

Online-Händler klagen über Missbrauch beim Widerrufsrecht

In einer aktuellen Umfrage unter rund 400 Online-Händlern wollten die Deutsche Industrie- und Handelskammer (DIHK) und Trusted Shops wissen, wie sich das Widerrufsrecht in der Praxis auswirkt: Die Shopbetreiber sehen hierbei vor allem den Missbrauch als Herausforderung an.

Diese Auswirkungen hat das Widerrufsrecht in der Praxis. Gemeinsam mit dem DIHK hat Trusted Shops auf Bitten des Bundesministeriums der Justiz eine Umfrage zum Widerrufsrecht durchgeführt. Das Ergebnis ist ernüchternd. Jeder siebte Artikel wird zurückgeschickt. Dabei geht es den Shopbetreibern nicht um das Widerrufsrecht an sich, sondern um den Missbrauch durch die Kunden.

Missbrauch ist keine Seltenheit

Rund 80 Prozent der Unternehmen klagen über Missbrauchsfälle. Besonders häufig kommt zu bei anlassbezogenen Waren zum Missbrauch. So ist es keine Seltenheit, dass beispielsweise Urlaubszelte, das Tauf- oder Abendkleid einmalig genutzt werden und anschließend an den Online-Händler zurückgeschickt werden.

Harten Folgen für Shopbetreiber

Dabei kommt die retournierte Ware nur in seltenen Fällen ohne erkennbare Gebrauchsspuren zum Händler zurück. Dementsprechend hoch ist der Wertverlust. Ein Drittel der befragten Unternehmen gibt an, dass die zurückgesandte Ware 30 Prozent und mehr an Wert verliert. Bei Hygieneartikeln wie Lippenstiften, Piercing-Schmuck und Kontaktlinsen ist der Wiederverkauf sogar überhaupt nicht mehr möglich.



Die Folge ist, dass sich Händler gezwungen sehen solche Waren aus dem Sortiment auszulisten und somit auf Umsatzbringer verzichten. Unter dem Strich verzichten 55 Prozent der Befragten daher auf Teile ihrer Marge oder kalkulieren den Betrag in ihre Preise mit ein (35 Prozent).

Bislang konnten Händler zumindest in besonders gravierenden Fällen vom Kunden Ersatz für die Nutzung und Verschlechterung der Ware verlangen. Die geltende Regelung in Deutschland hält der Europäische Gerichtshof jedoch für rechtswidrig. DIHK-Hauptgeschäftsführer Martin Wansleben:

“Im schlimmsten Fall könnte künftig auch noch der Anspruch des Händlers auf Wertersatz entfallen”

Jedoch ringt das Bundesministerium der Justiz momentan um einen Kompromissvorschlag, der darauf abziele, den Wertersatz in veränderter Form bestehen zu lassen.

Die wichtigsten Ergebnisse der “Umfrage zur Praxis des Widerrufs im Fernabsatz bei Warenlieferungsverträgen” **finden Sie hier zum Download.**