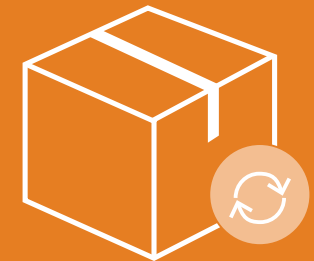


# RETOUREN-STUDIE 2016

## WIE FAIR SIND KUNDEN IM ONLINE-HANDEL?



Oktober  
2016

Händlerbund  
Studie



856

befragte  
Online-Händler



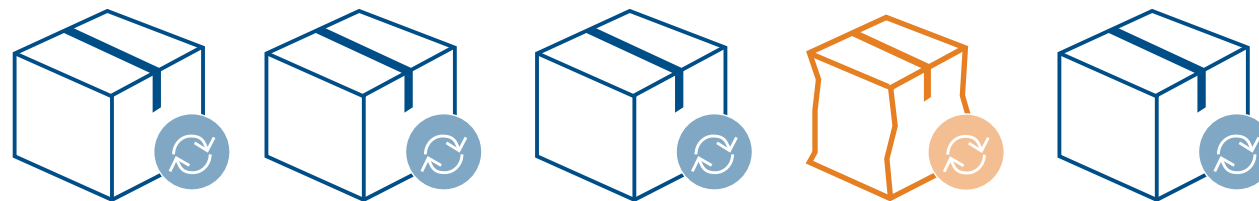
# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	3
1   Retourenstatistik.....	4
2   Beschädigte Originalverpackung.....	5
3   Beschädigte Originalverpackung nach Häufigkeit .....	6
4   Beschädigte Textilien nach Waresegmenten .....	7
5   Beschädigte Textilien nach Häufigkeit.....	8
6   Top 10 – Brennpunkte im Widerrufsrecht .....	9
Die Ergebnisse .....	10
Händlerbund.....	11
Kontakt.....	12



WIR BEFRAGTEN

**856** HÄNDLER



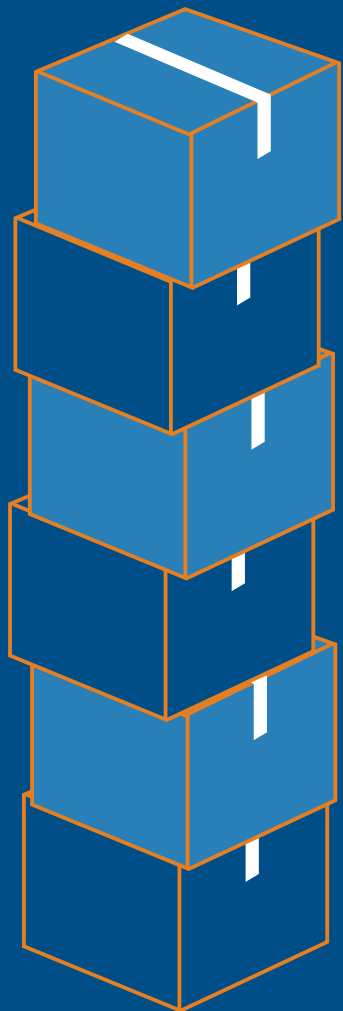
## VORWORT RETOUREN-STUDIE 2016

Im Auftrag der Initiative FairCommerce führte der Händlerbund unter 856 Online-Händlern in Deutschland und Europa eine internationale Studie zu Problemen im Widerrufsrecht durch. Der Gesetzgeber räumt Kunden im Fernabsatzgeschäft umfangreiche Rechte ein. In Sachen Fairness müssen Online-Händler auf ihre Kunden vertrauen und werden regelmäßig bitter enttäuscht. Die Ergebnisse zeigen, wie hart der Missbrauch des Widerrufsrechts den Online-Handel trifft.



„FAST JEDE ZWEITE RÜCKSENDUNG  
ENTHÄLT BESCHÄDIGTE WARE.“

44%



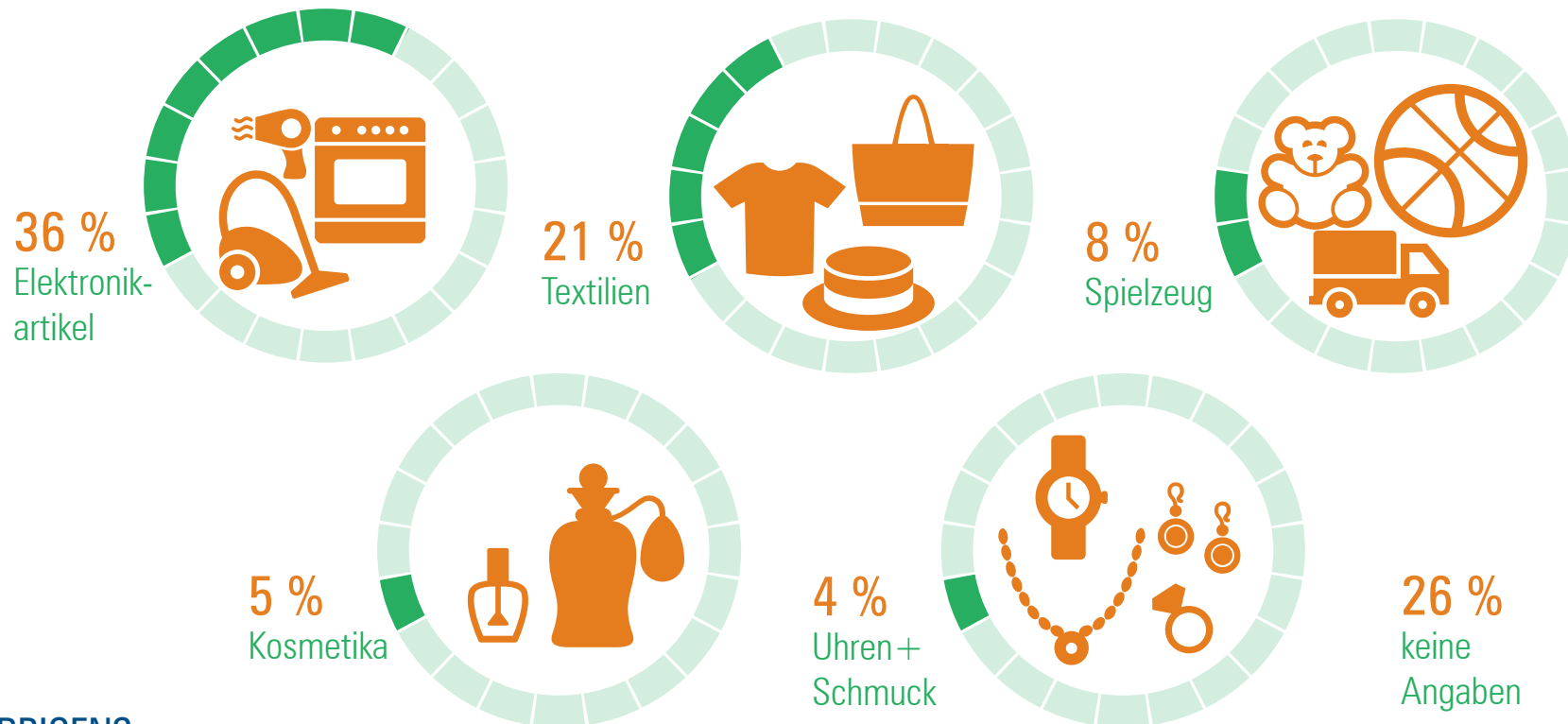
#### 1 | RETOURENSTATISTIK

Die zurückgesendeten Waren im Online-Handel weisen häufig Beschädigungen oder andere Mängel auf. Für den Weiterverkauf müssen Online-Händler im Schnitt einem Preisnachlass von 35 Prozent gewähren. Bei Textilien sind es sogar 42 Prozent Rabatt!



## 2 | BESCHÄDIGTE ORIGINALVERPACKUNG

Waren verlieren an Wert nachdem die Originalverpackung aufgerissen oder entfernt wurde. Wenn der Kunde anschließend von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, bleiben Online-Händler meist auf dem Schaden sitzen. Im Bereich Elektronik und Textilien tritt dieses Problem besonders häufig auf.

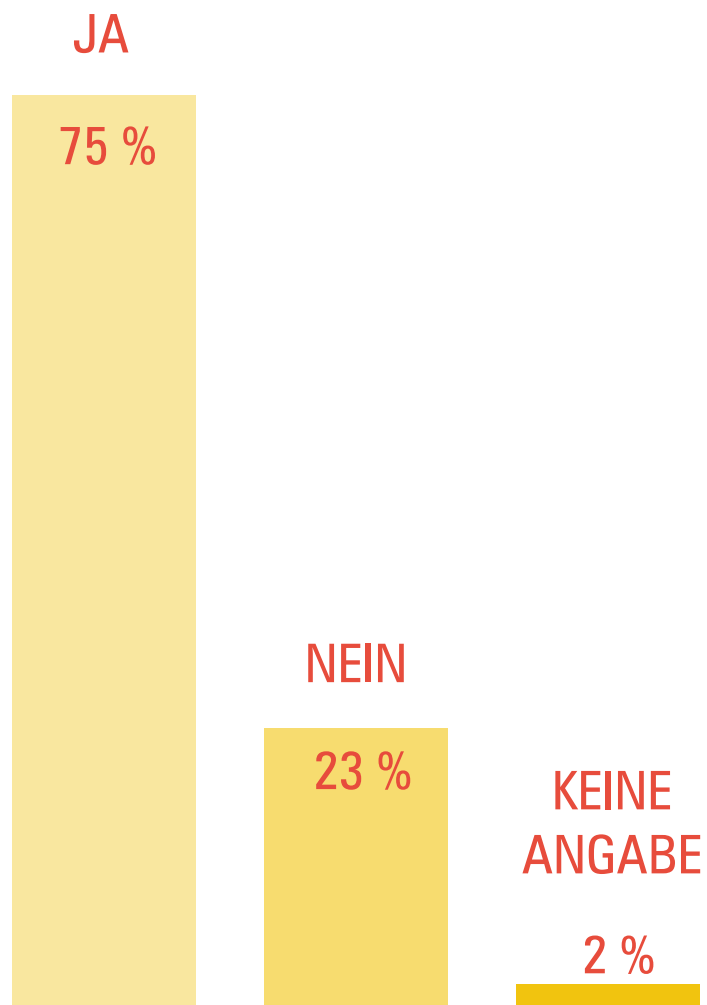


### ÜBRIGENS:

Aus dem Bereich Kosmetik wurden besonders dreiste Fälle berichtet: Kunden tauschten Markenprodukte gegen Billigware aus und versuchen diese zu retournieren!

### 3 | BESCHÄDIGTE ORIGINALVERPACKUNG NACH HÄUFIGKEIT

Wir fragten die Online-Händler, ob sie bereits Retouren mit beschädigter Originalverpackung erhalten haben.



Wie viele der Rücksendungen sind betroffen?

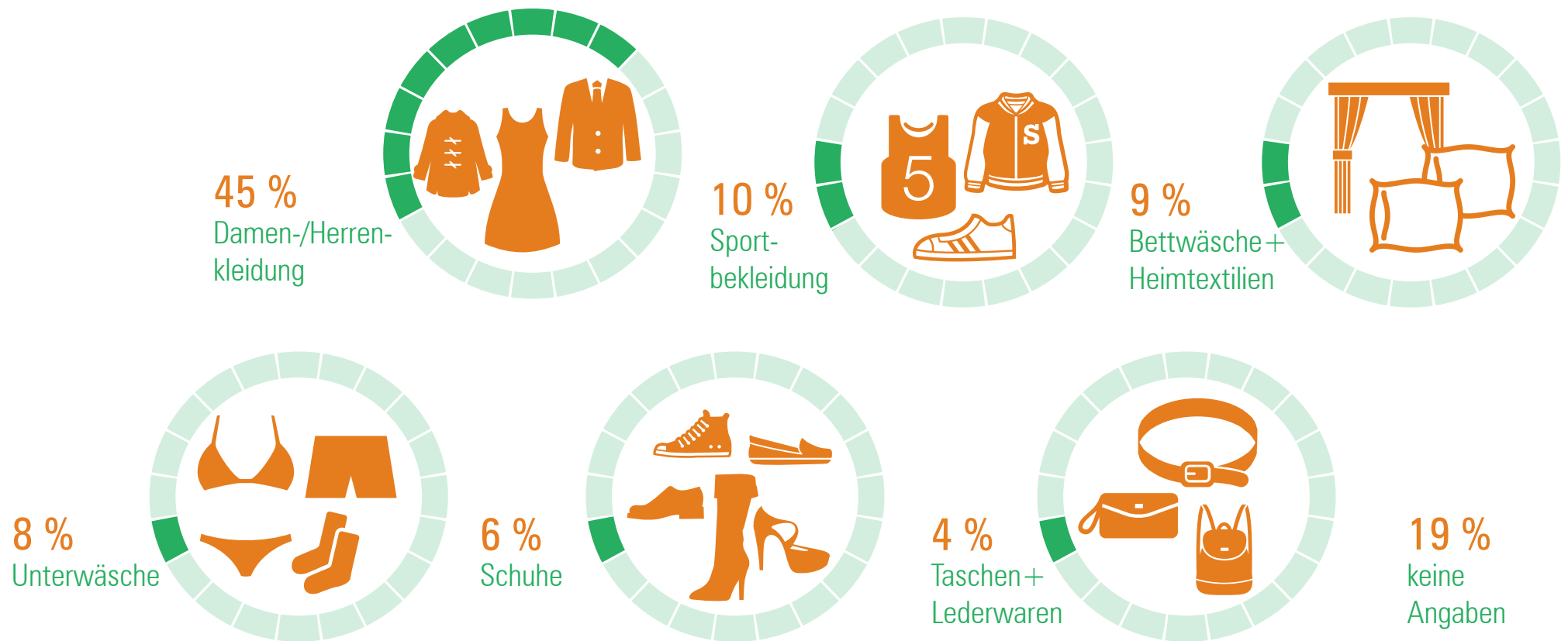
A pie chart with a single orange slice representing 21% of the total. The slice is separated from the rest of the circle. The text '21 %' is written in white inside the slice.

21 %

„JEDE FÜNFTE  
SENDUNG KOMMT  
MIT BESCHÄDIGTER  
ORIGINALVER-  
PACKUNG ZURÜCK.“

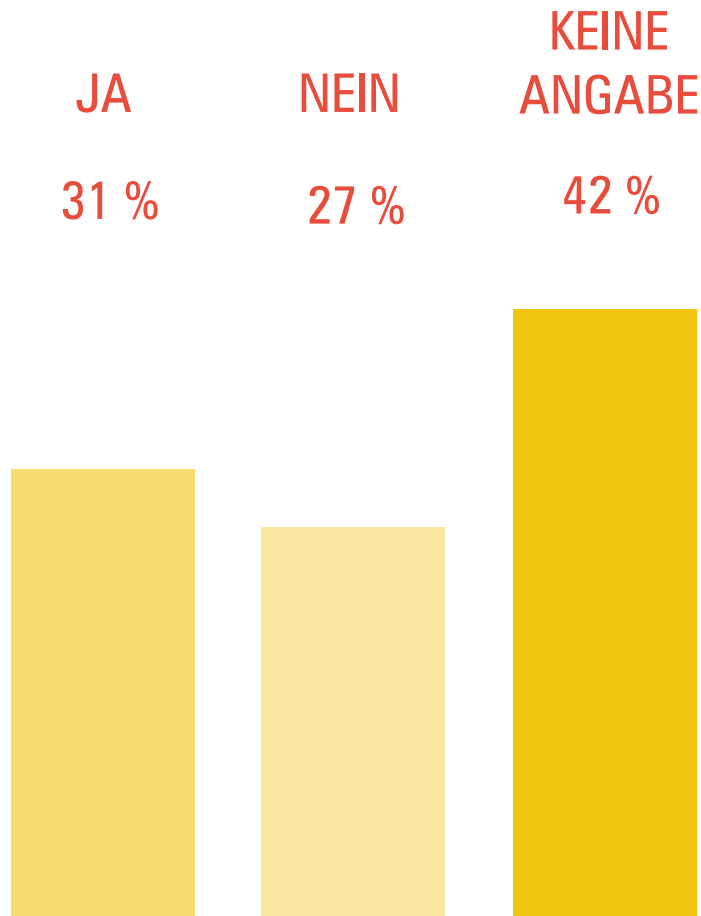
#### 4 | BESCHÄDIGTE TEXTILIEN NACH WARENSEGMENTEN

Knapp die Hälfte der Online-Textilhändler kennen das Problem der beschädigten Retourenwaren aus dem Bereich Damen- und Herrenbekleidung. Weitere betroffene Waresegmente sind Sportbekleidung, Heimtextilien und Unterwäsche. Der Preisabschlag aufgrund der Beschädigungen beträgt durchschnittlich 42 Prozent.



## 5 | BESCHÄDIGTE TEXTILIEN NACH HÄUFIGKEIT

Unter den Online-Händlern, die Textilien versenden hat ein Drittel bereits getragene oder beschädigte Kleidung zurückerhalten.



Wie viele der Rücksendungen sind betroffen?

18 %

„ONLINE-TEXTILHÄNDLER FINDEN FAST IN JEDER FÜNFTEN SENDUNG TEXTILIEN, DIE BESCHÄDIGT ODER GETRAGEN SIND.“



## 6 | TOP 10 – BRENNPUNKTE IM WIDERRUFSRECHT

### RECHTSUNSICHERHEIT

Unkenntnis über die Rechtslage zum Widerrufsrecht. Diese schlägt sich in der verfristeten Ausübung des Widerrufs, fehlenden ausdrücklichen Widerrufserklärung sowie der Unkenntnis über Ausschluss- und Erlöschensgründe nieder.

### NEGATIVBEWERTUNGEN

Vor allem gegenüber Ebay- und Amazon-Händlern werden negative Bewertungen oft als Druckmittel angewandt.

### PFLICHTBEWUSSTSEIN

Kunden werden als beleidigend und erpresserisch wahrgenommen. Sie kennen ihre Rechte als Käufer, jedoch nicht ihre Pflichten.

### VERHÄLTNISSMÄSSIGKEIT

Auswahlbestellungen oder unüberlegte Orders verursachen bei Online-Händlern unnötige Kosten und Aufwand.

### BETRUGSVERSUCHE

Kunden tauschen die erhaltene Ware durch andere minderwertige oder beschädigte Produkte aus und senden diese als vermeintliche Retouren zurück.

### ABGRENZUNGSPROBLEME

Keine Abgrenzungen zwischen Widerruf und Gewährleistung. Käufer versuchen die Übernahme der Rücksendekosten auf den Händler abzuwälzen, indem sie angeben, dass die bestellte Ware angeblich mangelhaft oder defekt sei.

### RÜCKSENDEKOSTEN

Waren werden entgegen der Vertragsbedingungen unfrei zurück gesandt.

### NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Von gesetzlichen Vorschriften abweichende Regelungen, die von Online-Marktplätzen wie Ebay oder Amazon festgelegt werden, sorgen für Unklarheit.

### B2B-HANDEL

Das Verbraucherrecht für den Widerruf wird allzu häufig auf den gewerblichen Handel ausgeweitet.

### ZUORDNUNGSPROBLEME

Kommentarlose Rücksendung führen zu Problem der Zuordnung von Rücksendungen und bereiten Online-Händlern Probleme bei der Bearbeitung.

# DIE ERGEBNISSE

## IM ÜBERBLICK

MEHR ALS

**3/4**

der Online-Händler erhielten Retouren mit beschädigter Originalverpackung zurück.

Jede

**5.**

Rücksendung im Online-Textilhandel ist getragen, verschmutzt oder ohne Etikett.

MIT

**35%**

Rabatt müssen Online-Händler beschädigte Retourenwaren durchschnittlich anbieten.

**15%**

der Befragten Online-Händler beklagen Unklarheiten über das geltende Widerrufsrecht.

**44%**

der zurückgesendeten Textilien können nicht mehr zum ursprünglichen Preis verkauft werden.

# ÜBER DEN HÄNDLERBUND

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.

  
**FairCommerce**

Die Initiative FairCommerce, ins Leben gerufen vom Händlerbund, setzt sich für fairen Wettbewerb und gegen Abmahnmissbrauch ein. Nur ein Jahr nach der Gründung haben sich 35.000 Unterstützer angeschlossen.

## ECKDATEN

über 50.000  
geschützte  
Onlinepräsenzen



Größter  
Onlinehandelsverband  
Europas



Einer der führenden  
Rechtstextanbieter  
im Internet



2008 gegründet

# KONTAKT

Händlerbund e. V.  
ARCUS Park  
Torgauer Straße 233  
04347 Leipzig

Vertreten durch den Bundesvorsitzenden  
Herrn Andreas Art

Telefon: 0341 / 926 59 0  
Telefax: 0341 / 926 59 100  
E-Mail: [info@haendlerbund.de](mailto:info@haendlerbund.de)  
Internet: [www.haendlerbund.de](http://www.haendlerbund.de)

eingetragen im Vereinsregister des  
Amtsgerichtes Leipzig  
Registernummer VR 4663

Dieser Bericht dient ausschließlich Informationszwecken.  
Die enthaltenen Empfehlungen und Ratschläge wurden in  
gutem Glauben erstellt. Der Händlerbund übernimmt keine  
Haftung.

© Händlerbund 2016



Händlerbund-Studie  
Oktober 2016

**STUDIE 2016**

WIR FRAGTEN  
**856 HÄNDLER,**  
OB SIE BEREITS  
RETOUREN MIT  
BESCHÄDIGUNGEN  
ERHALTEN  
HABEN.