

Umfrage: Hohe Einbußen durch Widerrufsrecht bei Shopbetreibern

✖ Nach Einschätzung von 44 Prozent der Internethändler verursacht das deutsche Widerrufsrecht „hohe“ oder „sehr hohe“ Kosten. Das ergab eine aktuelle Umfrage von Trusted Shops unter 588 Shopbetreibern. Durchschnittlich 24 Prozent der Widerrufe halten die befragten Händler sogar für missbräuchlich. Es gibt noch weitere interessante Ergebnisse der Umfrage, die hier im shopbetreiber-blog.de durchgeführt wurde.

Das deutsche Widerrufsrecht sieht vor, dass ein Verbraucher meist innerhalb von 14 Tagen von einem Kaufvertrag zurücktreten darf. Dazu genügt es, die Ware ohne Angaben von Gründen zurückzusenden. Bei einem Warenwert von über 40 Euro muss der Verkäufer die Versandkosten tragen.

Rücksendung kommt Shops teuer zu stehen

Die hohen Rücksendekosten belasten Händler vor allem bei kleineren Bestellungen zwischen 40 und 100 Euro erheblich. Bei den Befragungsteilnehmern fielen 32 Prozent der Onlinekäufe in diesen problematischen Preisbereich. Im Extremfall – wenn ein Verbraucher einen Artikel für 41 Euro unfrei zurücksendet – machen die Versandkosten rund 30 Prozent des Warenwertes aus.

Die direkten Umsatzverluste durch Widerrufe betrugen durchschnittlich 4,36 Prozent vom Gesamtumsatz des Shops, wobei die Bekleidungsbranche besonders betroffen war. Dem stehen aber auch positive Effekte gegenüber, da das Widerrufsrecht zur Vertrauensbildung beim Onlinekauf beiträgt. Diese Vorteile werden von drei Vierteln der Shopbetreiber kaum wahrgenommen.

Missbrauchsverdacht lässt sich schwer erhärten

80 Prozent aller befragten Händler hatten schon einmal Probleme mit einer Warenrücksendung. Besonders häufig war die Originalverpackung beschädigt, der Artikel bereits benutzt oder beschädigt. Diese negativen Erfahrungen mögen ein Grund dafür sein, dass die Händler ein Viertel aller Widerrufe als missbräuchlich einstufen. Nach Einschätzung von Trusted Shops liegt aber meist kein Missbrauch im rechtlichen Sinne vor – oder der Missbrauch ist nicht nachweisbar.

Um wirtschaftliche Schäden zu minimieren, schließen 39 Prozent der Händler auffällige Kunden mit häufigen Retouren von künftigen Bestellungen aus. Mit 56 Prozent wichtigste Forderung der Shopbetreiber ist, der Gesetzgeber solle unfreie Rücksendungen generell verbieten.

Hier die einzelnen Ergebnisse im Detail:

Ergebnis 1: Anteil der widerrufenen Bestellungen

Durchschnittlich 4,15 Prozent aller Bestellungen werden im Rahmen des Widerrufs- bzw. Rückgaberechts zurückgegeben.

Ergebnis 2: Vom Widerruf betroffener Umsatzanteil

Durchschnittlich 4,36 Prozent des Umsatzes der Händler sind vom Widerrufs- bzw. Rückgaberechts betroffen, was bei einem durchschnittlichen Jahresumsatz der Umfrageteilnehmer i.H.v. 479.000 EUR einen Anteil von über 20.000 EUR pro Jahr entspricht.

Ergebnis 3: Am stärksten betroffene Branche

Besonders stark betroffen ist die Bekleidungsbranche. Im Bereich der niedrigpreisigen Artikel wirkt sich das Widerrufsrecht besonders nachteilig auf die Wirtschaftlichkeit des Geschäftes aus.

Ergebnis 4: Empfundene Belastung durch das Widerrufsrecht

Insgesamt 43 Prozent der Händler gaben an, dass sie die Belastung durch das Widerrufsrecht in finanzieller Hinsicht als hoch bzw. sehr hoch empfinden.

Ergebnis 5: Vorteile durch das Widerrufsrecht

74 Prozent der befragten Händler haben laut eigener Einschätzung keinen bzw. nur einen

sehr geringen Vorteil für den Absatz im Onlineshop durch das Widerrufsrecht (z.B. da durch die zusätzliche Sicherheit mehr/häufiger bestellt wird)

Ergebnis 6: Missbräuchliche Ausübung

Durchschnittlich stufen die Händler 24 Prozent der Widerrufe durch Kunden nach eigenem Empfinden als missbräuchlich ein. In den wenigsten Fällen kann aber von einem Missbrauch im rechtlichen Sinne die Rede sein oder dieser ist nicht beweisbar.

Ergebnis 7: Probleme bei der Rückabwicklung

Nahezu 80 Prozent der befragten Unternehmer hatten bereits Probleme mit dem Widerrufsrecht, d.h. die Rückabwicklung funktionierte nicht reibungslos.

Ergebnis 8: „Hochretournierer“ werden nicht mehr beliefert

Um die wirtschaftlichen Schäden durch das Widerrufsrecht einzudämmen, nutzen die meisten Teilnehmer die Möglichkeit, den Käufer von zukünftigen Bestellungen auszuschließen (39 Prozent).

Ergebnis 9: Gesetzesänderung erwünscht

Über 56 Prozent der Befragten sprachen sich für eine Gesetzesänderung dahingehend aus, dass zukünftig der Käufer die Rücksendekosten tragen soll und unfreie Rücksendungen nicht mehr zu Lasten des Verkäufers gehen sollen.

Ergebnis 10: „Freiwillige“ Verlängerung der Widerrufsfrist

eBay-Händler räumen auch ihren Kunden im Onlineshop freiwillig eine Frist von einem Monat ein. Der Kunde im Onlineshop profitiert in diesem Fall von der aktuellen Rechtsprechung zu gewerblichen eBay-Angeboten, die allerdings noch nicht höchstrichterlich bestätigt wurde.

Zur Umfrage

Trusted Shops befragte innerhalb von 10 Tagen 588 Shopbetreiber zu ihren Erfahrungen mit dem Widerrufsrecht über das shopbetreiber-blog.de. Die große Resonanz innerhalb des relativ kurzen Zeitraums zeigt, dass dies ein Thema ist, das die Händler sehr beschäftigt. Ziel der systematischen Umfrage zum Widerrufsrecht war es, den betriebswirtschaftlichen Auswirkungen im Detail auf den Grund zu gehen. Zudem wurde untersucht, ob das Widerrufsrecht auch missbräuchlich ausgeübt wird. Hintergrund der Befragung war eine Diplomarbeit, die in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. jur. utr. Hans W. Többens (Fachhochschule Bielefeld) sowie RA Carsten Föhlich (Trusted Shops) durch Dipl.-Wjur. (FH) Felix Florian Prömel erstellt wurde. Bei Fragen oder Interesse an der Diplomarbeit wenden Sie sich bitte an felix@proemel.com.

Die vollständigen Ergebnisse stehen unter <http://www.trustedshops.de/presse> zum kostenlosen Download als PDF bereit.