"Versand durch Amazon"-Richtlinie zur Erstattung verlorener oder beschädigter Einheiten

Auf dieser Seite erfahren Sie mehr über die Rückerstattungsrichtlinie und wie wir Rückerstattungsbeträge berechnen.

Achtung: Auf der Seite "Versand durch Amazon"-Verkäufererfolg finden Sie weitere Funktionen und Programme, die Ihre Profitabilität mit Versand durch Amazon verbessern können. Sehen Sie sich außerdem unsere Tutorials zu "Versand durch Amazon"-Themen und unsere aufgezeichneten Webinare für Versand durch Amazon an, um Tipps von Experten zu erhalten.

Wenn ein Artikel, den Sie im Rahmen des Services "Versand durch Amazon" an uns senden, in einer Einrichtung oder bei einem von Amazon oder im Auftrag von Amazon betriebenen Transportdienst verloren geht oder beschädigt wird, ersetzen wir diesen Artikel durch einen neuen derselben FNSKU oder erstatten ihn.

Berechtigung
Damit ein Artikel im Rahmen dieser Richtlinie berechtigt ist, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Artikel ist zum Zeitpunkt des Verlusts oder der Beschädigung für Versand durch Amazon registriert.
- Der Artikel entspricht den Produktbeschränkungen für Versand durch Amazon und den Lagerbestandsrichtlinien für Versand durch Amazon.
- In Ihrem Anlieferplan sind die genauen Artikel und Mengen aufgeführt.
- Der Artikel ist nicht für die Entsorgung vorgemerkt und wurde nicht auf Ihren Wunsch oder rechtmäßig von uns entsorgt.
- Der Artikel ist nicht defekt und wurde nicht vom Kunden beschädigt.
- Ihr Verkäuferkonto befindet sich zum Zeitpunkt, an dem Sie einen Rückerstattungsantrag für einen verloren gegangenen oder beschädigten Artikel stellen, im normalen Status.

Beachten Sie: Amazon erstattet keine Kundenrücksendungen, bei denen beispielsweise der Karton oder die Verpackung beschädigt ist, das Werksiegel, die Verpackung oder das Klebeband fehlt bzw. das Versandetikett auf dem Karton angebracht ist oder ein anderer Karton verwendet wurde.

Anträge
Wenn Ihr Artikel gemäß dieser Richtlinie berechtigt ist und wir Ihnen noch keine Rückerstattung gewährt haben, können Sie einen Antrag auf Rückerstattung stellen. Wie Sie beim Einreichen des Antrags vorgehen, variiert je nachdem, in welcher Phase des Versandprozesses Ihr Artikel verloren gegangen ist oder beschädigt wurde.

- Rückerstattungsanträge für Lieferung an Amazon
- Rückerstattungsanträge für Betriebsabläufe im Logistikzentrum
- "Versand durch Amazon"-Richtlinie für die Rückerstattung von Kundenrücksendungen
- Remissionsanträge

Wichtig: Sie müssen die entsprechenden Vorgehensweisen befolgen, die auf oben aufgeführten Seiten beschrieben sind, und alle erforderlichen Informationen bereitstellen, wenn Sie einen Antrag einreichen. Andernfalls können wir Ihren Antrag ablehnen.

Rückerstattungen
Wird Ihr Antrag auf Rückerstattung genehmigt, ersetzen wir den verlorenen oder beschädigten Artikel durch einen neuen Artikel mit derselben FNSKU oder erstatten Ihnen den Preis.
Für den Fall, dass eine Rückerstattung irrtümlich vorgenommen wurde oder ein erstatteter Artikel später gefunden und wieder in Ihren Lagerbestand aufgenommen wird, behalten wir uns das Recht vor, die Rückerstattung rückgängig zu machen und von Ihrem Konto abzubuchen.
Wir haben das Recht, die Artikel, für die Sie gemäß dieser Richtlinie eine Rückerstattung erhalten haben, nach unserem Ermessen zu entsorgen oder auch zu verkaufen. Daher können solche Artikel, einschließlich verlorener Artikel, die nach der Rückerstattung wiedergefunden werden, bei Amazon Warehouse oder auf anderen Vertriebswegen angeboten werden.

Wichtig: Unsere Richtlinien verbieten Aktivitäten, die unsere Möglichkeiten, anderen Verkäufern zu helfen, beeinträchtigen würden. Beispiele für solche Aktivitäten sind u. a. die Einreichung unzureichend untersuchter oder vorzeitig übermittelter Anträge oder die Einreichung von sehr vielen Anträgen in einem kurzen Zeitraum. Verkäufer, die wiederholt durch derartige Aktivitäten auffallen, werden möglicherweise verspätet bei ihren Fällen unterstützt oder Überprüfungs-, Untersuchungs- und Kontomaßnahmen unterzogen.

Berechnung des Rückerstattungswerts

Wichtig: Der maximale Rückerstattungsbetrag für einen einzelnen Artikel eines für Versand durch Amazon berechtigten Artikels liegt bei 2.000 €. Für Artikel mit einem Wert über 2000 € empfehlen wir, bei einem Drittanbieter eine Versicherung abzuschließen.

Wir berechnen den Rückerstattungswert danach, ob der Artikel vor oder nach der Bestellung durch einen Kunden verloren ging oder beschädigt wurde.

Vor Bestellung verlorenen gegangene oder beschädigte Artikel

Für Rückerstattungsanträge für Lieferung an Amazon, Remissionsanträge und Rückerstattungsanträge im Zusammenhang mit Betriebsabläufen im Logistikzentrum, die sich auf Artikel beziehen, die vor dem Versand verloren gegangen sind oder beschädigt wurden, erstatten wir Ihnen die Beschaffungskosten des Artikels zurück. Dies deckt auch Anträge aufgrund von verlorenen oder beschädigten Artikeln ab, die im Rahmen der Bestandsergänzung von Amazon oder im Auftrag von Amazon an Logistikzentren oder außerhalb von Amazon in Standorten durchgeführt werden, in denen wir die Serviceleistung erbringen. Für Artikel, die zum Zeitpunkt des Verlusts, der Beschädigung oder der Entfernung im bzw. aus dem "Versand durch Amazon"-Versandnetzwerk einen nicht verkaufbaren Zustand aufwiesen, erstatten wir nicht den vollständigen geschätzten Wert des Artikels. Möglicherweise benötigen wir zusätzliche Informationen oder Unterlagen von Ihnen, um diesen angepassten Wert zu berechnen.

Sie können Ihre Beschaffungskosten für einen Artikel auf der Seite Beschaffungskosten verwalten im Portal für Lagerbestandsfehler und Erstattung angeben. Wenn Sie Ihre Beschaffungskosten nicht angeben, verwenden wir zur Berechnung der Rückerstattung eine eigene Kostenschätzung. Diese wird auf derselben Seite angezeigt. Um eine Schätzung der Beschaffungskosten des Artikels zu erstellen, bewerten wir die Beschaffungskosten vergleichbarer Produkte, die von Amazon, anderen Verkäufern und über andere Großhandelskanäle verkauft werden.

Beachten Sie: "Beschaffungskosten" bezeichnen Ihre Kosten für den Bezug eines Produkts von einem Hersteller, Großhändler oder Wiederverkäufer oder die Kosten für die Herstellung des Produkts, wenn Sie der Hersteller sind. Kosten wie Versand, Bearbeitung, Zölle oder andere Gebühren sind hiervon ausgenommen. Wenn Sie Ihre Beschaffungskosten angeben, bitten wir Sie möglicherweise, zusätzliche Informationen bereitzustellen, um den Betrag zu bestätigen. Besuchen Sie die Hilfeseite "Beschaffungskosten verwalten", um Details zur Dokumentation des zulässigen Werts zu erhalten.

Ihre individuellen Kostendaten werden nicht an andere Verkäufer im Amazon Store, einschließlich Amazon Retail, weitergegeben. Anhand dieser Daten können Sie Ihre potenziellen Rückerstattungen berechnen und die Benutzerfreundlichkeit sowie Effizienz unserer Serviceleistungen verbessern, um mehr davon zu profitieren. Informationen dazu, wie wir Ihre Daten erfassen und verarbeiten, finden Sie in unserer Datenschutzerklärung.

Wir behalten uns vor, Ihre Beschaffungskosten aus folgenden Gründen abzulehnen:

- Ihre Beschaffungskosten stellen im Vergleich zu ähnlichen Produkten oder unserer Kostenschätzung einen Sonderfall dar.
- Ihre Unterlagen sind gefälscht, manipuliert oder unlesbar.
- Bei Ihrem Konto besteht Betrugsverdacht, Verdacht auf erhebliche Verstöße gegen Richtlinien oder auf nicht konforme Verkaufsaktivitäten.

- Sie haben in den letzten 30 Tagen bereits eine Entscheidung über eine Anfrage zur Kostenaktualisierung oder einen Widerspruch bezüglich des Rückerstattungsbetrags für denselben Artikel übermittelt und erhalten, aber keine neuen Informationen bereitgestellt, die eine erneute Prüfung unserer Entscheidung erforderlich machen.

Wenn wir die von Ihnen angegebenen Beschaffungskosten ablehnen, erhalten Sie eine Rückerstattung auf Grundlage eines zuvor genehmigten Betrags, den Sie übermittelt haben, oder auf unserer Schätzung Ihrer Beschaffungskosten für den Artikel. Sie können einem Rückerstattungsantrag über die Seite Unterstützung anfordern in Seller Central widersprechen.

Beachten Sie: Nach dem 31. März 2025 aktualisieren wir regelmäßig unsere Kostenschätzungen, um die aktuelle Bewertung des Lagerbestands zu gewährleisten. Wenn die Aktualisierung die zuvor angegebenen Kosten beeinflusst, informieren wir Sie, und geben Ihnen Zeit, die aktualisierten Schätzungen zu überprüfen und alle Artikel zu aktualisieren, für die Sie einen aktuellen Wert bereitstellen möchten. Sie können alle betroffenen Artikel auch über die Statusspalte auf der Seite "Beschaffungskosten verwalten" beobachten.

Nach Bestellung verlorenen gegangene oder beschädigte Artikel

~~Da Artikelpreise im Laufe der Zeit schwanken und von Verkäufer zu Verkäufer stark variieren können, vergleichen wir bei der Berechnung des Rückerstattungsbetrags mehrere Preisindikatoren, um einen geschätzten Verkaufspreis für den Artikel zu ermitteln. Wir vergleichen folgende Preisindikatoren:~~

- ~~Der mittlere Preis, zu dem Sie den Artikel in den letzten 18 Monaten bei Amazon verkauft haben~~
- ~~Der mittlere Preis, zu dem andere Verkäufer denselben Artikel in den letzten 18 Monaten bei Amazon verkauft haben~~
- ~~Der aktuelle empfohlene Verkaufspreis, den Sie für genau diesen Artikel bei Amazon angegeben haben. Bei mehreren Angeboten für den gleichen Artikel der durchschnittliche empfohlene Verkaufspreis.~~
- ~~Der aktuelle empfohlene Verkaufspreis für denselben Artikel von anderen Verkäufern bei Amazon~~

~~Wenn uns nicht genügend Informationen zur Verfügung stehen, um den geschätzten Verkaufspreis einer Einheit anhand der oben beschriebenen Preisindikatoren zu berechnen, weisen wir einen geschätzten Verkaufspreis auf der Grundlage des Preises eines vergleichbaren Produkts zu. Möglicherweise bitten wir Sie um zusätzliche Informationen oder Unterlagen, um uns bei der Ermittlung dieses Betrags zu helfen.~~

~~Wenn wir Ihren **Rückerstattungsantrag für Lieferung an Amazon** genehmigen, erstatten wir Ihnen den geschätzten Erlös aus dem Verkauf dieses Artikels.~~

~~**Beachten Sie: Geschätzter Erlös** bezeichnet den geschätzten Verkaufspreis des Artikels, für den Sie eine Rückerstattung erhalten, abzüglich prozentualer Verkaufs- und Versandgebühren. Im geschätzten Rückerstattungsbetrag ist der lokale reguläre Umsatzsteuersatz nicht enthalten. Wenn Sie für den **Umsatzsteuer-Berechnungsservice** von Amazon registriert sind, wird Ihr Produktsteuercode bei der Berechnung des geltenden Steuersatzes berücksichtigt.~~

~~Wenn wir Ihren **Rückerstattungsantrag für Betriebsabläufe im Logistikzentrum** oder Ihren **Remissionsantrag** genehmigen, erstatten wir Ihnen den geschätzten Erlös aus dem Verkauf dieses Artikels, es sei denn, der Artikel befand sich zum Zeitpunkt des Verlusts, der Beschädigung oder der Entfernung im bzw. aus dem "Versand durch Amazon"-Versandnetzwerk in einem nicht verkaufbaren Zustand. Für nicht verkaufbare Artikel ziehen wir den geschätzten Erlös aus dem ermäßigten Verkauf der Einheit heran, um den Rückerstattungsbetrag zu berechnen. Möglicherweise bitten wir Sie um zusätzliche Informationen oder Unterlagen, um uns bei der Ermittlung des ermäßigten Werts zu helfen.~~

Wenn wir Ihren Rückerstattungsantrag für Kundenrücksendungen genehmigen, richtet sich die Höhe des Rückerstattungsbetrags nach der Gutschrift oder Ersatzlieferung, die der Kunde für die Bestellung mit Versand durch Amazon erhalten hat. Wenn Amazon einen Artikel aus Ihrer Bestellung mit Versand durch Amazon erstattet oder ersetzt hat, entspricht der Rückerstattungswert dem ~~Gutschriftsbetrag oder dem~~Verkaufspreis des ~~Ersatzartikels~~ aus der ursprünglichen Bestellung abzüglich der anfallenden Gebühren und der Umsatzsteuer. Für

Artikel, die sich in einem nicht verkaufbaren Zustand befanden, erhalten Sie einen Rückerstattungsbetrag, der mit dem ermäßigten Verkaufspreis dieser Bestellung übereinstimmt – abzüglich der anfallenden Gebühren und der Umsatzsteuer. Möglicherweise bitten wir Sie um zusätzliche Informationen oder Unterlagen, um uns bei der Ermittlung des ermäßigten Werts zu helfen.

Wenn Sie mit unserer Bewertung einer Einheit nicht einverstanden sind, können Sie innerhalb von 60 Tagen nach Veranlassung der Rückerstattung über die Seite Hilfe in Seller Central einen Antrag übermitteln.