

VERBRAUCHER- RECHTERICHTLINIE



Sep.
2013

Händlerbund
Studie



422

befragte
Online-Händler



WIR FRAGTEN

422 HÄNDLER NACH DEM ALLGEMEINEN WISSENS- UND VORBEREITUNGSSTAND ZUM THEMA VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE.

Inhaltsangabe

Vorwort	Seite 3	7 Finanzieller Mehraufwand	Seite 9
1 Bekanntheit	Seite 4	8 Rücksendekosten	Seite 10
2 Auswirkungen	Seite 5	9 Hilfestellung	Seite 11
3 Informationsstand	Seite 6	Die Ergebnisse im Überblick	Seite 12
4 Umsatzsteigerung	Seite 7	Über den Händlerbund	Seite 13
5 Grenzüberschreitender Handel	Seite 8	Kontaktinformationen	Seite 14
6 Widerrufsfrist	Seite 9		



DARUM GEHT'S:

VERBRAUCHERRECHTE- RICHTLINIE

WIR BEFRAGTEN

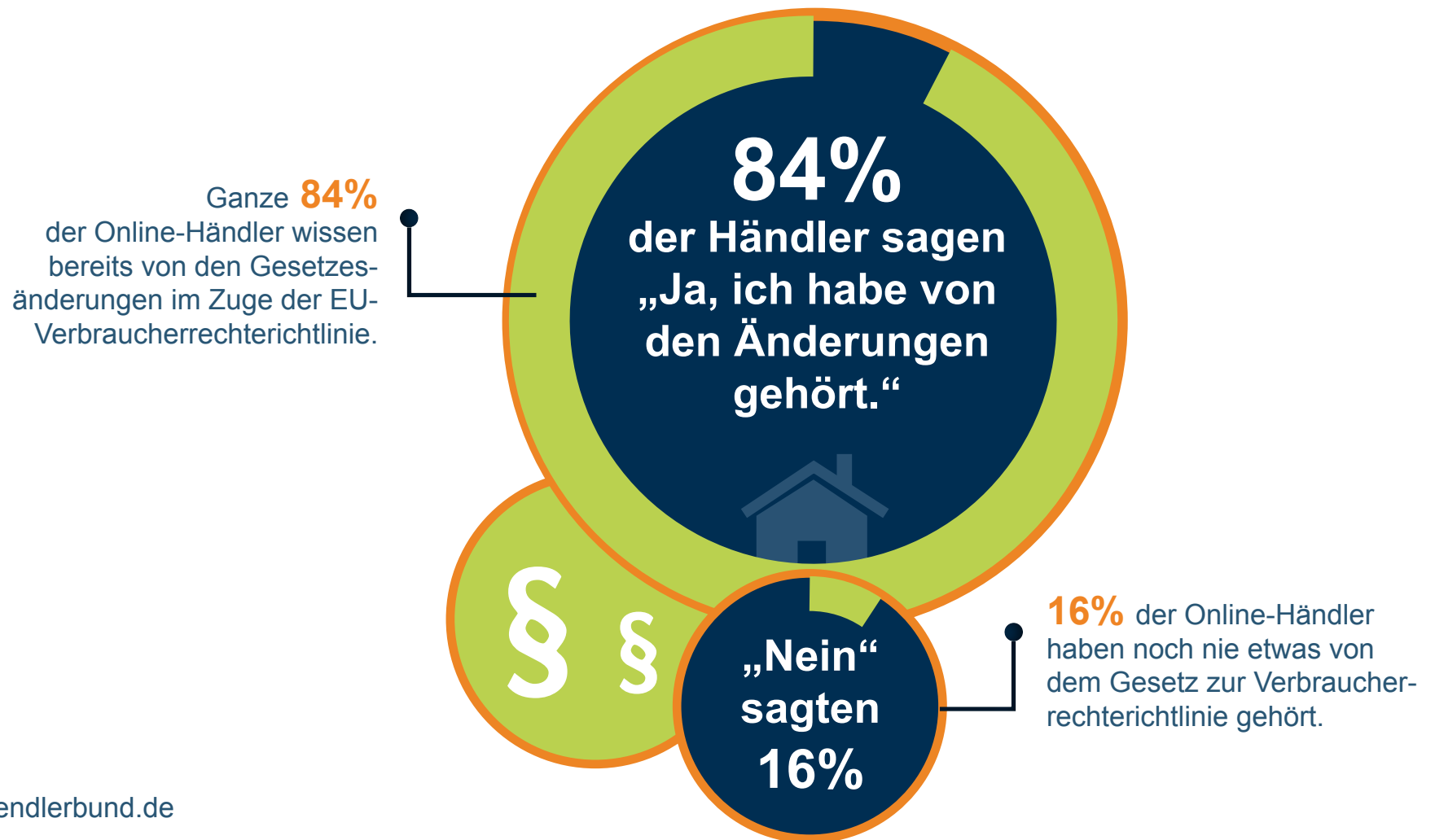
422 HÄNDLER

Das Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie wurde verabschiedet und tritt am 13. Juni 2014 in Kraft. Mit dem neuen Gesetz wird die EU-Richtlinie 2011/83/EU in deutsches Recht umgesetzt.

Ziel der Richtlinie ist es, die bestehenden nationalen Verbraucherschutzvorschriften EU-weit anzugleichen, um auf diese Weise die Geschäftsbeziehungen zwischen Verbrauchern und Unternehmen sowohl grenzübergreifend als auch in den einzelnen Binnenmärkten zu erleichtern.

1 | BEKANNTHEIT

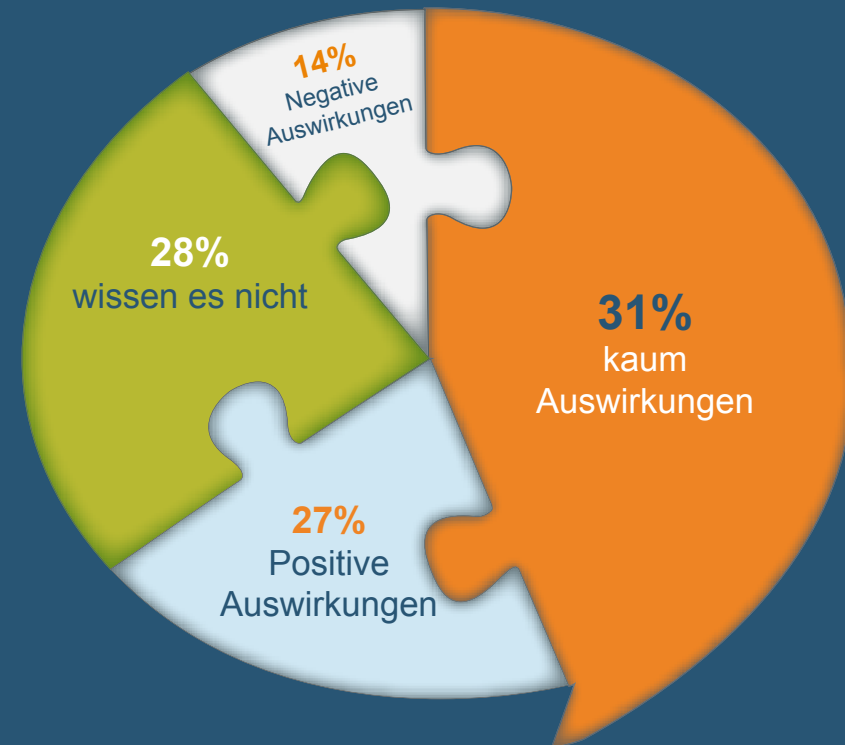
DIE **GROSSE MEHRHEIT** DER HÄNDLER KENNT DIE VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE



2 | AUSWIRKUNGEN HÄNDLER SIND UNENTSCHLOSSEN

Obwohl die Verbraucherrechterichtlinie für den europäischen Online-Handel massive Folgen haben wird, glaubt fast ein Drittel der Befragten, dass den Online-Handel durch die europäische Angleichung kaum Auswirkungen erwarten.

Insgesamt zeigten sich die Online-Händler eher unentschlossen bezüglich der erwarteten Auswirkungen.



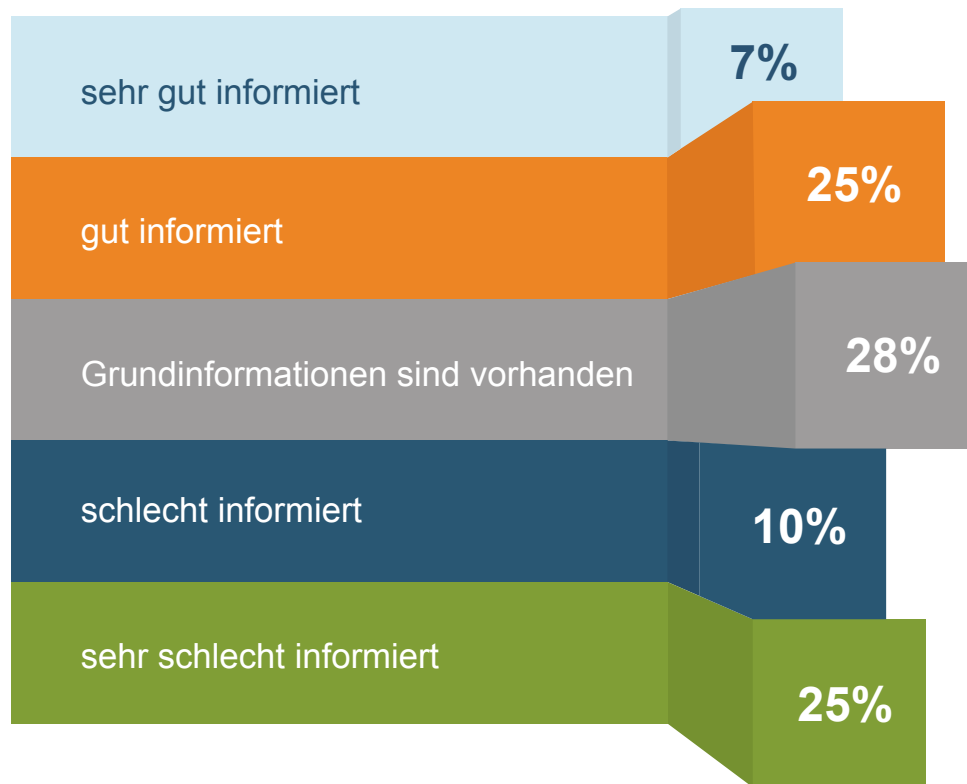
**14% VON IHNEN
GEHEN SOGAR VON NEGATIVEN
AUSWIRKUNGEN AUS.**



3 | INFORMATIONSTAND

Insgesamt fühlt sich zumindest die Hälfte der Befragten grundlegend gut über die kommenden Neuerungen informiert. Dennoch geben über 40 Prozent an, schlecht oder sehr schlecht über die zukünftigen Änderungen aufgeklärt zu sein.

Ganze **83 Prozent** gaben außerdem an, sich bisher noch nicht auf die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie vorbereitet zu haben.

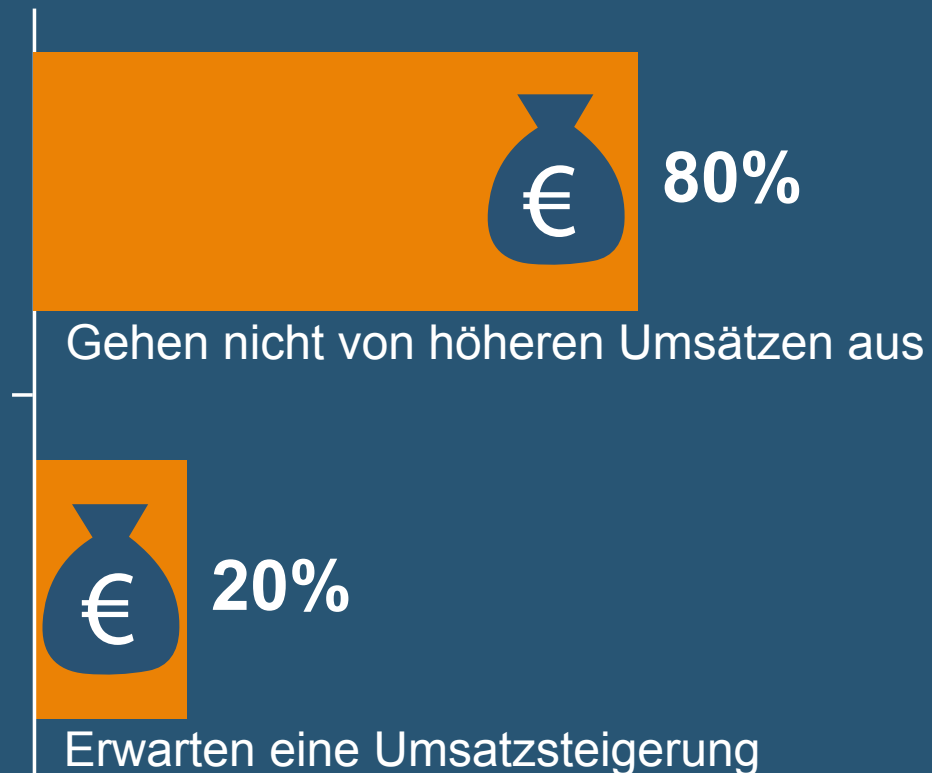


40% DER ONLINE-HÄNDLER
FÜHLEN SICH NOCH NICHT
AUSREICHEND INFORMIERT.

Unsere Frage:

WIE GUT FÜHLEN SIE SICH
ÜBER DIE KOMMENDEN
ÄNDERUNGEN INFORMIERT?

DIE MEHRHEIT DER ONLINE-HÄNDLER RECHNET NICHT MIT HÖHEREN UMSÄTZEN.

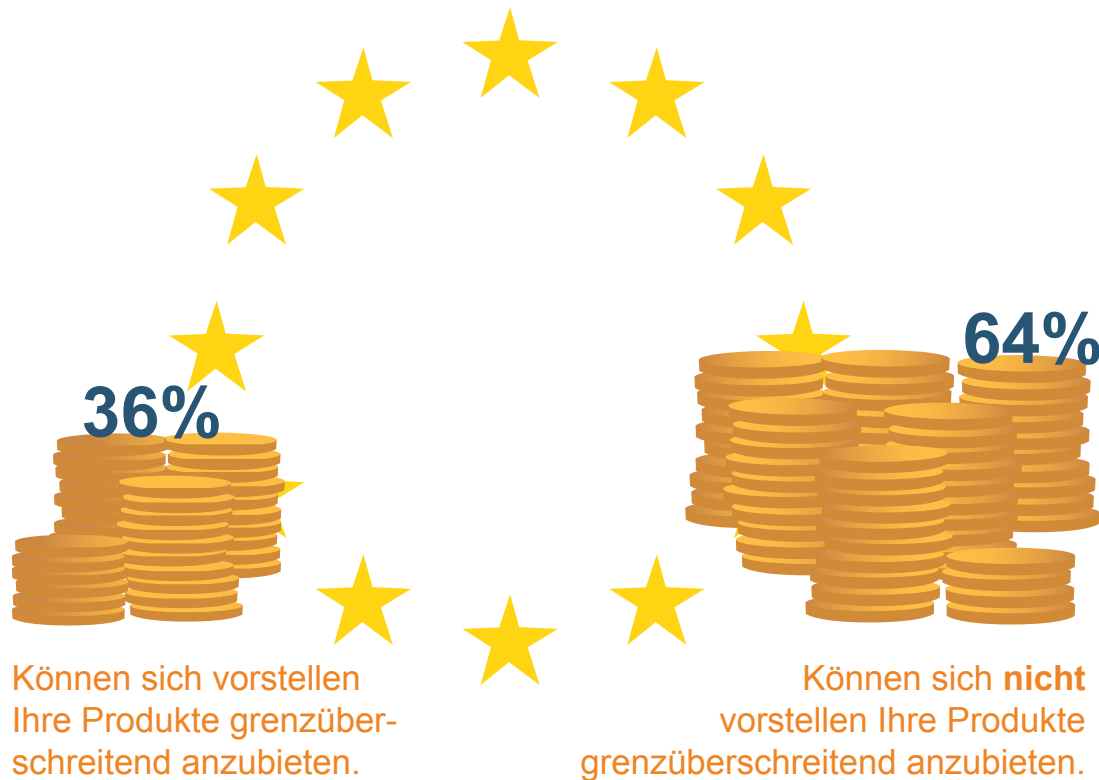


UMSATZSTEIGERUNG | 4

Der Händlerbund wollte zudem in Erfahrung bringen, ob die Online-Händler davon ausgehen, dass die einheitlichen Regelungen innerhalb der Europäischen Union für den Online-Handel Vorteile bringen werden – knapp 50 Prozent bejahten dies. 80 Prozent der Befragten rechnen jedoch nicht mit höheren Umsätzen.

VEREINHEITLICHUNG IN DER EU

ERMUTIGT HÄNDLER NICHT ZUM GRENZÜBERSCHREITENDEN HANDEL.



Die Verbraucherrechterichtlinie soll den europäischen Online-Handel vereinheitlichen. Dennoch fühlen sich 64 Prozent der Händler bisher kaum dazu ermutigt, ihre Produkte mit der Vereinheitlichung grenzüberschreitend anzubieten.

Außerdem befürchten über **65 Prozent** der Online-Händler einen deutlichen Mehraufwand infolge der neuen Informationspflichten.

6 | UMSATZSTEIGERUNG

Immerhin sind **90 Prozent** der Befragten der Meinung, dass die neue einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen durchaus angemessen sei. Eine längere Widerrufsfrist wollen knapp 90% der Händler jedoch nicht anbieten. Knapp 78 Prozent der befragten Händler begrüßen dagegen die Abschaffung des derzeit optional möglichen Rückgaberechtes.

90% DER HÄNDLER HALTEN
14 TAGE WIDERRUFSFRIST
FÜR ANGEMESSEN.

7 | FINANZIELLER MEHRAUFWAND

Außerdem rechnen circa 40 Prozent der Befragten mit höheren organisatorischen und finanziellen Aufwänden durch die Bereitstellung einer Kundenhotline und Büromitarbeitern zur Entgegennahme der Widerrufserklärung.

8 | RÜCKSENDEKOSTEN

Aber Achtung: Während große Händler die Rücksendekosten voraussichtlich weiterhin übernehmen, werden es wahrscheinlich vorwiegend kleinere Unternehmen sein, die diese auf die Kunden umlegen müssen – Ihre Wettbewerbsfähigkeit könnte darunter leiden.

RUND **37%** DER
HÄNDLER SEHEN
SCHWIERIGKEITEN
BEI ANGABE DER
RÜCKSENDEKOSTEN.

88% DER HÄNDLER
WOLLEN ZUKÜNFTIG DIE
RÜCKSENDEKOSTEN
AUF IHRE KUNDEN
UMLEGEN.

Händler sind mit den geänderten Richtlinien dazu verpflichtet, die Rücksendekosten für den Kunden anzugeben. Im Rahmen der Studie bat der Händlerbund die Händler zudem um eine Einschätzung zur Umsetzbarkeit der genauen Angabe von anfallenden Rücksendekosten.

Rund 37 Prozent, also mehr als ein Drittel, erachtet dies für schwierig oder sogar sehr schwierig. Problematisch kann es beispielsweise sein, wenn Möbel über Speditionen verschickt werden, weil hier die Preise stark variieren.

9 | HILFESTELLUNG

Abschließend erfragte der Händlerbund die Notwendigkeit für eine Hilfestellung bei der Erstellung der neuen rechtssicheren Belehrung wie der Widerrufsbelehrung – knapp 88 Prozent bejahten dies.

KNAPP **88 %** BENÖTIGEN
HILFE BEI DER UMSETZUNG DER
VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE

Der Händlerbund informiert als größter Onlinehandelsverband Europas mit mehr als 25.000 geschützten Online-Präsenzen seine Mitglieder bereits jetzt über die durch das Inkrafttreten des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie kommenden Änderungen und die sich daraus ergebenden erforderlichen Anpassungen, damit die Umstellung zum Stichtag 13. Juni 2014 problemlos erfolgen kann.

Weitere Dokumente zum Thema Verbraucherrechterichtlinie erhalten Sie hier kostenlos zum Download:



- [Hinweisblatt Verbraucherrechterichtlinie](#)
- [Hinweisblatt Muster Widerrufsformular](#)
- [Beispielhafte Variante der Widerrufsbelehrung 2014](#)



ÜBER DEN HÄNDLERBUND

Der Händlerbund wurde 2008 gegründet und vertritt als größter Onlinehandelsverband Europas die Interessen von mehr als 25.000 Onlinepräsenzen.

Neben der Förderung des Erfahrungsaustauschs und der Vernetzung garantiert der Händlerbund mit seinen verschiedenen Leistungspaketen einen umfassenden Rechtsschutz für Online-Shop-, Plattform- und Website-Betreiber durch auf Onlinerecht spezialisierte Juristen.

ECKDATEN

- Größter Onlinehandelsverband Europas
- 2008 gegründet
- Einer der führenden Rechtstextanbieter im Internet
- über 25.000 geschützte Onlinepräsenzen

KONTAKT

Händlerbund e.V.

vertreten durch den Bundesvorstand: Andreas Arit
Amtsgericht Leipzig: VR 4663
Torgauer Straße 233
Arcus Park Haus B
04347 Leipzig

Telefon: 0049 341 - 92 65 90
Telefax: 0049 341 - 92 65 9100
E-Mail: info@haendlerbund.de
Internet: www.haendlerbund.de



HÄNDLERBUND

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