Wegfall der 40-Euro-Klausel: Umfrage prognostiziert Kaufzurückhaltung

Die neue EU-Verbraucherrichtlinie hat den deutschen Sonderweg im Online-Handel auf dem Misthaufen der Geschichte entsorgt und die 40-Euro-Klausel gekippt. Viele Shopbetreiber begrüßen es, dass Verbraucher künftig die Kosten für Retouren selber tragen müssen. Doch die Käufer wehren sich auf ihre Weise.

Das zeigt eine Umfrage. Wenn ich künftig die Rücksendekosten einer Retoure selber bezahlen muss, kaufe ich weniger im Internet ein. Das ist die zentrale Aussage einer repräsentativen Umfrage unter 600 Internetnutzern durch die e-Commerce-Agentur eResult und dem Fachblatt Internet World Business.

Fast jeder zweite Internet-Nutzer (47,2 Prozent) reagiert mit Verweigerung auf die neue Richtlinie aus Brüssel. Zudem müssen sich Shopbetreiber auf ein geändertes Einkaufsverhalten einstellen.

Wettbewerbsvorteil kostenloser Rückversand

Laut Umfrage werden mehr als 55 Prozent der Internet-Nutzer künftig nur noch bei Online-Shops bestellen, die eine kostenlose Retoure anbieten. Davon profitieren heute schon in erster Linie die Dickschiffe der Branche. In diesem Segment ist die Gratis-Retoure bereits Standard. So manch kleiner Shopbetreiber wird künftig wohl seine Margen noch einmal neu kalkulieren müssen, ob er sich einen solchen Service wird leisten können.

Modeversender könnten vom Wegfall der 40-Euro-Klausel besonders stark betroffen sein. Zwar weist die Umfrage einen Rückgang der Auswahlbestellungen aus: 35 Prozent der Nutzer werden keine unterschiedlichen Größen oder Varianten eines Produktes mehr bestellen. Zugleich sinkt die Bereitschaft der Online-Kunden Waren mit hoher Retouren-Wahrscheinlichkeit zu bestellen und Mode gehört nun einmal dazu.