Trusted Shops Abmahnstudie 2017: Abmahnvereine werden zum Problem für Online-Händler

Fast jeder zweite Online-Händler ist in den vergangenen 12 Monaten mindestens einmal abgemahnt worden – so ein Ergebnis unserer Studie „Abmahnungen im Online-Handel 2017". Die Ergebnisse zeigen auch: Abmahnvereine werden zunehmend zum Problem für den Online-Handel.

Händler sehen sich in ihrer Existenz bedroht

Die Ergebnisse unserer Abmahnstudie liegen nun vor. Das Meinungs- und Stimmungsbild unter den Online-Händlern hat sich in den letzten zwölf Monaten nochmals verschlechtert. Grund hierfür sind die steigenden Zahlen bei Abamhnungen: 680 der 1.530 Online-Händler traf es in den vergangenen zwölf Monaten, ein Zuwachs von 4 Prozent im Vergleich zum Umfrageergebnis des Vorjahres.

Im Schnitt werden pro Abmahnung 1.300 Euro fällig – theoretisch: Bei den Befragten der diesjährigen Umfrage summierten sich die geforderten Kosten allerdings auf durchschnittlich 4.700 Euro. Das liegt daran, dass etliche Umfrageteilnehmer schon mehrfach abgemahnt worden sind und zusätzlich Vertragsstrafen zahlen mussten.

Die im Wiederholungsfall fälligen Vertragsstrafen fallen deutlich höher aus und summieren sich auf bis zu 9.000 Euro. Vor diesem Hintergrund ist es wenig verwunderlich, dass 51 Prozent der diesjährigen Befragten die gegenwärtige Abmahnpraxis als akut existenzgefährdend einstufen.

Abmahnvereine am Pranger: Studie untermauert DIHK-Kritik

Der Unmut richtet sich aber weniger gegen das Instrument der Abmahnung an sich. Im Fokus stehen vielmehr bestimmte Abmahnvereine, wie z.B. der IDO Verband:

> *„Die gängige Praxis einiger Abmahnvereine dient weniger dem fairen Wettbewerb als vielmehr wirtschaftlichen Eigeninteressen", so Dr. Carsten Föhlisch, Leiter der Rechtsabteilung von Trusted Shops.*
>
> *„Den abgemahnten Online-Händlern fehlt meist jeglicher Vorsatz. Es werden bewusst einfachste Fehler abgemahnt, die für den Wettbewerb nicht relevant sind, aber im Tagesgeschäft immer wieder passieren können. Es geht ganz klar darum, mit Vertragsstrafen bei künftigen Verstößen Geld zu verdienen."*

Zwar mahnen Mitbewerber laut Trusted-Shop Abmahnstudie insgesamt am häufigsten ab (in 51 % der Fälle), aber sämtliche nachfolgende Plätze im „Abmahn-Ranking" belegen Abmahnvereine. Der Abmahnverein IDO hat 22 % aller Abmahnungen ausgesprochen, was innerhalb der Vereine sogar einem Anteil von 59 % entspricht. Die Ergebnisse untermauern die Forderung des DIHK an den Gesetzgeber, den Abmahnmissbrauch einzudämmen.

Achillesferse „Widerrufsrecht"

Ein Blick auf die häufigsten Abmahngründe zeigt, dass das Widerrufsrecht bei vielen Onlinehändlern eine offene Flanke darstellt: Fast ein Viertel (23 %) aller Abmahnungen hatten Verstöße gegen das Widerrufsrecht zum Anlass – ein Plus von 6 Prozent im Vergleich zu den Trusted-Shops-Ergebnissen des Vorjahres. Dabei sind es meist Details, die beanstandet werden: Vielfach sind die

Widerrufsbelehrungen unvollständig oder veraltet, eine Telefonnummer fehlt oder ist nur kostenpflichtig erreichbar, ein Muster-Widerrufsformular ist nicht vorhanden oder fehlerhaft.

> *„Dies zeigt, dass die Komplexität der Vorschriften im Online-Handel trotz Musterformulierungen des Gesetzgebers immer noch zu hoch ist. Es ist angebracht, insbesondere die zahlreichen Informationspflichten auf den Prüfstand zu stellen“, so Föhlisch weiter.*

Auch die Internethändler sehen in erster Linie den Gesetzgeber in der Pflicht, gegen den Abmahnmissbrauch vorzugehen. So führt die Forderung nach vereinfachten Gesetzen die Liste an (14 %). Auch die Anwaltskosten für Abmahnungen solten nach Ansicht der Händler gesetzlich limitiert werden (13 %). Gleich viele appellieren an die Gerichte, missbräuchliche Abmahnungen häufiger zurückzuweisen.

Vollständige Studie herunterladen

Sämtliche Ergebnisse im Detail können Sie sich hier kostenlos als PDF herunterladen.