Offline beraten, online kaufen: Online-Handel profitiert vom umgekehrten ROPO-Effekt

Etwa jeder 5. im E-Commerce umgesetzten Euro sei durch eine personal- und kostenintensive Beratung im stationären Handel initiiert. Zu diesem Ergebnis kommt die Forschungsgruppe Retourenforschung der Universität Bamberg. Treiber dieser Entwicklung sei vor allem das mobile Internet.

Warum der ROPO-Effekt Shopbetreibern helfen kann.

Eigentlich bedeutet ROPO "Research Online, Purchase Offline" und ist das Schreckgespenst vieler Online-Händler. Doch eine aktuelle Untersuchung der Bamberger Forschungsgruppe Retourenforschung zeigt, dass sich der ROPO-Effekt auch zum Vorteil für Shopbetreiber wandeln kann.

Aus "Research Online, Purchase Offline" wird "Research Offline, Purchase Online". Das hat eine Umfrage unter mehr als 400 Studenten ergeben. Mehr als 60 Prozent der Befragten gaben an, sich bereits einmal im Ladengeschäft beraten haben zu lassen, den Kauf dann aber im Internet getätigt zu haben. Mittlerweile, so Björn Asdecker, Leiter Forschungsgruppe Retourenmanagement, gehe nach statistischer Gewichtung der Mittelwerte in 20 Prozent der Online-Käufe eine Beratung im stationären Einzelhandel voraus.

> *Ein Erklärungsansatz für die hohen Werte unter den Befragten ist der große Verbreitungsgrad von Smartphones mit mobilem Internetzugang und die große Internetaffinität unter Studenten. Die mobilen Endgeräte schaffen zusätzliche Transparenz, indem sie beispielsweise Preisvergleiche im Ladenlokal ermöglichen, und objektivieren so den Kaufvorgang."*

Besonders häufig lasse sich der umgekehrte ROPO-Effekt bei Consumer Electronics (33,5 Prozent), Auto/Motorrad Zubehör (31,7 Prozent) und Möbel/Heimtex (28,3 Prozent) nachweisen.

Widerruf ist ein Recht, kein Mißbrauch

Ebenfalls wurde in der Studie untersucht, wie weit verbreitet der "Missbrauch" des Widerrufsrechts unter Online-Shoppern verbreitet ist. Als missbräuchlich haben die Studienautoren folgendes Retourenverhalten definiert:

Waren ohne tatsächliche Kaufabsicht bestellt (ausgenommen Auswahlbestellungen) und anschließend retourniert
Waren zurückgeschickt, die innerhalb der Rückgabefrist in einem Umfang genutzt wurden, der über das einmalige Prüfen und Testen hinausging
das gleiche Produkt parallel bei mehreren Händlern bestellt und nur das zuerst gelieferte behalten

> *"16,9 Prozent der Respondenten haben bereits mindestens einmal das Widerrufsrecht bewusst missbräuchlich, zu Lasten des Versandhändlers ausgenutzt."*

Rechtsexperten weisen jedoch darauf hin, dass es sich in den skizzierten Fällen nicht um einen Missbrauch handelt. Martin Rätze, Autor im shopbetreiber-blog und Dipl. Wirtschaftsjurist bei Trusted Shops erklärt:

“Der Gesetzgeber hat im Online-Kauf ein Widerrufsrecht eingeräumt, welches ohne Angaben von Gründen ausgeübt werden kann. Die in der Studie angeführten Missbrauchs-Definitionen sind juristisch nicht haltbar. Bei einer Nutzung der Ware, die über das Testen der Eigenschaften und Funktionsfähigkeit der Ware hinaus geht, steht dem Händler ein Wertersatzanspruch zu. Im Einzelfall auch in Höhe des Kaufpreises. Auswahlbestellungen, auch solche bei mehreren Händlern, bei denen dann die schnellste Lieferung ‘gewinnt’, sind nicht zu beanstanden und die zurückgesandte Ware kann dann sogar als neu verkauft werden.”