

Studie von Trusted Shops: Online-Shopper kennen ihre Rechte nicht

✘ Vom Datenschutz bis zur Warenrückgabe: Damit die Verbraucher beim Internet-Einkauf zu ihrem Recht kommen, müssen Onlineshops zahlreiche Regeln und Gesetze befolgen. Allerdings wissen die meisten Konsumenten nicht, was erlaubt ist und was nicht. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Studie von Trusted Shops, Europas größtem Aussteller von Gütesiegeln für Onlineshops.

Durchgeführt wurde die Umfrage vom Marktforschungsinstitut ComCult Research. Dabei haben insgesamt 1.000 Menschen, die Onlineshopping nutzen, zehn Fragen zu ihren Verbraucherrechten beantwortet. 99,5 Prozent aller Befragten haben mindestens in einem Fall falsch gelegen. Ganze fünf Personen zeigten sich vollständig informiert.



Modalitäten der Warenrückgabe sind unbekannt

Am höchsten war der Wissensstand beim allgemeinen Rückgaberecht: 91,7 Prozent sind sich bewusst, dass sie die meisten Produkte innerhalb von 14 Tagen zurückschicken dürfen. Wenn es aber um wichtige Details geht, ist die Kenntnis deutlich schlechter.

Nur 71,2 Prozent wussten, dass in manchen Fällen der Verbraucher die Rücksendekosten tragen muss. Das kann zum Beispiel für Produkte gelten, die weniger als 40 Euro kosten. Und fast ein Drittel fürchtet (fälschlicherweise) das Rücksenderecht zu verlieren, wenn die Originalverpackung geöffnet ist.

Große Unklarheiten bei Datenschutz und Transportschäden

Dass jeder Shop ein vollständiges Impressum braucht und eine E-Mail-Adresse angeben muss, war immerhin rund 80 Prozent der Befragten geläufig. Beim Thema Datenschutz überschätzen viele Verbraucher ihre Rechte: Zwar kann man jederzeit Auskunft über die gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen, aber diese müssen nicht, wie 86 Prozent glauben, auf Wunsch sofort vollständig gelöscht werden. Die Shops müssen viele Daten für Finanzamt und Bilanz länger aufbewahren.

Weitere Wissenslücken: Wenn ein Onlineshop nicht sofort liefern kann, muss er zu jedem Produkt eine Lieferzeit angeben (hier lagen 32 Prozent falsch). Kein Shop ist gezwungen, verschiedene Zahlungsmethoden anzubieten (54 Prozent falsch). Und für Transportschäden haftet stets der Verkäufer - anders lautende AGB-Formulierungen sind unwirksam (62 Prozent falsch).

Nutzer urteilen eher intuitiv - Gütesiegel geben Sicherheit

Die meisten Onlinekäufer scheinen sich mehr an ihrem allgemeinen Rechtsempfinden anstatt an gesicherten Erkenntnissen zu orientieren. Nur so lässt sich die soziodemografische Ausgeglichenheit der Resultate erklären. Weder Alter, Geschlecht, Schulbildung oder Interneterfahrung haben einen signifikanten Einfluss auf die Fehlerquote.

Wer sich nicht auf das eigene Gefühl verlassen möchte, kann sich an Gütesiegeln orientieren. Das Siegel Trusted Shops garantiert, dass die damit ausgezeichneten Onlineshops die wichtigen Bestimmungen einhalten.

Alle Zahlen der Studie gibt es hier zum Download.