

# VERBRAUCHERRECHTE- RICHTLINIE



**Juni  
2014**

Händlerbund  
Studie



**528**

befragte  
Online-Händler



# WIR FRAGTEN 528 HÄNDLER NACH DEM ALLGEMEINEN WISSENS- UND VORBEREITUNGSSTAND ZUM THEMA VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE.

## Inhaltsangabe

Vorwort .....	Seite 3
<b>1</b>   Bekanntheit .....	Seite 4
<b>2</b>   Auswirkungen .....	Seite 5
<b>3</b>   Informationsstand .....	Seite 6
<b>4</b>   Umsatzsteigerung .....	Seite 7
<b>5</b>   Grenzüberschreitender Handel .....	Seite 8
<b>6</b>   Umsatzsteigerung .....	Seite 9
<b>7</b>   Mehraufwand .....	Seite 10
<b>8</b>   Musterwiderrufsbelehrung .....	Seite 11
<b>9</b>   Widerrufsfrist .....	Seite 12
<b>10</b>   Rücksendekosten .....	Seite 12
<b>11</b>   Hilfestellung .....	Seite 13
Die Ergebnisse im Überblick .....	Seite 14
Auswertung der Umfrage .....	Seite 15
Über den Händlerbund .....	Seite 16
Kontaktinformationen .....	Seite 17



# VERBRAUCHERRECHTERICHTLINE

WIR BEFRAGTEN

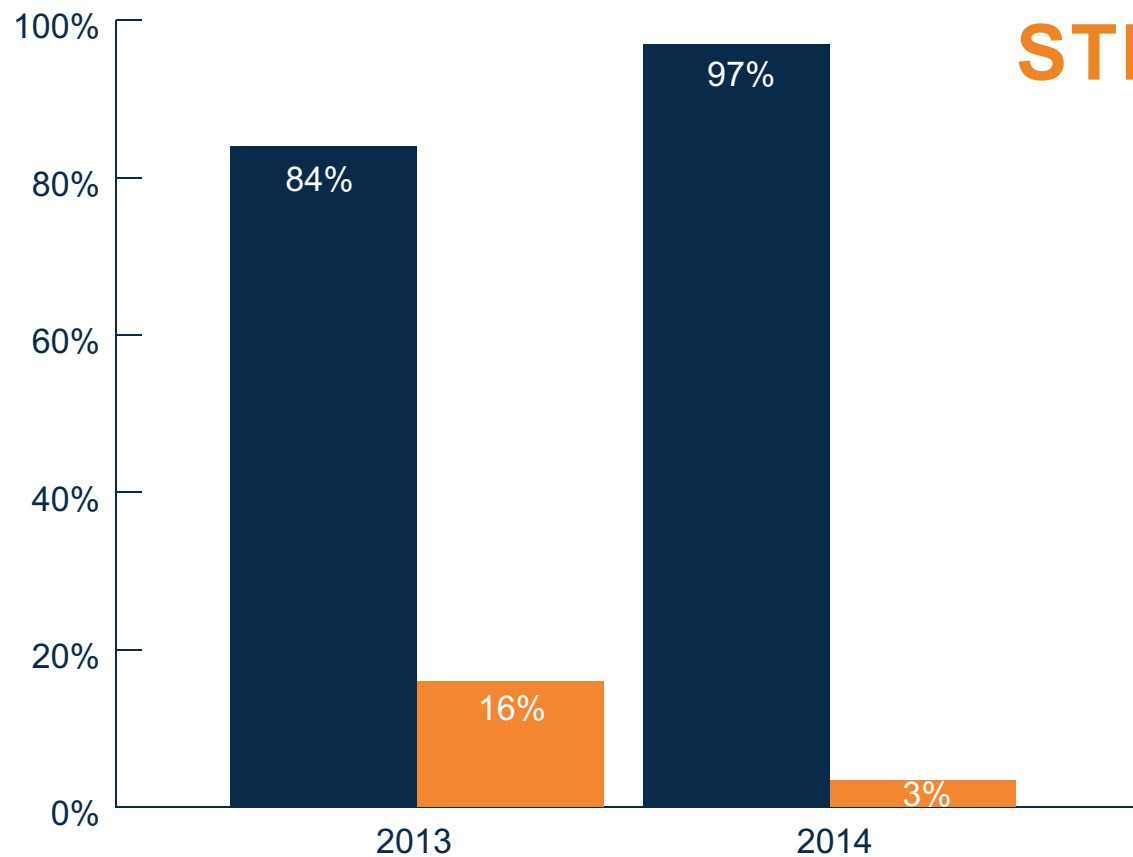
**528** HÄNDLER

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.

**Im Vorfeld** der neuen Verbraucherrechterichtlinie haben wir nach unserer Studie im September 2013 erneut Online-Händler nach ihrem allgemeinen Wissens- und Vorbereitungsstand zum Thema Verbraucherrechterichtlinie befragt. Im letzten Jahr nahmen 422 Händler an der Umfrage teil. Dieses Jahr wurden wir von 528 Teilnehmern unterstützt. Die Ergebnisse zeigen, dass viele Händler auch kurz vor Inkrafttreten des Gesetzes noch Nachholbedarf zur Umsetzung der Richtlinie haben.

## 1 | BEKANNTHEIT

Die neue Verbraucherrechterichtlinie ist nach aktueller Auswertung nun fast 97 Prozent der Händler bekannt.



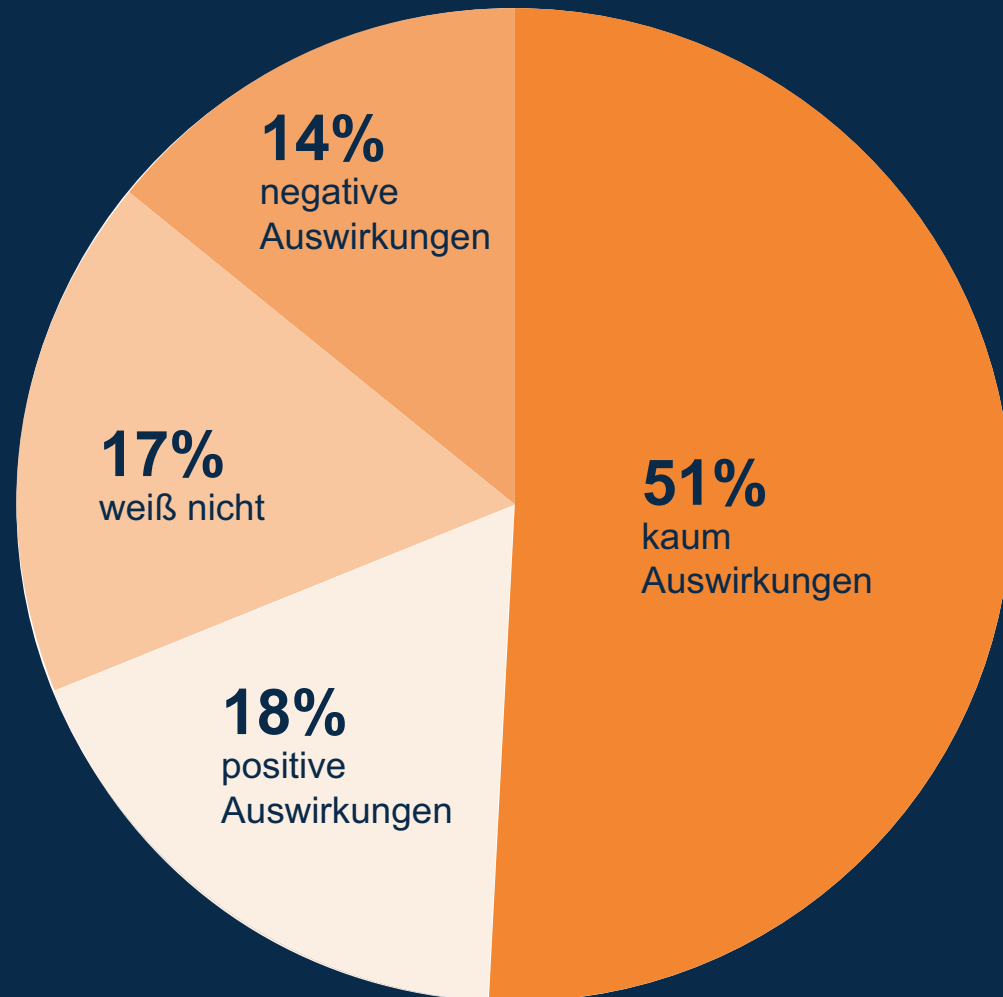
DAS ENTSPRICHT EINER  
**STEIGERUNG VON 13 %**  
IM VERGLEICH ZUR  
LETZTEN UMFRAGE.



## 2 | AUSWIRKUNGEN

Etwas über die Hälfte der befragten Händler glaubt, dass sich die neue Richtlinie kaum auf den Online-Handel auswirken wird. Nur noch 71 der 528 befragten Händler (rund 14 Prozent) denken, dass die Richtlinie definitiv negative Auswirkungen haben wird.

WIE SCHÄTZEN SIE DIE  
**AUSWIRKUNGEN** DER  
VERBRAUCHERRECHTE-  
RICHTLINIE **AUF DEN**  
**ONLINE-HANDEL** EIN?



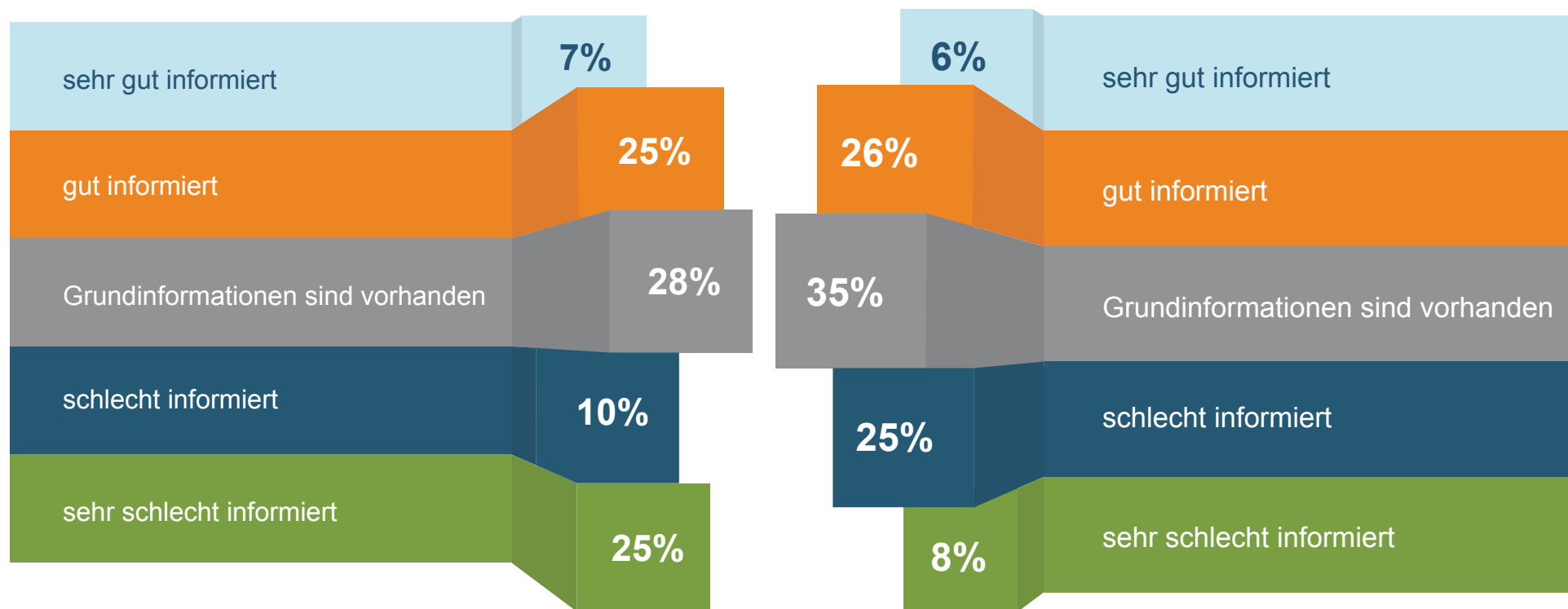
### 3 | INFORMATIONSTAND

Wie im Vorjahr fühlen sich einige Händler noch recht schlecht über die Verbraucherrechterichtlinie informiert. Inzwischen denken zwei von drei Befragten, ausreichend bis gut über die Umsetzung der neuen Regelung informiert zu sein.

## WIE GUT FÜHLEN SIE SICH ÜBER DIE KOMMENDEN ÄNDERUNGEN INFORMIERT?

2013

2014

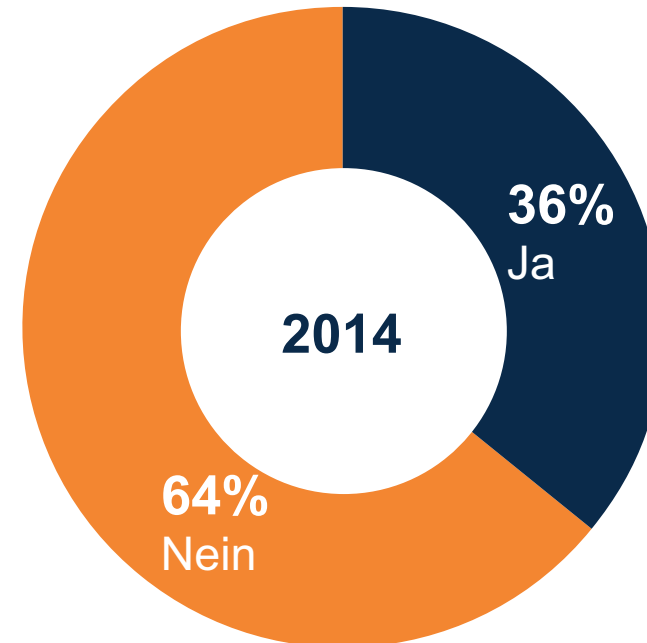
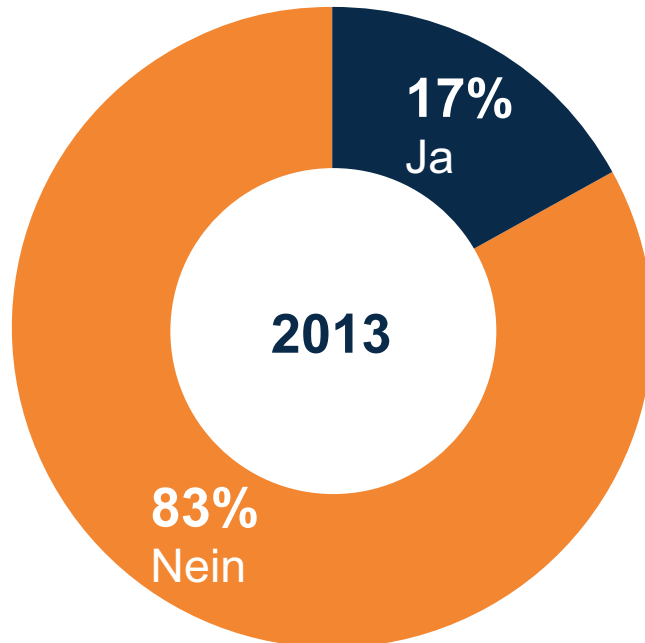


## 4 | UMSETZUNG

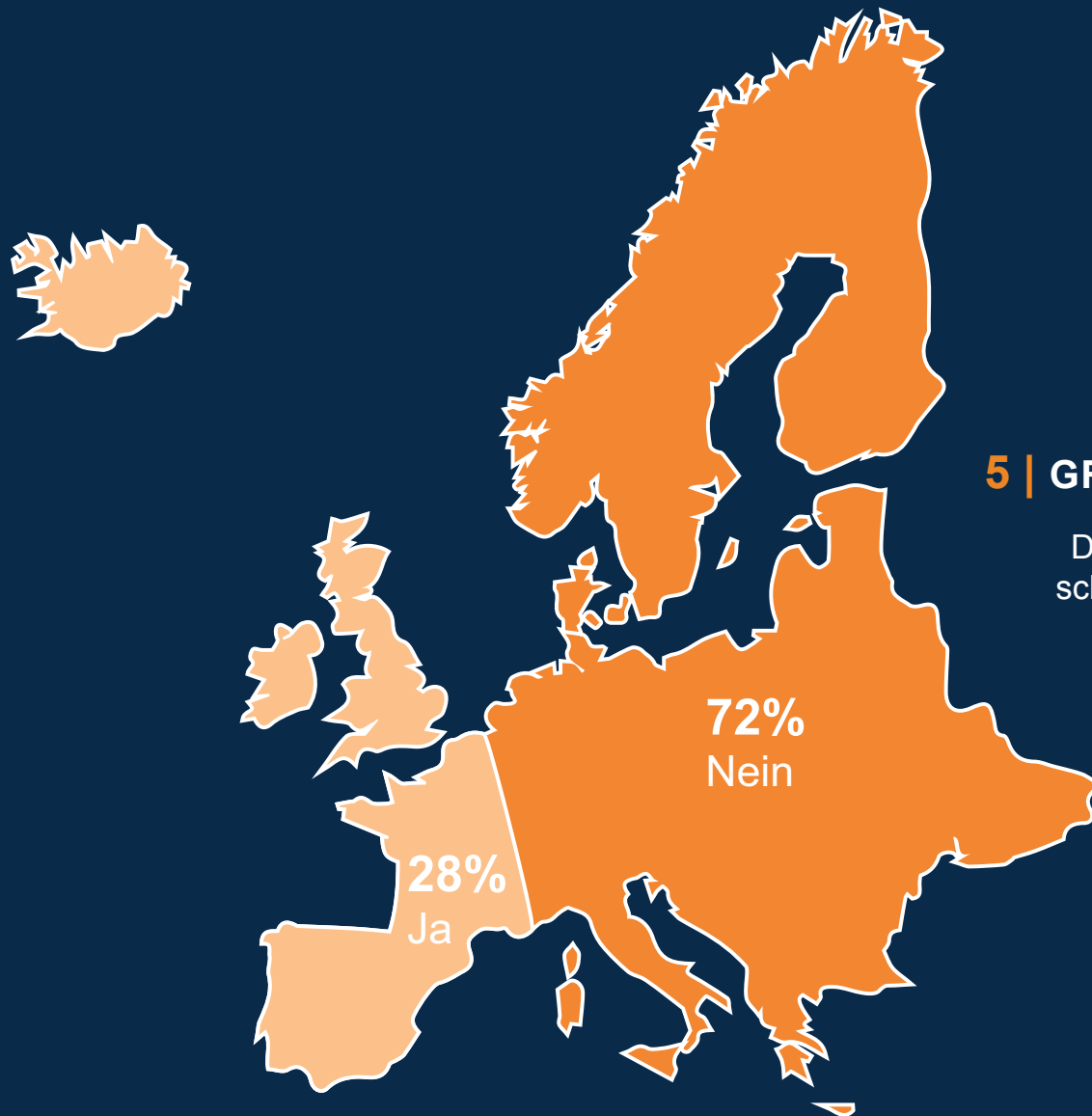
Obwohl sich nur ein Viertel der Händler nicht informiert fühlt, haben sich bisher zwei von drei Händlern noch nicht auf die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie vorbereitet. Zwar lag dieser Wert im September letzten Jahres noch bei 83 Prozent, doch in Anbetracht der kurzen Zeit, die noch bleibt, sind erschreckend wenige Händler vorbereitet.

**ZWEI VON  
DREI  
HÄNDLERN HABEN  
SICH NOCH NICHT  
VORBEREITET**

**HABEN SIE SICH BEREITS AUF DIE  
VERBRAUCHERRECHTERICHTLINE VORBEREITET?**



# VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE WIRD GRENZÜBERSCHREITENDEN HANDEL NICHT FÖRDERN



## 5 | GRENZÜBERSCHREITENDER HANDEL

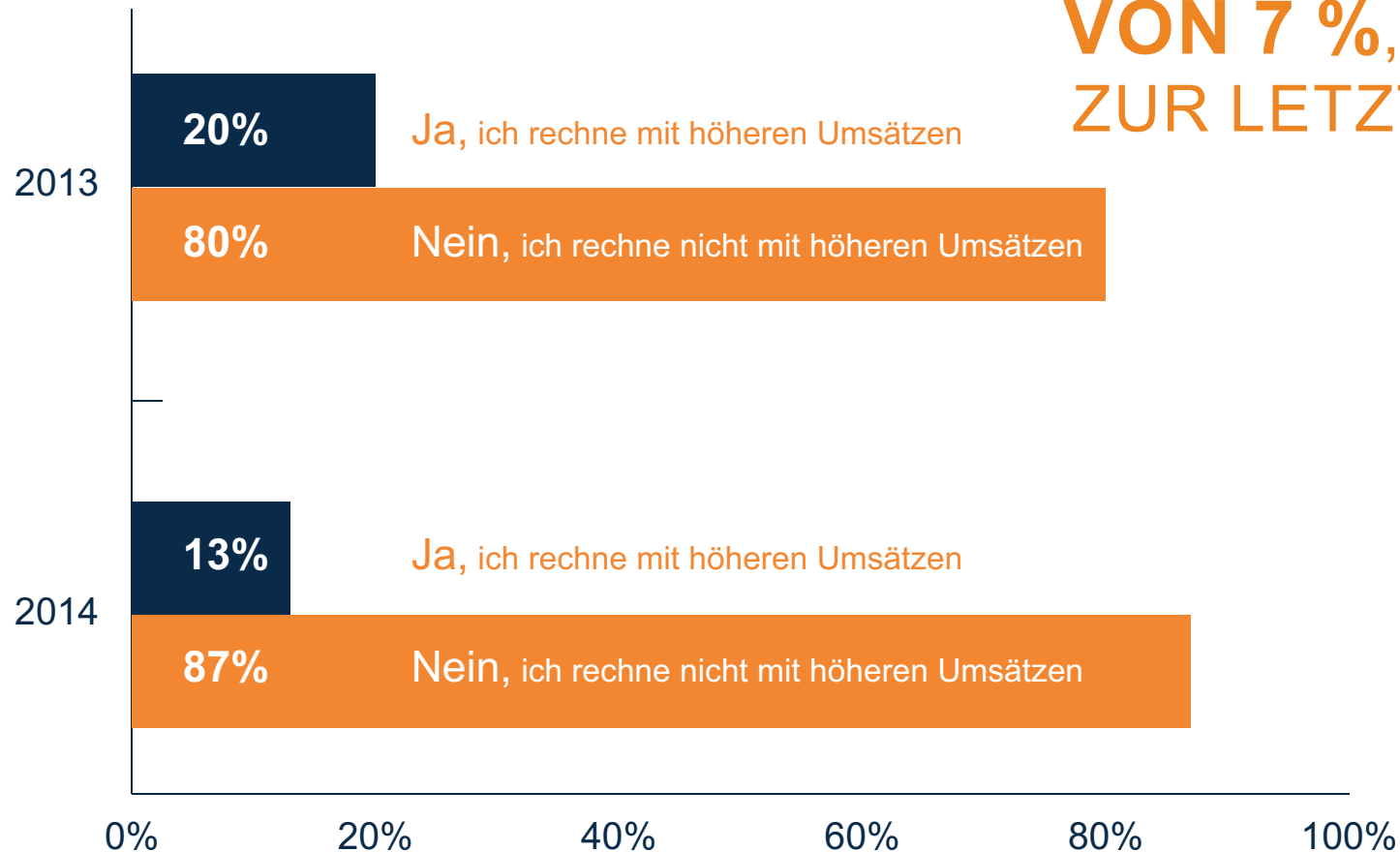
Die große Mehrheit von 72 Prozent der Befragten scheut den Versand ins EU-Ausland. Nur gut jeder Vierte sieht sich durch die Einführung der Verbraucherrechterichtlinie ermutigt, den grenzüberschreitenden Handel aufzunehmen.



## 6 | UMSATZSTEIGERUNG

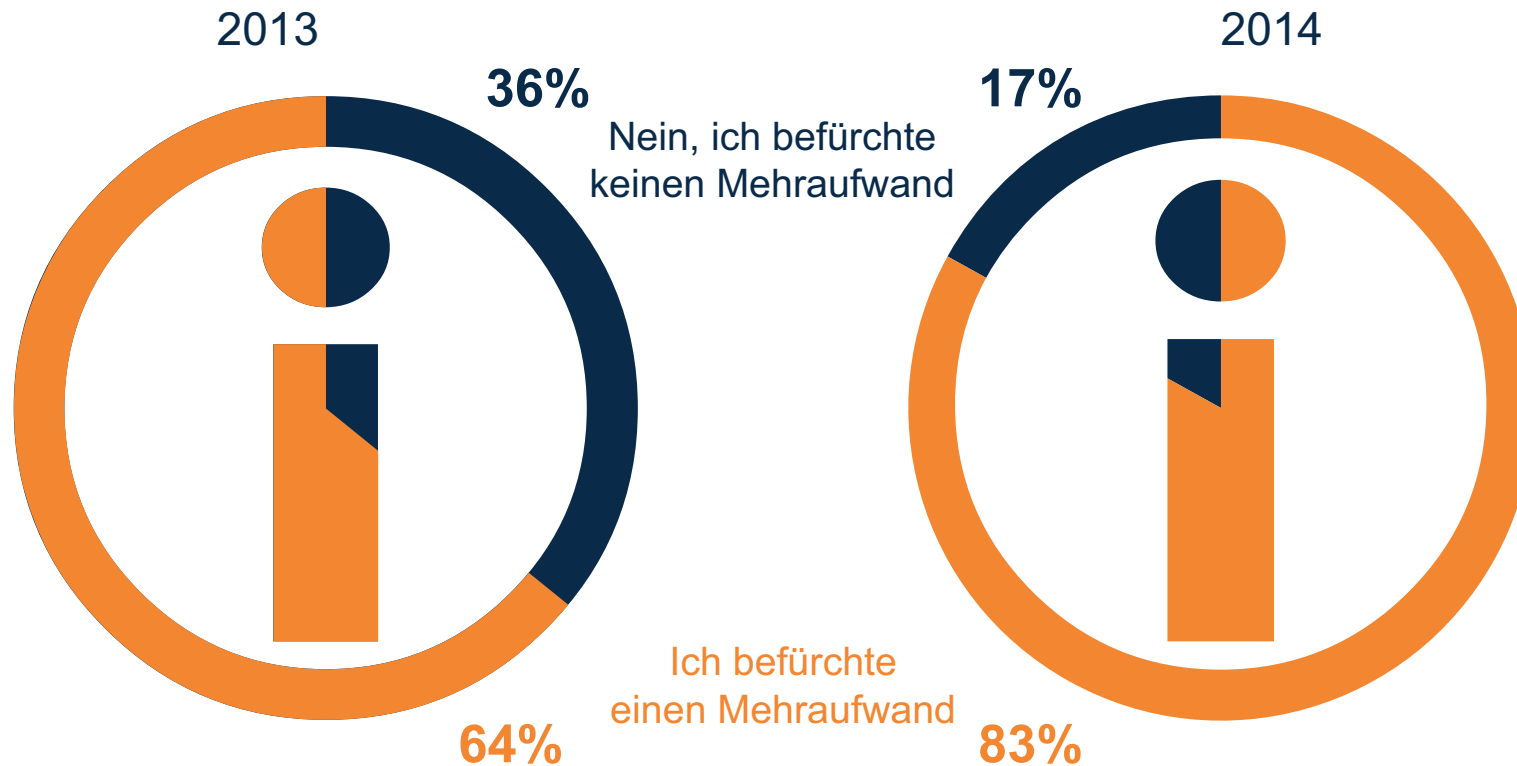
Beinahe 90 Prozent der befragten Händler rechnen nach dem 13. Juni 2014 nicht mit höheren Umsätzen. Das entspricht einer leichten Steigerung von sieben Prozent im Vergleich zum September 2013.

DAS ENTSPRICHT EINER  
LEICHTEN **STEIGERUNG**  
**VON 7 %**, IM VERGLEICH  
ZUR LETZTEN UMFRAGE.



## 7 | MEHRAUFWAND

Im September 2013 glaubten nur zwei Drittel, dass die neuen Informationspflichten einen Mehraufwand mit sich bringen. Nun sind es 83 Prozent - diese Entwicklung geht zweifellos mit dem erhöhten Kenntnisstand der Händler einher.



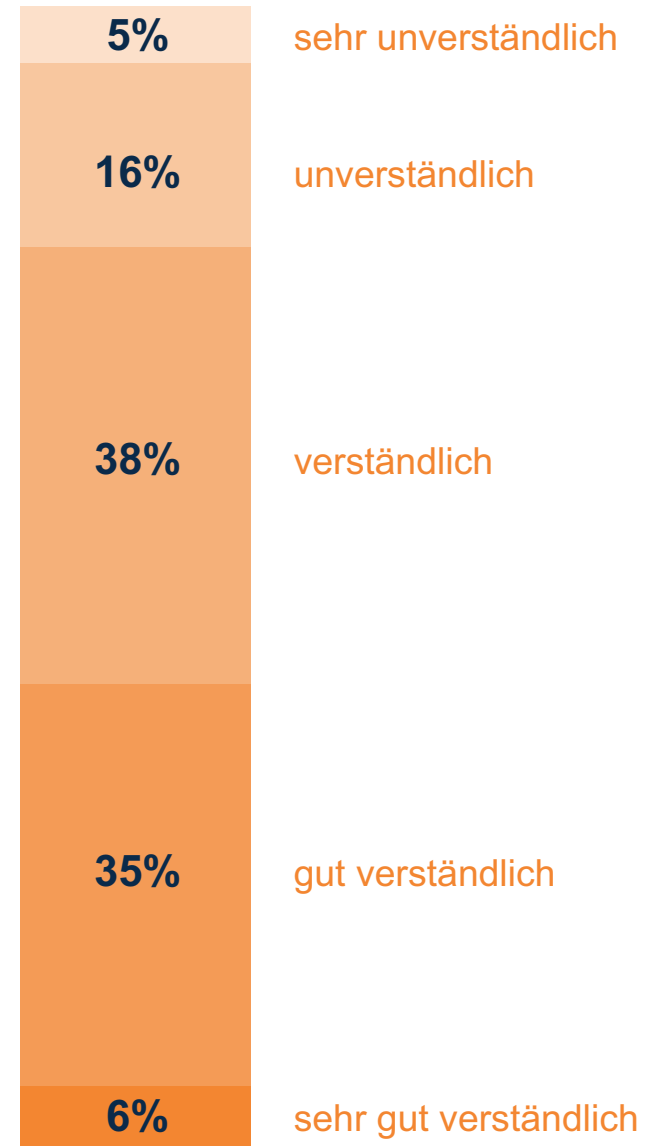
ETWAS MEHR ALS  
**VIER VON FÜNF HÄNDLERN**  
ERWARTEN EINEN MEHRAUFWAND  
DURCH DIE NEUEN INFORMATIONSPFLICHTEN

# KNAPP DIE HÄLFTE

HAT SICH DIE MUSTERWIDERRUFSS-  
BELEHRUNG ANGESEHEN

## 8 | MUSTERWIDERRUFSSBELEHRUNG

Etwa die Hälfte der Befragten hat sich die neue Musterwiderrufsbelehrung schon einmal angesehen. Von den Händlern, die sich die Musterwiderrufsbelehrung angesehen haben, findet knapp jeder Vierte sie nicht verständlich.



## 9 | WIDERRUFSFRIST

Die neue einheitliche Widerrufsfrist von zwei Wochen kommt bei über 90 Prozent der Händler sehr gut an. Sie wollen keine längere Widerrufsfrist anbieten.

**DREI VIERTEL** DER HÄNDLER  
BEGRÜßEN DIE ABSCHAFFUNG DES DERZEIT  
MÖGLICHEN, ALTERNATIVEN RÜCKGABERECHTS.

## 10 | RÜCKSENDEKOSTEN

Die Zahl der Händler, welche die Rücksendekosten auf ihre Kunden umlegen wollen, ist etwas zurückgegangen: Zogen dies im September 2013 noch 88 Prozent in Betracht, tun es heute nur noch drei Viertel der Händler. Insgesamt über 60 Prozent der Befragten gaben an, wenig Schwierigkeiten mit der Angabe der Rücksendekosten zu haben.

**3/4** DER HÄNDLER  
WOLLEN DIE RÜCKSENDE-  
KOSTEN AUF IHRE  
KUNDEN UMLEGEN.

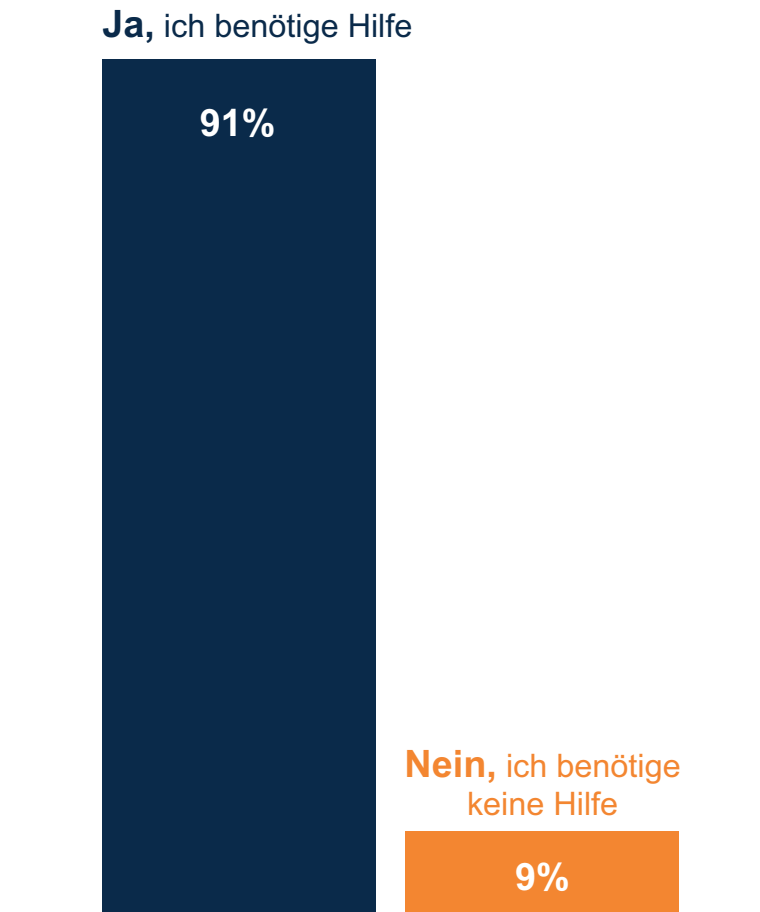
Absender: Max Mustermann  
Musterstraße 1  
012345 Musterstadt



An: Marilina Mustermann  
Musterallee 1b  
012345 Musterstadt

## 11 | HILFESTELLUNG

Der Anteil der Befragten, die Hilfe bei der Erstellung der neuen Widerrufsbelehrung und anderer Rechtstexte benötigen, ist sehr hoch. Er beträgt 91 Prozent.



### TIPP:

ONLINE-HÄNDLER SOLLTEN UNBEDINGT JURISTISCHE HILFE BEI DER UMSETZUNG DER VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE IN ANSPRUCH NEHMEN!



Händlerbund-Studie  
Juni 2014

**VERBRAUCHER-  
RECHTELINIE**

**Händlerbund e.V.**  
Essener Str. 39  
04357 Leipzig

Telefon: 0341 / 925 59 0  
info@haendlerbund.de  
www.haendlerbund.de

# AUSWERTUNG DER UMFRAGE

Die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass die Online-Händler auch im Mai 2014 noch viel machen müssen, um sich auf die Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie vorzubereiten. Obwohl 97 Prozent der Händler inzwischen von der neuen Richtlinie gehört haben, fühlt sich nur rund jeder Dritte darauf vorbereitet.

Im Laufe der Zeit ist zudem eine gewisse Ernüchterung unter den Händlern eingetreten. Zwar werden einige Punkte der neuen Verbraucherrechterichtlinie, wie etwa das neue Widerrufsrecht, von der Mehrheit der Händler begrüßt. Allerdings fielen die Erwartungen hinsichtlich Umsatzsteigerungen oder Mehraufwand schlechter aus als noch im September 2013. Auch bei dem wichtigen Thema Retouren wurden die Händler vorsichtiger: Die Zahl derer, die die Kosten für Rücksendungen an die Kunden weitergeben wollen, sank deutlich.



# ÜBER DEN HÄNDLERBUND

Der Händlerbund wurde 2008 gegründet und vertritt als größter Onlinehandelsverband Europas die Interessen von mehr als 30.000 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 30.000 geschützte Onlinepräsenzen



# KONTAKT

## Händlerbund e.V.

Essener Str. 39

04357 Leipzig

Vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden  
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 2014

