retourenforschung.de: Jede fünfte Retoure sei "missbräuchlich"

Das Forschungsprojekt retourenforschung.de der Universität Bamberg hat die Ergebnisse seiner Untersuchung zu “missbräuchlichen” Retouren veröffentlicht. Die Studie liefert interessante Ergebnisse, die dem Thema Retourenmanagement neue Impulse geben können.

Hier die wichtigsten Ergebnisse.

Als missbräuchlich definieren die Wissenschaftler Retouren, die mit dem Vorsatz bestellt wurden sie innerhalb der Widerrufsfrist zu nutzen und dann an den Händler zurückzuschicken. Aus juristischer Sicht gibt es beim Widerrufsrecht keinen Missbrauch, da der Verbraucher laut Gesetz 14 Tage nach Erhalt der Bestellung Zeit hat, die Ware entsprechend seinem bestimmungsgemäßen Gebrauch zu prüfen und ggfs. ohne Angaben von Gründen an den Händler zurückzuschicken.

Die Forschungsgruppe Retourenmanagement der Universität Bamberg unter Leitung von Dipl.-Kfm. Björn Asdecker wird bei ihren Forschungen von Trusted Shops fachlich und operativ unterstützt. Wir werden Ihnen auch künftig weitere Studienergebnisse des Forschungsbereiches hier im Blog präsentieren.

Jede fünfte Retoure ist betroffen

Im Durchschnitt bewerten die befragten Online-Händler 19,1 Prozent der eingehenden Retouren als missbräuchlich, also in etwa jede fünfte Rücksendung. Besonders betroffen sind Händler aus den Sortimentsbereichen Consumer Electronics (25,7 Prozent), Spielwaren (25,3 Prozent) und Tierbedarf (24,6 Prozent).

Kosten von 1,62 Milliarden Euro

Durch Retourenmissbrauch ergeben sich für den Händler zusätzliche finanzielle Belastungen. Durchschnittlich liegt der Wertverlust einer missbräuchlichen Retouren bei 20,43 Euro. Das ist fast das Dreifache einer normalen Rücksendung, der laut Studie mit 7,25 Euro angegeben wird. Die Prozesskosten erhöhen sich beim Retourenmissbrauch um etwa das Doppelte auf 14,02 Euro.

Wertverlustkosten in Höhe von 20,43 Euro/Retoure
Prozesskosten in Höhe von 14,02 Euro/Retoure
Insgesamt belaufen sich die Kosten demnach auf 34,45 Euro/Retoure
Somit ergibt sich nach den Berechnungen der Retourenforscher ein volkswirtschaftlicher Gesamtschaden in Höhe von 1,62 Milliarden Euro.

Händler fordern: So geht’s nicht weiter

Kein Wunder also, dass die Mehrheit der befragten Studienteilnehmer sich für eine Reform des bestehenden Widerrufsrechtes aussprechen. Die für 2013/2014 zu erwartende Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie wird von den Befragten begrüßt. Allerdings wird die Wirksamkeit der dort erlassenen neuen Vorschriften zur Bekämpfung des Retourenmissbrauchs skeptisch gesehen.

> *“In der Gesamtheit erachten die Studienteilnehmer die vorgeschlagenen Änderungen als eher ungeeignet, um betrügerische Retouren zu verhindern und sehen einen weiteren Handlungsbedarf beim Gesetzgeber.”*