

# WEBINARREIHE FOKUS AMAZON

## Amazon - Hürden & Risiken in 2024



10:30 – 12:00 Uhr



- 01    PRODUKTSICHERHEITSVERORDNUNG (GPSR)**
- 02    ERWEITERTE HERSTELLERVERANTWORTUNG (EPR)**
- 03    A-Z GARANTIE**
- 04    KONTOSPERRUNG**
- 05    VERKÄUFER SUPPORT**

# INHALT

01

# PRODUKTSICHERHEITSVERORDNUNG

Am 13. Dezember 2024 tritt die neue EU-Produktsicherheitsverordnung (General Product Safety Regulation, GPSR) in Kraft. Sie führt Anforderungen für die meisten Nicht-Lebensmittel-Verbraucherprodukte ein, die in der EU zum Verkauf angeboten werden.

**Der Anwendungsbereich umfasst eine Vielzahl von Produkten:**

- Elektronische Geräte
- Spielzeug
- Kosmetika
- Textilien
- Möbel
- Haushaltsgeräte

The text 'GPSR' in a bold, sans-serif font, with the 'G' in red and 'PSR' in orange.

### Rahmenbedingungen

Die GPSR soll vor allem aktuellen digitalen und technologischen Entwicklungen und neuen Anforderungen des Online-Handels Rechnung tragen.

### Regelungen zu den folgenden Komplexen:

- Verpflichtungen der Wirtschaftsakteure
- Digitalisierung von Produktinformationen
- Online-Vertrieb aus Drittländern
- Verpflichtungen für Online-Marktplätze
- Netzwerk für Verbrauchssicherheit
- Internationale Zusammenarbeit
- Sanktionen bei Verstößen

The text 'GPSR' in a bold, sans-serif font, with the 'G' in red and 'PSR' in orange.

## Regelungen

### HAUPTANFORDERUNGEN DER GPSR

#### ● VERANTWORTLICHE PERSON

- Es muss eine in der EU ansässige verantwortliche Person (Hersteller, Importeur oder autorisierter Vertreter) schriftlich ernannt werden.

#### ● HERSTELLERINFORMATIONEN

- Nicht-Lebensmittelprodukte müssen mit den Kontaktdaten des Herstellers und ggfs. des Importeurs gekennzeichnet werden.

#### ● KENNZEICHNUNGS- UND RÜCKVERFOLGBARKEITSINFORMATIONEN

- Nicht-Lebensmittelprodukte müssen mit Typ, Charge, Seriennummer oder einem anderen Element zur Produktidentifizierung gekennzeichnet sein.

#### ● NACHWEIS DER KONFORMITÄT

- Ab dem 13.12.2024 werden lt. Amazon alle Listings entfernt, wenn festgestellt wird, dass diese nicht mit der GPSR konform sind.

WIRTSCHAFTSAKTEUR	VERANTWORTUNG
<b>Hersteller</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Sicherstellung der Sicherheitsanforderungen</li><li>– Durchführung von Risikobewertungen</li><li>– Einhaltung der technischen Standards</li></ul>
<b>Importeur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Kontrolle der Konformität von importierten Produkten</li><li>– Sicherstellung der Sicherheitsvorschriften</li></ul>
<b>Händler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Bereitstellung sicherer Produkte</li><li>– Ergreifen von Maßnahmen zur Korrektur</li></ul>

*Durch die Umsetzung europäischer Richtlinien im Rahmen der GPSR wird sichergestellt, dass Produkte, die in der Europäischen Union auf den Markt gebracht werden, den erforderlichen Sicherheitsstandards entsprechen. Dies dient dem Schutz der Verbraucher und gleichzeitig der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen.*



**GPSR**

**Verantwortung der  
Wirtschaftsakteure**

## AKTEURE GEMÄSS EU-SICHERHEITSVERORDNUNG (GPSR)

### ● HERSTELLER

- Die Hersteller sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass ihre Produkte den geltenden Sicherheitsstandards entsprechen. Sie müssen die Risiken ihres Produkts bewerten, Konformitätsbewertungsverfahren durchführen und die erforderlichen Unterlagen wie technische Dokumentationen bereitstellen.

### ● IMPORTEURE

- Importeure bringen Produkte aus Drittländern auf den Markt. Sie tragen die gleiche Verantwortung wie Hersteller und müssen sicherstellen, dass die importierten Produkte den europäischen Sicherheitsanforderungen entsprechen. Sie müssen die Konformitätsbewertung überprüfen und die notwendigen Unterlagen bereithalten.

### ● DISTRIBUTOREN

- Distributoren sind an der Verbreitung von Produkten beteiligt. Sie müssen sicherstellen, dass die Produkte, die sie auf den Markt bringen, den geltenden Sicherheitsvorschriften entsprechen. Sie sollten die Konformitätsbewertung überprüfen und die nötigen Unterlagen verlangen.

## AKTEURE GEMÄSS EU-SICHERHEITSVERORDNUNG (GPSR)

### ● BEAUFTRAGTE

- Wenn Hersteller außerhalb der EU ansässig sind, müssen sie einen Beauftragten ernennen, der die rechtlichen Verpflichtungen des Herstellers in der EU erfüllt. Der Beauftragte sollte in der Lage sein, mit den zuständigen Behörden zu kommunizieren und die erforderlichen Dokumente bereitzustellen.

### ● AUFSICHTSBEHÖRDEN

- Die Aufsichtsbehörden sind für die Überwachung der Einhaltung der EU-Sicherheitsverordnung (GPSR) und die Durchsetzung der Sicherheitsvorschriften zuständig. Sie haben das Recht, Produkte zu überprüfen, Proben zu nehmen und bei festgestellten Mängeln Maßnahmen zu ergreifen.

The text 'GPSR' in a bold, sans-serif font, with the 'G' in red and 'PSR' in orange.

**Akteure gem. GPSR**

## BEDEUTUNG DER GPSR FÜR AMAZON-VERKÄUFER

### ● MARKENINHABER

- Sie müssen einen verantwortlichen Vertreter ernennen, wenn sie nicht in der EU ansässig sind und ihre Herstellerinformationen an Amazon weitergeben. Es ist auch wichtig, dass sie ein Produktbild und alle erforderlichen Warn- und Sicherheitsinformationen in ihren Produkt-Listings anzeigen.

### ● WIEDERVERKÄUFER

- Sie müssen die Einhaltung der Richtlinien für ihre Produkte mit den bestehenden Gesetzen überprüfen, ihre verantwortliche Person und Herstellerinformationen an Amazon weitergeben und sicherstellen, dass Produktbilder sowie Warn- und Sicherheitsinformationen in ihren Listings angezeigt werden.

*Die Richtlinien geben konkrete Vorgaben und Anforderungen vor, die die Wirtschaftsakteure bei der Entwicklung, Herstellung und Inverkehrbringung von Produkten berücksichtigen müssen. Sie legen beispielsweise fest, welche Prüfungen und Konformitätsbewertungsverfahren durchgeführt werden müssen und welche technischen Standards einzuhalten sind.*

“ Warum habe ich diese Nachricht erhalten?

Als Verkäufer sind Sie verantwortlich zu versichern, dass die von Ihnen gelieferten Produkte und Ihre Online-Angebote allen geltenden Gesetzen entsprechen. Wenn Sie ein Produkt online anbieten, müssen Sie die erforderlichen Informationen zur Produktsicherheits-Etikettierung, Warnhinweise und Kennzeichnungen auf der Produktdetailseite angeben und anzeigen.

Darüber hinaus trat am 16. Juli 2021 eine EU-Verordnung zur Produktsicherheit in Kraft, die als „Verordnung über Marktüberwachung und die Konformität von Produkten“ bezeichnet wird. Diese Verordnung schreibt vor, dass eine Person in der Europäischen Union anwesend sein muss, die als Ansprechpartner für die Produktkonformität fungiert (eine „verantwortliche Person“) für Produkte mit CE-Kennzeichnung. Die EU wird voraussichtlich 2024 eine neue Verordnung namens „General Product Safety Regulation“ (GPSR) einführen. Dadurch werden wahrscheinlich Anforderungen an die verantwortliche Person für alle in der EU verkauften Produkte eingeführt.

(...)

Welche Maßnahmen muss ich ergreifen?

Es ist jetzt möglich, in Seller Central unter der Bildvariante zu „Produktsicherheit und Konformität“ Bilder hochzuladen, auf denen Kennzeichnungen, Warnungen und Markierungen zur Produktsicherheit zu sehen sind. Die Informationen sollten in Form von sechs Bildern bereitgestellt werden, die alle Seiten der Verpackung zusammen mit Produktsicherheits-Etiketten, Warnhinweisen und Markierungen zeigen.

(...)

”



## Nachricht von Amazon

Die Produktinformationen, die dem Verbraucher zur Verfügung gestellt werden, sind ein wichtiger Faktor für die Produktsicherheit.

### Kriterien für die Bewertung der Produktsicherheit:

- Eigenschaften des Produkts
- Interaktion zwischen Komponenten
- Materialien und Konstruktion
- Funktionalität und Sicherheit
- Gebrauchsanweisungen und Warnhinweise
- Verständliche Produktinformationen
- Kennzeichnungen und Kennzeichnungsvorschriften

The logo 'G PSR' in a bold, sans-serif font, with 'G' in red and 'PSR' in orange. It is positioned over a large, faint grey number '1'.

**Relevante  
Produktinformationen**

## WELCHE PRODUKTE FALLEN NICHT UNTER DIE GPSR?

**Produkte, die nicht unter die EU-Sicherheitsverordnung fallen:**

- Lebensmittel
- Arzneimittel
- Medizinprodukte

*Die o.a. Produkte werden von anderen spezifischen Gesetzen und Verordnungen geregelt. Diese spezialisierten Regelungen legen die spezifischen Anforderungen für diese Produkte fest und stellen sicher, dass sie den höchsten Sicherheitsstandards entsprechen.*

The logo for GPSR, with 'G' in red and 'PSR' in orange, set against a large, light grey background graphic of the number '01'.

**Ausnahmen**

02

# HERSTELLERVERANTWORTUNG

**EPR**

## Info zur erweiterten Hersteller-verantwortung

**amazon.de**   Verkaufen ▾   Versand ▾   Preisgestaltung ▾   Wachsen ▾   Lernen ▾   [Registrieren](#)   🔍

**Alles, was Sie über die Einhaltung der erweiterten Herstellerverantwortung (Extended Producer Responsibility; EPR) wissen müssen**

Neu bei Amazon?

[Registrieren](#)

39 € (exkl. USt.) pro Monat + Verkaufsgebühren €25 (excl. VAT) per month + selling fees

[Erste Schritte mit EPR-Services bei Amazon](#)



### Einhaltung der erweiterten Herstellerverantwortung

03

**A-Z GARANTIE**

## WAS IST DIE A-Z GARANTIE?

Die Amazon A-Z Garantie schützt die Amazon Kunden, wenn sie Artikel von einem Marketplace-Verkäufer erwerben. Sie deckt den Zustand und die rechtzeitige Lieferung des gekauften Artikels ab. Treten dabei Probleme auf, kann sich der Käufer an Amazon wenden, und der Marktplatzbetreiber überprüft, ob eine Erstattung möglich ist. Dabei ermöglicht die A-Z Garantie den Käufern, sich den Komplettbetrag des Einkaufs erstatten zu lassen oder dessen Zahlung zurückzuziehen, wenn sie mit dem Kauf bei einem Drittanbieter mit Amazon Pay unzufrieden sind.

# A-Z GARANTIE

## Definition

## BEDINGUNGEN FÜR EINEN A-Z GARANTIEANTRAG

- Käufer hat Artikel nicht erhalten
- Käufer hat Artikel nach dem vom Händler zugesicherten Liefertermin erhalten
- Käufer hat defekten, beschädigten oder unvollständigen Artikel erhalten
- Käufer hat einen von der Beschreibung abweichenden Artikel erhalten
- Käufer hat den Artikel zurückgesendet aber die Erstattung nicht erhalten
- Rücksendung wurde nicht gem. Rücksendebedingungen akzeptiert
- Käufer beanstandet, dass der abgebuchte Betrag höher war als ausgewiesen

# A-Z GARANTIE

## Voraussetzungen

### VORAUSSETZUNG FÜR INANSPRUCHNAHME EINER A-Z GARANTIE

- Käufer hat den Verkäufer bereits kontaktiert
- Händler antwortet nicht innerhalb von 48h
- Kunde reicht Garantierantrag binnen 90d nach letztmöglichem Liefertermin ein
- Händler liefert nicht binnen 2d nach dem letztmöglichem Liefertermin
- Kunde erhält mangelhafte Ware, Händler erstattet nicht den Kaufpreis
- Internationaler Händler bietet keine Rücksendeadresse in DE an
- Händler stellt dem Käufer zusätzliche Kosten in Rechnung (z. B. Zoll)

## AUSWIRKUNGEN EINES A-Z GARANTIEANTRAGS

- Negative Gesamtbeurteilung des Accounts nach A-Z Garantie-Übernahme
- Verlust der Buy Box bei > 1% Rate an Bestellmängeln
- Drohende Suspendierung des Verkäufer-Kontos bei > 1% Rate an Bestellmängeln

The screenshot shows the Amazon Seller Central dashboard with the following sections:

- Kennzahlenmonitor Verkäuferleistung:** A table showing 'Rate an Bestellmängeln (Ziel weniger als 1%)' with 'Verhand durch Verkäufer' and 'Verhand durch Amazon' both marked as 'Nicht verfügbar'.
- Einhaltung von Richtlinien:** A list of metrics such as 'Verstöße auf Verletzung geistigen Eigentums' and 'Verstöße gegen die Richtlinien zu Produktbeschreibungen', all showing 0 violations.
- Versandleistung:** A section for 'Datei vollständiger Lieferungen (Ziel weniger als 5%)' and 'Stornierte vor Erfüllung (Ziel weniger als 2,5%)', both marked as 'Nicht verfügbar'.
- Anfragen bezüglich Produktsicherheit:** A section for 'Anforderung von Dokumentation' showing 0 requests.

A-Z  
GARANTIE

## Auswirkungen

04

# KONTOSPERRUNG

## WIE KOMMT ES ZU EINER KONTOSPERRUNG?

Amazon stellt hohe Anforderungen an Händler, die über die Plattform verkaufen. Das betrifft alle Bereiche der Lieferkette: Von der Produkt Authentizität, über den Versand, die Retourenabwicklung bis hin zur Kundenkommunikation. An all diesen Bereichen misst Amazon die Performance des Sellers. Dementsprechend ist der E-Commerce Gigant sehr empfindlich, wenn diese Anforderungen von Händlern nicht erfüllt werden, was zur Sperrung des eigenen Kontos führen kann.



The screenshot shows the Amazon Seller Central interface. At the top, there is a navigation bar with the Amazon Seller Central logo, a language dropdown set to 'Deutsch', and a search bar. Below the navigation bar, there is a menu with options like 'Katalog', 'Lagerbestand', 'Preisgestaltung', 'Bestellungen', 'Werbung', 'Stores', 'Berichte', 'Kundenzufriedenheit', and 'B2B'. A secondary menu includes 'Verkäuferleistung', 'Kundenservice-Performance', 'Einhalten von Produktrichtlinien', 'Versandleistung', 'Berichte', 'Berechtigungen', and 'Stimme des Kunden'. A prominent red warning box in the center states: 'Ihr Konto wurde deaktiviert.' with a yellow button labeled 'Aktivieren Sie Ihr Konto erneut.' Below the warning, there is a section titled 'Kennzahlenmonitor Verkäuferleistung' with a 'Feedback geben' link. The text below explains that sellers must meet requirements to sell on Amazon and provides a link to the help page.

# KONTO SPERRUNG

## Definition

# KONTO SPERRUNG

## Gründe

### GRÜNDE, DIE ZU EINER KONTOSPERRUNG FÜHREN KÖNNEN

- Mangelhafte Verkäuferleistung
- Verstöße gegen Verkaufsrichtlinien
- Fehlerhafte Verkäuferinformationen
- Patent- oder Plagiatsvorwürfe
- Gefälschte Ware
- Compliance-Verstöße
- Existenz von Doppelkonten

# KONTO SPERRUNG

## Maßnahmenplan

### WAS KANN BEI EINER KONTOSPERRUNG GETAN WERDEN?

Die Entsperrung des Verkäuferkontos ist ein Prozess, der über die Einreichung des Maßnahmenplans mittels eines Amazon-Verfahrens abgewickelt werden kann. Der Maßnahmenplan beinhaltet 3 wesentliche Fragen, auf die ein Seller konkret antworten sollte:

- Was sind die Ursachen, die zur Sperrung geführt haben?
- Welche Maßnahmen wurden bereits getroffen?
- Welche Maßnahmen werden in Zukunft ergriffen, damit diese Probleme nicht mehr entstehen?

# KONTO SPERRUNG

## Wichtige Punkte eines Maßnahmenplans

### ESSENZIELLE PUNKTE BEI DER UMSETZUNG EINES MASSNAHMENPLANS

- Deutlich und präzise sein
- Erklärung für jedes Problem angeben
- Nachweise für alle Angaben hinzufügen
- Wichtige Bereiche in den Nachweisdokumenten hervorheben
- Angabe wichtiger Zusatzinformationen (z. B. Batch-ID, Case-ID, Retourennr.)
- Max. 1 Seite, kurzer und prägnanter Inhalt

05

**VERKÄUFER SUPPORT**

## Kontaktieren Sie uns

### Verkaufen Sie bereits bei Amazon?

Haben Sie Fragen zu Ihrem aktuellen Konto oder Ihrem Abonnement? Klicken Sie auf die Schaltfläche unten.

[Ich bin Amazon-Verkaufspartner](#)

### Neu bei Amazon?

Sie haben eine Frage oder möchten mehr darüber erfahren, wie Sie Verkäufer bei Amazon werden und Ihr Online-Geschäft ausbauen können? Klicken Sie auf die Schaltfläche unten.

[Ich bin neu bei Amazon](#)

# VERKÄUFER SUPPORT

## Info zum Amazon Verkäufer Support

# IHRE FRAGEN

**EXPER  
TEN  
TEAM**

**Die Trainer**

Unsere  
Webseite:  
[www.amapuls.com](http://www.amapuls.com)



**Oliver Feldkircher**  
Geschäftsführer



-  0676 3255250
-  [o.feldkircher@digipuls.com](mailto:o.feldkircher@digipuls.com)



**David Rettenbacher**  
Marketing & Sales



-  0664 2493069
-  [d.rettbacher@digipuls.com](mailto:d.rettbacher@digipuls.com)