

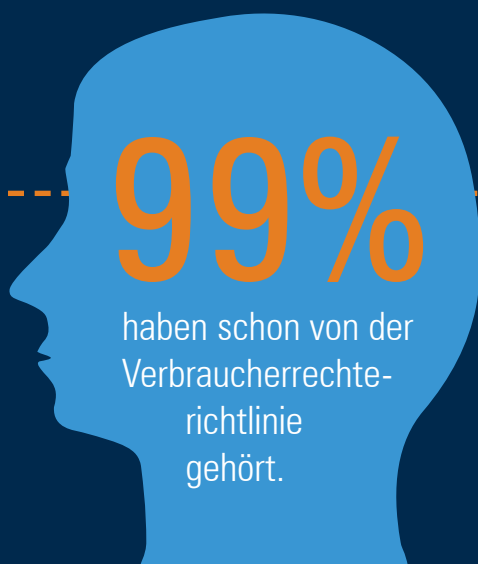


# Studie: VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE IM JAHR 2015

184 befragte  
Online-Händler

## WORUM GEHT'S?

Am 13. Juni 2014 trat das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in Kraft. An diesem Tag kamen viele gesetzliche Neuerungen auf alle deutschen Online-Händler zu. Unsere Studie hat sie nun ein Jahr danach befragt, wie sie das erste Jahr erlebt haben und wie sie mit den Neuerungen umgehen.



## WER KENNT'S?

Nur ein Prozent der Befragten hat bisher nichts von der Verbraucherrechterichtlinie gehört. Im Vorjahr, kurz vor Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie, lag dieser Wert etwas höher.

## AUSWIRKUNGEN

Von positiven Auswirkungen durch die Gesetzesänderungen sprechen nur 19 Prozent der Befragten.

66%

4%

11%

19%

weiß nicht  
negative Auswirkungen  
kaum Auswirkungen  
positive Auswirkungen

## UMSATZSTEIGERUNG

28%

Ja, meine Umsätze sind gestiegen

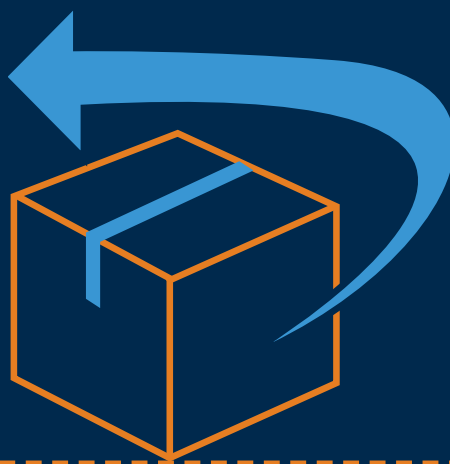
72%

Nein, meine Umsätze sind nicht gestiegen

## WIDERRUFSFRIST

Die große Mehrheit der Händler findet die einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen angemessen. Trotzdem bietet 38 Prozent der Händler seinen Kunden auch eine längere Widerrufsfrist an.

38%



**4/5** DER HÄNDLER  
WOLLEN DIE RÜCKSENDE-  
KOSTEN AUF IHRE  
KUNDEN UMLEGEN.



## RÜCKSENDEKOSTEN

Knapp vier von fünf der Befragten nutzen die Möglichkeit, die Rücksendekosten auf ihre Kunden umzulegen. Damit haben sich noch mehr Händler zu diesem Schritt entschlossen.

Als größter Onlinehandelsverband Europas ist der Händlerbund Sprachrohr und Partner der E-Commerce-Branche. Der Verband fördert den Austausch zwischen Händlern und Dienstleistern, um den digitalen als auch stationären Handel nachhaltig zu unterstützen und zukunftsfähig auszurichten. Durch die europaweite Interessenvertretung und Bündelung verschiedener Dienstleistungen gestaltet der Händlerbund mit seinen Mitgliedern und Partnern aktiv die Branche.