Schweiz: Paypal übernimmt Retourenkosten für Verbraucher

Mit einer neuen Marketingstrategie geht PayPal in der Schweiz auf Kundenfang. Sowohl bei Händlern als auch bei Shoppern. Der Payment-Anbieter erstattet seinen Mitgliedern die Versandkosten für Retouren in der Höhe von bis zu 32 Franken zurück, falls der Online-Händler diese nicht übernimmt.

Der neue Service ist für das PayPal-Mitglied kostenlos und bedarf der vorherigen Registrierung. Nach der Rücksendung muss der Verbraucher ein Online-Formular auszufüllen und die nötigen Belege bei PayPal einreichen. Der fällige Betrag wird schliesslich dem PayPal-Konto gutgeschrieben.

Voraussetzung ist zudem, dass die Ware per PayPal bezahlt wurde und der Shopbetreiber eine Kostenübernahme nicht anbietet. Um sich mit dem neuen Service keine Hochretournierer zu züchten, beschränkt PayPal die Erstattung pro Person auf zwölf Mal im Jahr. Auch sind pro Monat maximal drei Erstattungen möglich.

Viele neue Kunden für PayPal

Das neue Produkt ist insofern interessant, als das PayPal sowohl an Verbraucher als auch an Händler mit diesem Service adressiert. Denn um die Kostenerstattung nutzen zu können, muss der Verbraucher bereits Mitglied bei PayPal sein. Für Kunden ohne PayPal-Konto ist eine vorherige Anmeldung beim Payment-Anbieter als unumgänglich.

Möchte ein Shopbetreiber diesen Service seinen Kunden anbieten, ist er gezwungen, PayPal in seinen Shop einzubinden. Wie groß der Druck von Kundenseite auf den Online-Händler ausfallen? Dieser Druck wird im wesentlichen davon abhängen, wie stark es PayPal schafft, auf die Erwartungshaltung der Shopper Einfluss zu nehmen.

E-Commerce-Experte Thomas Lang von carpathia weißt auf zwei Stolperfallen für Shopbetreiber hin:

> *“Für den Händler sehe ich es nicht nur unproblematisch. Zum einen muss er für diesen Dienst natürlich Paypal anbieten. Zum anderen hat der Shopbetreiber eine Ungleichbehandlung seiner Kunden je nach verwendetem Zahlungsmittel und kann eine Erwartungshaltung bei den Kunden auslösen, die er womöglich nicht eingeplant hat.”*