren entwickelt, im Rahmen derer sie selbst über die Konflikte ihrer Nutzer entscheiden. Da die Intermediäre regelmäßig die Zahlungsabwicklung kontrollieren, haben sie die Möglichkeit, die getroffene Entscheidung auch direkt eigenmächtig durchzusetzen. Obgleich es kaum belastbare Zahlen darüber gibt, wie viele Konflikte jährlich auf diese Weise bearbeitet werden, dürfte als gesichert gelten, dass diese Zahl die Anzahl der durch das staatliche Rechtspflegesystem bearbeiteten Fälle bereits um ein Vielfaches übersteigt. Schon im Jahr 2016 wurde die Zahl der weltweit von privaten Unternehmen bearbeiteten Konfliktfälle auf hunderte Millionen geschätzt.³ Die Verfahren können mit wenigen Klicks eingeleitet werden

¹ Statista, E-Commerce-Umsatz mit Waren in Deutschland in den Jahren 2000 bis 2024.

² Statista, Retail e-commerce sales worldwide from 2014 to 2027.

³ *van Loo* 33 Yale J. on Regul. (2016), 547 (567). Der Begründer des eBay-Konfliktlösungsverfahrens *Rule* bezifferte die allein durch eBay bearbeiteten Fälle im Jahr 2012 auf über 60 Millionen pro Jahr; *Rule* 34 U. Ark. LR Law Rev. (2012), 767 (768).

und stellen damit für Verbraucher eine niedrigschwellige Abhilfemöglichkeit dar. In der Konsequenz entscheiden anstelle von staatlich ausgebildeten Richtern zunehmend profitorientierte privatwirtschaftliche Konzerne über die Konflikte von Millionen von Menschen. Anstelle des demokratisch legitimierten, ausdifferenzierten staatlichen Rechts werden simple Regelungen angewendet, die die Unternehmen selbst aufstellen.

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird der Frage nachgegangen, in welchem Verhältnis die Entscheidungen der privaten Akteure zum staatlichen Recht stehen und welche Auswirkungen die Entscheidungen auf das vertragliche Verhältnis zwischen dem Käufer und dem Verkäufer haben. Zudem werden die für die privaten Konfliktmanagement-Systeme geltenden rechtlichen Grenzen ergründet. Während sonstige Formen alternativer Streitbeilegung wie Schlichtung oder Schiedsverfahren regelmäßig Gegenstand monografischer Abhandlungen sind, fehlt es bislang an umfangreicheren rechtlichen Untersuchungen unternehmensinterner Konfliktlösungsverfahren.⁴

In dieser Arbeit wird zunächst im Rahmen eines Grundlagen-Teils das Konzept des Käuferschutzverfahrens einschließlich seiner historischen Entwicklung und der zugrundeliegenden ökonomischen Zusammenhänge beschrieben. Zudem wird die Rechtsnatur der von den Anbietern aufgestellten Regelwerke klar gestellt. In einem allgemeinen Teil werden anschließend Leitlinien für die rechtliche Behandlung der Käuferschutzverfahren dargestellt. Denn obgleich zwischen den Anbietern erhebliche Unterschiede in der Art und Weise der Zahlungsabwicklung und in der Ausgestaltung des Käuferschutzverfahrens bestehen, ist ein erheblicher Teil der anzustellenden Erwägungen von übergreifender Bedeutung. Im darauffolgenden besonderen Teil wird in Anwendung der zuvor dargestellten Grundsätze und unter Berücksichtigung der konkreten Ausgestaltung der jeweiligen Zahlungs- und Konfliktlösungsverfahren die Rechtsfolge der Rückbuchung im Käuferschutzverfahren untersucht. Zudem werden die von den Intermediären aufgestellten Regelungen auf ihre rechtliche Wirksamkeit hin überprüft.

⁴ S. auch *van Loo* 33 *Yale J. on Regul.* (2016), 547 (549): „Although legal scholars have written thousands of pages about arbitration in recent years, they have largely ignored businesses’ internal processes for resolving consumer disputes. Yet these unexamined processes are pushing the bounds of dispute resolution beyond anything seen in courts or arbitration.“

§ 1 Grundlagen

In diesem Abschnitt wird zu Beginn knapp auf die Geschichte privater Käuferschutzverfahren eingegangen. Anschließend werden die Funktionsweise sowie die typischen Merkmale der Käuferschutzverfahren näher beschrieben; zudem wird ausgeführt, welche Umstände zur Etablierung von Käuferschutzsystemen geführt haben. Sodann wird dargelegt, warum die Regelwerke der international agierenden Intermediäre entgegen einer teils vertretenen Lehre keine autonome Rechtsordnung bilden, sondern am nationalen staatlichen Recht zu messen sind. Schließlich wird ausgeführt, warum die Anbieter der Verfahren dazu neigen, eine käuferfreundliche Entscheidungspraxis zu etablieren.

A. Der Siegeszug der Käuferschutzverfahren

I. Anfänge des Käuferschutzverfahrens bei eBay und PayPal

Das Unternehmen, dessen Namen eng mit dem Siegeszug der privaten Konfliktmanagement-Systeme verbunden ist, ist der Online-Marktplatz eBay. Das US-amerikanische Unternehmen verzeichnete nach seiner Gründung im Jahr 1995 ein rasantes Wachstum und entwickelte sich schnell zu einem der erfolgreichsten Unternehmen in der neuen Online-Welt.¹ Die zunehmende Anzahl an vermittelten Transaktionen brachte eine Vielzahl an Konfliktfällen zwischen den Nutzern mit sich. In den Anfangstagen von eBay konnten sich die Konfliktparteien unmittelbar per E-Mail an den eBay-Gründer Pierre Omidyar wenden.² Schnell ergab sich für das Unternehmen die Frage nach einem effizienteren Umgang mit den Konflikten. In einem ersten Schritt machte das Unternehmen die Konflikte öffentlich und ermöglichte den Nutzern, andere Nutzer zu bewerten, sodass neue Nutzer auf die Erfahrung vorheriger Nutzer zurückgreifen konnten.³ Dies brachte die Frage mit sich, wie eBay mit beleidigenden oder nicht gerechtfertigten

¹ Rule 13 U. St. Thomas L. J. (2017), 354 (354).

² Cohen, The perfect store, S. 27.

³ Cohen, The perfect store, S. 27 f.; Raymond/Shackelford 35 Mich. J. of Int. L. 2014, 485 (501).

negativen Bewertungen umgehen sollte. Zu diesem Zwecke erarbeitete eBay ein Verfahren, um bestimmte Bewertungen zu löschen.⁴ Die Bearbeitung der Streitigkeiten um negative Bewertungen führte aber wiederum zu einem erheblichen Aufwand. Im Jahr 1998 erprobte eBay daher in Zusammenarbeit mit einem Team der Universität Massachusetts um den Rechtsprofessor *Katsh* die Wirksamkeit eines ausschließlich online ausgetragenen Mediationsprozesses.⁵ Dies war der erste großangelegte Einsatz von Online-Streitbeilegung;⁶ *Katsh* wird daher auch als Vater der Online-Streitbeilegung bezeichnet.⁷ Aus dem Pilotprojekt ging das Unternehmen Square-Trade hervor, das innerhalb der folgenden acht Jahre mehrere Millionen Streitfälle über negative eBay-Bewertungen bearbeitete.⁸ Square-Trade war zwar in der Lage, die Löschung der Bewertungen herbeizuführen. In sonstigen Konfliktfällen konnte das Unternehmen jedoch nur auf eine gütliche Einigung zwischen den Parteien hinwirken und keine verbindliche Entscheidung treffen oder diese gar vollstrecken.⁹ Insbesondere war Square-Trade nicht zur Rückbuchung des Kaufpreises imstande. Um dies zu ermöglichen, traf man bei eBay im Jahr 2003 die Entscheidung, eine hauseigene Form der Streitbeilegung zu erarbeiten.¹⁰ Im Jahr zuvor hatte eBay den Zahlungsdienstleister PayPal aufgekauft. Die über eBay vermittelten Transaktionen wurden fortan über PayPal abgewickelt, sodass man in der Lage war, die Entscheidung über die Rückerstattung des Kaufpreises eigenmächtig und ohne Einschaltung eines Gerichts durchzusetzen. Das Konfliktmanagement-System startete im Juni 2003 unter der Bezeichnung „PayPal Buyer Protection“.¹¹ Darauf beruht auch die bis heute übliche Bezeichnung entsprechender Systeme als „Käuferschutzverfahren“.

II. Anbieter privater Konfliktlösungsmechanismen heute

Gut 20 Jahre später ist die Menge der Anbieter von Käuferschutzverfahren kaum noch zu überblicken. Zahlungsdienstleister, die ein solches Verfahren vorsehen, sind neben PayPal etwa das schwedische FinTech-Unternehmen Klarna oder der Zahlungsdienst von Amazon „Amazon Pay“. Auch das Online-Bezahlverfahren Giropay, das von einer Vielzahl deutscher Kreditinstitute gemeinsam betrieben wurde, umfasste einen Käuferschutzmechanismus. Bei der zweiten Gruppe von

⁴ *Raymond/Stemler* 16 Cardozo J. Conf. Res. (2015), 357 (378).

⁵ S. dazu die Beteiligten *Katsh/Rifkin/Gaitenby* 15 Ohio St. J. on Disp. Resol. (2000), 705.

⁶ *Katsh* 49 N.Y.L. Sch. L. Rev. (2004), 271 (278).

⁷ *Rule/Friedberg* 13 Artif. Intell. Law (2005), 193 (194).

⁸ *Rule* 13 U. St. Thomas L. J. (2017), 354 (355).

⁹ Zum Ablauf des Verfahrens etwa *Condlin* 18 Cardozo J. Conf. Res. (2017), 717 (726).

¹⁰ *Rule* 13 U. St. Thomas L. J. (2017), 354 (355).

¹¹ eBay, Our History.

Anbietern handelt es sich um Online-Handelsplattformen, die als virtuelle Marktplätze fungieren. Die größte Handelsplattform in Deutschland ist Amazon. Den Kunden, die über den Amazon Marketplace bei externen Händlern Waren kaufen, gewährt Amazon seine „A-bis-z-Garantie“, bei welcher es sich ebenfalls um ein Konfliktmanagement-System handelt. Auch eBay, das die Zahlungen seit 2021 nicht mehr über PayPal, sondern eigenständig abwickelt, bietet nun wiederum ein eigenes Käuferschutzverfahren an. Weitere Beispiele sind etwa die auf die Vermittlung von Verträgen zwischen Privatpersonen ausgerichteten Verkaufsplattformen Kleinanzeigen¹² und Vinted, welche ebenfalls die Möglichkeit der Zahlungsabwicklung über die Plattform selbst und in diesem Rahmen einen Käuferschutzmechanismus anbieten. Gleiches gilt für den auf handgefertigte Waren spezialisierten Online-Marktplatz Etsy („Etsy-Einkaufsschutz“). Sogar die chinesischen Handelsplattformen AliExpress und Temu werben mit dem Angebot eines Käuferschutzes.

III. Die Einführung des Chargeback-Verfahrens im Kreditkartensystem in den USA

Populär wurden Käuferschutzverfahren also vor allem im Zuge der Digitalisierung und des rasanten Wachstums des Online-Handels. Das Verfahren, das als das am häufigsten genutzte private Streitbeilegungsverfahren in den USA gilt,¹³ besteht jedoch schon deutlich länger. Gemeint ist das sog. Chargeback-Verfahren der Betreiber von Kreditkartensystemen. Ausgangspunkt des Chargeback-Verfahrens und damit der Geschichte der Konfliktlösung durch private Intermediäre ist ein amerikanisches Bundesgesetz aus dem Jahr 1974: der sog. Fair Credit Billing Act.¹⁴ Das Gesetz sollte die Rechte von Verbrauchern bei der Aufnahme von Krediten stärken und erfasst auch die Kreditkartenzahlung.¹⁵ Einerseits sollten Kreditnehmer und Karteninhaber sich besser gegen verbuchte, aber nicht autorisierte Zahlungen zur Wehr setzen können. Darüber hinaus wurde dem Karteninhaber aber auch die Möglichkeit eingeräumt, sich gegenüber dem Kreditkartenunternehmen auf Einwendungen aus dem Valutaverhältnis berufen zu können (15 U.S.C. § 1666i). Da die praktische Wirksamkeit dieser Regelung begrenzt wäre, wenn der Karteninhaber zur Durchsetzung dieser Rechte gerichtlich gegen das Kartenunternehmen vorgehen müsste,¹⁶ sieht das Gesetz zugleich ein

¹² Bis ins Jahr 2023 trug das Portal den Namen eBay Kleinanzeigen.

¹³ *Katsh/Rabinovich-Einy*, Digital Justice, S. 61.

¹⁴ Pub. L. 93–495 Title III, 88 Stat. 1511; geregelt in 15 U.S.C. §§ 1666–1666j.

¹⁵ *Smyer/O’Gorman* 8 St. Mary’s L.J. (1977), 707 (709).

¹⁶ Vgl. *Heese* AcP 210 (2010), 251 (277); auch *Perritt* 15 Ohio St. J. on Disp. Resol. (2000), 675 (691).

spezielles Verfahren vor, mit dem der Karteninhaber die Rechte geltend machen kann: Nach 15 U.S.C. § 1666 (b) (3) gilt eine Kreditkartenbuchung als „billing error“, wenn die mittels Kreditkarte bezahlte Ware nicht oder nicht wie vereinbart geliefert wurde. Der Karteninhaber kann dann binnen 60 Tagen einen Antrag auf Rückbuchung stellen. Der Antrag darf nur dann abgelehnt werden, wenn das Kreditkartenunternehmen zuvor eine Untersuchung des Falls durchgeführt hat und wenn es dem Karteninhaber die Gründe mitteilt, aufgrund derer die Buchung nach Ansicht des Kartenunternehmens korrekt ist. Wird dem Antrag stattgegeben, so erfolgt eine Rückbuchung zulasten des Vertragsunternehmens (also des Verkäufers). Auch im Rahmen des Chargeback-Verfahrens entscheidet ein Intermediär über eine Streitigkeit zwischen den Kaufvertragsparteien, sodass das Verfahren als Vorläufer der modernen Käuferschutzverfahren angesehen werden kann. Die Kreditkartenunternehmen sind bemüht, international möglichst einheitliche Systeme zu schaffen; daher haben sie die in den USA üblichen Vertragsgestaltungen weitgehend auch für den deutschen Markt übernommen.¹⁷

B. Charakteristische Merkmale der Käuferschutzverfahren

I. Der Verfahrensablauf

Während der Kreditkarteninhaber für die Einleitung des Chargeback-Verfahrens in der Regel ein Antragsformular seiner Bank ausfüllen muss, werden die Käuferschutzverfahren der Handelsplattformen und Online-Zahlungsanbieter ausschließlich über das Internet durchgeführt. Der Käufer leitet das Verfahren ein mit der Stellung eines entsprechenden Antrags innerhalb einer bestimmten Frist gemessen ab dem Kaufdatum. Durch die Gestaltung der Eingabemaske wird das Anliegen des Käufers bereits einer bestimmten Kategorie zugeordnet. Regelmäßig bieten die Verfahren Schutz, wenn die Ware nicht angekommen ist sowie wenn diese zwar angekommen ist, aber (erheblich) von der Beschreibung abweicht.¹⁸ Der Verkäufer wird über den Antrag benachrichtigt und erhält daraufhin Gelegenheit zur Stellungnahme. Ziel des Verfahrens ist zunächst eine gütliche Einigung zwischen den Parteien. Wird eine Einigung nicht erreicht, so trifft der Intermediär eine eigene Entscheidung über den Konflikt.

¹⁷ Vgl. *Reinfeld* WM 1994, 1505 (1513 f.) und *Meder* NJW 2002, 2215 (2216).

¹⁸ Diese Einteilung wurde bereits bei der Gestaltung des Käuferschutzverfahrens von eBay bzw. PayPal Anfang der 2000er Jahre erarbeitet, *Rule* 13 U. St. Thomas L. J. (2017), 354 (358).

II. Die Entscheidungsregelungen

Grundlage der Entscheidung des Intermediärs über den Käuferschutzantrag ist nicht das BGB. Stattdessen enthalten die AGB der Intermediäre eigene Entscheidungsregelungen. Diese bestehen aus wenigen Bestimmungen und sind damit bei Weitem nicht so komplex und ausdifferenziert wie das staatliche Recht. Dies entspricht einer praktischen Notwendigkeit: Damit die Kosten der Bearbeitung der Konflikte in einem angemessenen Verhältnis zum Gesamtvolumen der jeweiligen Transaktion stehen, ist eine kostengünstige Sachbearbeitung erforderlich, was wiederum weniger komplexe Entscheidungsregelungen und Verfahren notwendig macht.¹⁹ Das Verfahren beschränkt sich daher von vornherein auf die Frage der Rückbuchung des Kaufpreises; Nacherfüllung und Schadensersatz können also nicht begehrt werden. Der Großteil der Regelungen des allgemeinen Teils des BGB sowie des allgemeinen Schuldrechts findet in den Entscheidungsregelungen der Käuferschutzanbieter keine Entsprechung. So bleiben etwa Aufrechnungs- und Anfechtungsmöglichkeiten außer Betracht. Ferner sind die Beweismöglichkeiten eingeschränkt. Den Versand der Ware kann der Verkäufer in der Regel etwa nur durch Vorlage eines ordnungsgemäßen Versandbelegs nachweisen; die Möglichkeit des Zeugenbeweises ist nicht vorgesehen. Die simplen Regelungen ermöglichen eine schnelle Sachbearbeitung durch juristisch nicht ausgebildete Mitarbeiter des Dienstleisters. Zugleich überlassen die Regelungen den Anbietern oftmals erhebliche Entscheidungsspielräume. Über die genauen Entscheidungsprozesse bei den verschiedenen Anbietern ist wenig bekannt. Es ist jedoch davon auszugehen, dass bei der Sachbearbeitung auch Algorithmen zum Einsatz kommen, die verschiedene Faktoren berücksichtigen und basierend auf diesen zumindest einen Entscheidungsvorschlag machen.²⁰ Dazu könnten auch Faktoren gehören, die mit dem Konflikt nur eine lose oder auch gar keine Verbindung aufweisen, wie etwa die Anzahl vorheriger Beschwerden durch denselben Käufer oder gar die Kaufkraft des Käufers.²¹

In vielen Fällen wird das interne Streitbeilegungsverfahren zu demselben Ergebnis führen, das auch auf Grundlage des BGB erreicht worden wäre. Es können sich aber auch Abweichungen ergeben. Dann stellt sich die in der vorliegenden Arbeit zu ergründende Frage, ob die getroffene Entscheidung abschließend

¹⁹ Fries NJW 2016, 2860 (2861).

²⁰ Vgl. Timmermann, Legal Tech-Anwendungen, S. 205; Eidenmüller, Bitburger Gespräche, S. 101 (105); van Loo 33 Yale J. on Regul. (2016), 547 (564 f.); s. auch die Abschnittsüberschrift bei Raymond/Shackelford 35 Mich. J. of Int. L. 2014, 485 (514 ff.): „ODR Platforms Need Automation to Survive“.

²¹ So van Loo 33 Yale J. on Regul. (2016), 547 (565).

ist oder ob sich der Verkäufer nach einer Rückbuchung, die nach dem BGB nicht hätte erfolgen dürfen, noch auf seine gesetzlichen Rechte berufen kann.

III. Die Durchsetzung der Entscheidung gegenüber dem Verkäufer

Die Intermediäre erstatten dem Käufer im Rahmen des Käuferschutzverfahrens den Kaufpreis. Für diese Beträge möchten die Anbieter jedoch nicht selbst aufkommen. Charakteristisch für die Käuferschutzverfahren ist daher, dass die Intermediäre die an die Käufer ausgezahlten Beträge gegenüber den Verkäufern geltend machen. Dazu sehen die Nutzungsverträge zwischen den Intermediären und den Händlern Regelungen vor, denen zufolge der Verkäufer dem Intermediär den Betrag zu erstatten hat, den der Intermediär seinerseits an den Käufer im Käuferschutzverfahren ausgezahlt hat. Die Intermediäre begnügen sich jedoch nicht damit, den jeweiligen Betrag dem Verkäufer in Rechnung zu stellen. Vielmehr haben sie Mechanismen entwickelt, um den Regress eigenmächtig durchsetzen zu können, um so den Aufwand der Durchsetzung sowie das Risiko eines Zahlungsausfalls weitmöglichst zu reduzieren.

1. Zahlungsabwicklung durch den Intermediär

Zur eigenmächtigen Durchsetzung des Regressanspruchs benötigen die Intermediäre Zugriff auf Vermögenswerte des Verkäufers. Bei fast²² allen Anbietern von Käuferschutzverfahren erfolgt aus diesem Grund die Zahlungsabwicklung über den Anbieter selbst.²³ Wenn der Käufer zahlt, wird das Geld nicht unmittelbar auf das Bankkonto des Verkäufers transferiert. Vielmehr fließt der Zahlungsbetrag zunächst an den Intermediär, welcher diesen dann dem Verkäufer auszahlt. Der Zahlungsanbieter wird dadurch in die Lage versetzt, seine Regressansprüche gegen den Verkäufer durch Verrechnung mit laufenden Zahlungseingängen zu befriedigen.

2. Weitere Sicherungsmechanismen

Die Käuferschutzanbieter können sich nicht sicher sein, dass stets hinreichende Beträge zugunsten der jeweiligen Verkäufer zur Befriedigung etwaiger Regressforderungen eingehen werden. Daher sehen die Anbieter in der Regel weitere Mechanismen zur Absicherung des Regressanspruchs vor.

²² Eine Ausnahme stellt lediglich der anders konzipierte Käuferschutz von Trusted Shops dar; dazu unten § 3 E.

²³ Zur Bedeutung der Kontrolle der Zahlungsabwicklung für die Durchsetzung der Entscheidungen des Intermediärs s. auch *Raymond/Stemler* 16 Cardozo J. Conf. Res. (2015), 357 (380 f.); *Raymond/Shackelford* 35 Mich. J. of Int. L. 2014, 485 (502 f.).

a) Guthabenbasierte Zahlungsabwicklung

Zum einen wird der Zahlungsbetrag bei den meisten Zahlungsverfahren dem Verkäufer nicht unmittelbar auf sein Bankkonto ausgezahlt, sondern ihm zunächst in Form von Guthaben in seinem Nutzerkonto bei dem jeweiligen Anbieter gutgeschrieben. So erhält der Zahlungsempfänger etwa bei einer PayPal-Zahlung den Betrag in Form von PayPal-Guthaben. Auch bei Amazon (Pay), Klarna und eBay werden empfangene Zahlungen zunächst im Nutzerkonto²⁴ des Zahlungsempfängers als entsprechendes Guthaben vermerkt. Dieses kann sich der Zahlungsempfänger dann manuell oder in regelmäßigen Abständen automatisch auf sein Bankkonto auszahlen lassen. Dass der Zahlungsbetrag dem Zahlungsempfänger zunächst in Form von Guthaben in dessen Nutzerkonto vermerkt wird, hat für den Zahlungsanbieter den Vorteil, dass er weiterhin auf das Geld zugreifen kann. Wenn der Zahlungsanbieter meint, einen Regressanspruch gegen den Verkäufer zu haben, etwa weil er dem Käufer im Käuferschutzverfahren den Kaufpreis erstattet hat, kann der Anbieter diesen Regressanspruch damit weiterhin eigenmächtig durchsetzen. In den Nutzungsverträgen finden sich entsprechende Rückbelastungsklauseln, die die Intermediäre zu einem derartigen Vorgehen berechtigen.

b) Einbehalte

Darüber hinaus ist es üblich, dass die Dienstleister das Geld, welches zugunsten des Verkäufers bei dem Dienstleister eingeht, vorübergehend einbehalten. Dabei wird das Geld zwar bereits im Nutzerkonto des Zahlungsempfängers vermerkt, dieser kann es sich aber für die Dauer des Einbehalts nicht auszahlen lassen. Amazon²⁵ (Pay²⁶) sowie Klarna²⁷ behalten das Guthaben beispielsweise standardmäßig sieben Tage lang ein, bevor der Zahlungsempfänger eine Auszahlung veranlassen kann. Bei PayPal sowie bei eBay erfolgt zwar regelmäßig eine vorbehaltlose Gutschrift, doch auch diese Anbieter sind nach ihren AGB dazu berechtigt, Zahlungsbeträge davon abweichend vorübergehend einzubehalten.²⁸

²⁴ Als Nutzerkonto wird in der vorliegenden Arbeit der Account bei dem jeweiligen Online-Zahlungsanbieter gemeint, also etwa ein PayPal-Konto.

²⁵ Amazon Seller Central Hilfe, „Auszahlungen basierend auf dem Lieferdatum“.

²⁶ Amazon Pay Händler-Hilfe, Rücklage bei Amazon Pay.

²⁷ Diese Information befand sich jedenfalls bis vor Kurzem auf der Klarna Website, s. Klarna Händlersupport, Wann werde ich meine Auszahlungen erhalten?. Nunmehr heißt es dort lediglich, dass sich die Einbehaltung nach der jeweiligen vertraglichen Vereinbarung richte, Klarna, What is my payout schedule?.

²⁸ S. dazu die PayPal Nutzungsbedingungen (unter „Einbehaltungen“) sowie die Nutzungsbedingungen für die Zahlungsabwicklung bei eBay (unter „Einbehaltene Zahlungen“ sowie unter „Rücklagen (Reserven)“).

Durch derartige Einbehalte kann der Anbieter länger auf den Zahlungsbetrag zugreifen, wodurch eine bessere Absicherung erreicht wird.

IV. Käuferschutzverfahren als Form alternativer Streitbeilegung?

In der amerikanischen Literatur werden private Konfliktmanagement-Systeme zumeist als Anwendungsfälle von Online Dispute Resolution (ODR) bezeichnet.²⁹ ODR gilt als Weiterentwicklung von ADR, also von Alternative Dispute Resolution. Eine einheitliche Definition der Begriffe gibt es nicht.³⁰ Teils wird die Einstufung von privaten Käuferschutzverfahren als ADR- bzw. ODR-Verfahren abgelehnt.³¹ *Zekoll* begründet dies damit, dass es bei den privaten Konfliktmanagement-Systemen eher um Streitvermeidung als um Streitbeilegung gehe.³² Dass sie in erster Linie auf eine gütliche Einigung abzielen, ist jedoch keine Besonderheit der Käuferschutzverfahren; vielmehr gilt dies auch für sonstige alternative Streitbeilegungsverfahren wie etwa die Schlichtung oder Schiedsverfahren³³ sowie auch für den Zivilprozess (§ 278 I ZPO). Auch der Käufer-schutzanbieter trifft eine Entscheidung, die er sogar gegenüber den Parteien durchsetzt. Es spricht daher nichts dagegen, die Käuferschutzsysteme als Streitbeilegungsverfahren im weiteren Sinne anzusehen oder von privaten ODR-Systemen³⁴ zu sprechen. Entscheidend ist jedoch, dass zwischen privaten und staatlich geregelten Formen der (Online-)Streitbeilegung klar unterschieden wird.³⁵

C. Gründe für die Einführung von Käuferschutzverfahren

Die Bearbeitung von Millionen von Konflikten bringt naturgemäß einen erheblichen Aufwand mit sich. Es stellt sich die Frage, warum die Intermediäre diesen Aufwand auf sich nehmen.

²⁹ Etwa *van Loo* 88 U. CHI. L. REV. (2021), 829; *Condlin* 18 Cardozo J. Conf. Res. (2017), 717; *Rule* 13 U. St. Thomas L. J. (2017), 354; *Katsh* 21 Int. Rev. of Law, Comp. & Tech. (2007), 97 (jeweils passim); auch *Johnson* 36 Hastings Int'l & Comp. L. Rev. 577 (2013), 577 (599).

³⁰ Zum Begriffsverständnis etwa *Heetkamp*, ODR, S. 30 ff. und *Cortés*, ODR for Consumers in the EU, S. 52 ff.

³¹ *Zekoll*, Justice Without the State?, S. 6; *Heetkamp*, ODR, S. 363; *Timmermann*, Legal Tech-Anwendungen, S. 204.

³² *Zekoll*, Justice Without the State?, S. 6; zustimmend *Heetkamp*, ODR, S. 363.

³³ S. dazu Art. 26 der Schiedsgerichtsordnung der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit: „Das Schiedsgericht soll, sofern keine Partei widerspricht, in jeder Phase des Verfahrens eine einvernehmliche Beilegung der Streitigkeit oder einzelner Streitpunkte fördern.“

³⁴ So *Voß*, Interview bei *Dörr* LTZ 2023, 34 (35); ähnlich *E. van Gelder* LTZ 2022, 152 (152): „internal ODR procedures“.

³⁵ Darauf hinweisend auch *Raymond/Shackelford* 35 Mich. J. of Int. L. 2014, 485 (501).