Retourenkosten: So handhaben es deutsche Shopbetreiber

Seit Juni 2014 können Online-Händler die Kosten für eine Retoure übernehmen. Wie es Shopbetreiber, zehn Monate nach der Einführung des neuen Verbraucherrechts, handhaben, hat der Preisvergleicher Vergleich.org in einer Stichprobe unter 100 Online-Shops herausfinden wollen. Hier die Ergebnisse.

Die absolute Mehrheit (76 Prozent) der untersuchten Online-Händler übernimmt die Kosten für eine Rücksendung durch den Kunden vollständig. Nur etwa jeder zehnte Shopbetreiber (9 Prozent) bittet seine Kunden zur Kasse. Das zeigt eine Auswertung von 100 Online-Shops durch das Portal Vergleich.org.

Die verbleibenden 15 Prozent sind unter Shops verteilt, die entweder die kostenlose Retoure an einen Warenwert der Rücksendung koppeln (12 Prozent) oder die Kosten für Teil-Retouren dem Kunden auferlegen (3 Prozent).

Bei der Auswahl der analysierten Shops haben sich die Autoren augenscheinlich vor allem von großen Marken leiten lassen. Alles, was Rang und Namen im deutschen Online-Handel hat, ist dabei. Von A wie Amazon bis hin zu Zalando.

Somit sind die Ergebnisse der Studie leider nicht auf die Branche übertragbar, bzw. die Ergebnisse bestätigen Erkenntnisse von Trusted Shops oder Retourenforschung.de, die im Vorfeld des neuen Verbraucherrechts darauf hinwiesen, dass die Bereitschaft zur Übernahme der Retourenkosten mit der Umsatzgröße des Unternehmens zunehme.