

retourenforschung.de: Missbrauchswahrnehmung abhängig von Unternehmensgröße

✘ Kürzlich haben wir die Ergebnisse der Arbeitsgruppe retourenforschung.de zum “Retouren-Missbrauch” vorgestellt. Jetzt haben die Wissenschaftler die Ergebnisse präzisiert. Sie befeuern das Vorurteil, die Retourenregelung gehe zu Lasten der kleinen Händler.

Lesen Sie mehr.

Der Online-Händler sei beim Thema Retouren immer der Dumme – vor allem kleine Online-Händler würden durch die in Deutschland geltenden Gesetze massiv gegenüber dem stationären Handel benachteiligt. Diese Worte hört und liest man immer wieder, wenn es um das Thema Retouren geht. Auch wenn es juristisch keinen Missbrauch des Widerrufs- und Rückgaberecht gibt, existiert ein starkes subjektives Empfinden bei den Shopbetreibern, dass dies dennoch so sei.

Ob sich ein Händler bei Retouren benachteiligt fühlt, scheint von der Unternehmensgröße abzuhängen. Das ergibt eine Detailauswertung der Forschungsgruppe retourenforschung.de von der Universität Bamberg:

Eine Detailauswertung derjenigen Teilnehmer, die sowohl eine Angabe zur Retourenmenge als auch zum Anteil missbräuchlicher Retouren gemacht haben (N=167), zeigt, dass die Wahrnehmung über alle Produktkategorien hinweg von der Retourenanzahl abhängt.



Die Anzahl der bearbeiteten Retouren wurde hierbei als Indikator für die Unternehmensgröße herangezogen. Auf Grund der Auswertung seien zwei unterschiedliche Interpretationen der Ergebnisse möglich, so die Wissenschaftler:

Interpretation I: Kleine Händler fühlen sich durch das Widerrufsrecht subjektiv benachteiligt und überinterpretieren deshalb den Anteil “betrügerischer” Retouren.

Interpretation II: Große Händler bzw. deren Dienstleister führen keine Beurteilung der Retourenberechtigung durch, sondern bearbeiten diese einfach. Folglich liegt auch ein weniger ausgeprägtes Problembewusstsein vor.