DHL bittet Shopbetreiber zur Kasse

Das wird Online-Händler nicht freuen: Ab Juli 2013 können Retouren für den Online-Händler noch einmal zusätzlich ins Kontor schlagen. Denn zum 01.07.2013 erhebt der Logistikdienstleister DHL von Shopbetreibern ein Rücksendeentgelt von vier Euro. Wie viele Sendungen betroffen sein könnten, dazu schweigt DHL.

Unter diesen Voraussetzungen müssen Händler zahlen.

Wenn die DHL Anfang Juli ihr neues Rücksendeentgelt für gewerbliche Kunden einführt, könnten die Retourenkosten bei dem ein oder anderen Shopbetreiber noch einmal ansteigen.

> *"Die Gebühr wird fällig, wenn zum Beispiel der Empfänger die Annahme verweigert, wenn die Lagerfrist in der Postfiliale oder in der Packstation überschritten wird oder wenn eine falsche, unzustellbare Adresse verwendet wird", berichtet die Internet World Business in ihrer aktuellen Ausgabe.*

Angaben darüber, wie viele Pakete von dieser Regelung betroffen sein könnten, machte DHL nicht. Konkurrent Hermes dagegen wird sehr konkret:

> *"Durchschnittlich sind [bei Hermes d.R.] gerade einmal drei von 1.000 Sendungen betroffen – das bedeutet im Umkehrschluss, dass weit über 99 Prozent der mit Hermes verschickten Sendungen planmäßig ihr Ziel erreichen."*

Ein vergleichbares Entgelt sei bei Hermes nicht geplant, weil der entstehende Mehrumsatz in keinem Verhältnis zu möglichen Kundenverlusten stünde, stellte ein Unternehmenssprecher auf Nachfrage klar.

Wer zahlt die Rechnung?

Vor allem die Annahmeverweigerung könnte für Shopbetreiber unter Umständen teuer werden. Nämlich dann, wenn der Verbraucher entweder durch die Verweigerung der Annahme von seinem Rückgaberecht Gebrauch macht oder wenn er noch während der Zustellung beim Händler seinen Widerruf erklärt und die Annahme der Sendung anschließend ablehnt.

Ob der Shopbetreiber das Rücksendeentgelt anschließend seinem Kunden auferlegen darf, bedarf der Klärung durch die Gerichte. Dagegensprechen könnte die Tatsache, dass es sich bei dem Rücksendeentgelt um eine vertragliche Abmachung zwischen Händler und Dienstleister handelt, deren Folgen der Verbraucher nicht übernehmen muss. Außerdem könnte dies als Strafzahlung interpretiert werden, da es sich hierbei nicht um originäre Kosten der Rücksendung handelt. Und Strafzahlungen darf der Händler im Falle der Ausübung des Widerrufs- oder Rückgaberechtes nicht vom Verbraucher verlangen.