Kostenlose Retouren: So sieht es im Online-Handel wirklich aus

Im Vorfeld des neuen Vebraucherrechts wurde Shopbetreiber oftmals gefragt, ob ab dem 13.06.2014 der Kunde die Kosten für eine Rücksendung selber tragen müsse. Die Aussagen waren eindeutig. Doch sind den Absichtserklärungen auch tatsächlich Taten gefolgt?

Vor der Einführung des neuen Verbraucherrechts

Wer trägt künftig die Kosten für eine Rücksendung? Der Kunde oder gewährt der Händler kostenlose Retouren aus Kulanz? Als die Forschungsgruppe "Retourenforschung" der Uni Bamberg im Vorfeld der Einführung des neue Verbraucherrechts den Shopbetreibern diese Frage stellte, war das Ergebnis endeutig: 81 Prozent der Befragten wollten keine kostenlose Retouren anbieten.

Es gab allerdings eine signifikante Abhängigkeit der Bereitschaft von der Unternehmensgröße. Je umsatzstärker ein Online-Shop war, desto eher zeigten die Händler Bereitschaft die Kosten für Ihre Kunden zu übernehmen.

Wie halten Sie es jetzt mit kostenlosen Retouren?

[poll id="60"]