

VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE IM JAHR 2015



Juni
2015

Händlerbund
Studie



184

befragte
Online-Händler



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Bekanntheit	4
2 Auswirkungen.....	5
3 Umsetzung.....	6
4 Mehraufwand	6
5 Grenzüberschreitender Handel	7
6 Umsatzsteigerung	8
7 Musterwiderrufsbelehrung.....	9
8 Widerrufsfrist.....	10
9 Rücksendekosten.....	11
10 Hilfestellung.....	12
Die Ergebnisse	13
Händlerbund.....	14
Kontakt.....	15



WIR BEFRAGTEN

184 HÄNDLER

VORWORT

STUDIE ZUR VERBRAUCHERRECHTERICHTLINE

Rücksendekosten, Widerrufsfrist, Musterwiderrufsformular – die rechtlichen Änderungen, die mit der Verbraucherrechterichtlinie am 13. Juni 2014 in Kraft traten, waren sehr umfangreich. Der Händlerbund hat Online-Händler ein Jahr danach befragt, wie sie die Umstellung erlebt haben und wie sie mit den Neuerungen umgehen.

1 | BEKANNTHEIT

Nur ein Prozent der Befragten hat bisher nichts von der Verbraucherrechterichtlinie gehört. Im Vorjahr, kurz vor Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie, lag dieser Wert etwas höher: Damals hatten noch drei Prozent der Händler keine Kenntnis von den neuen Regelungen.



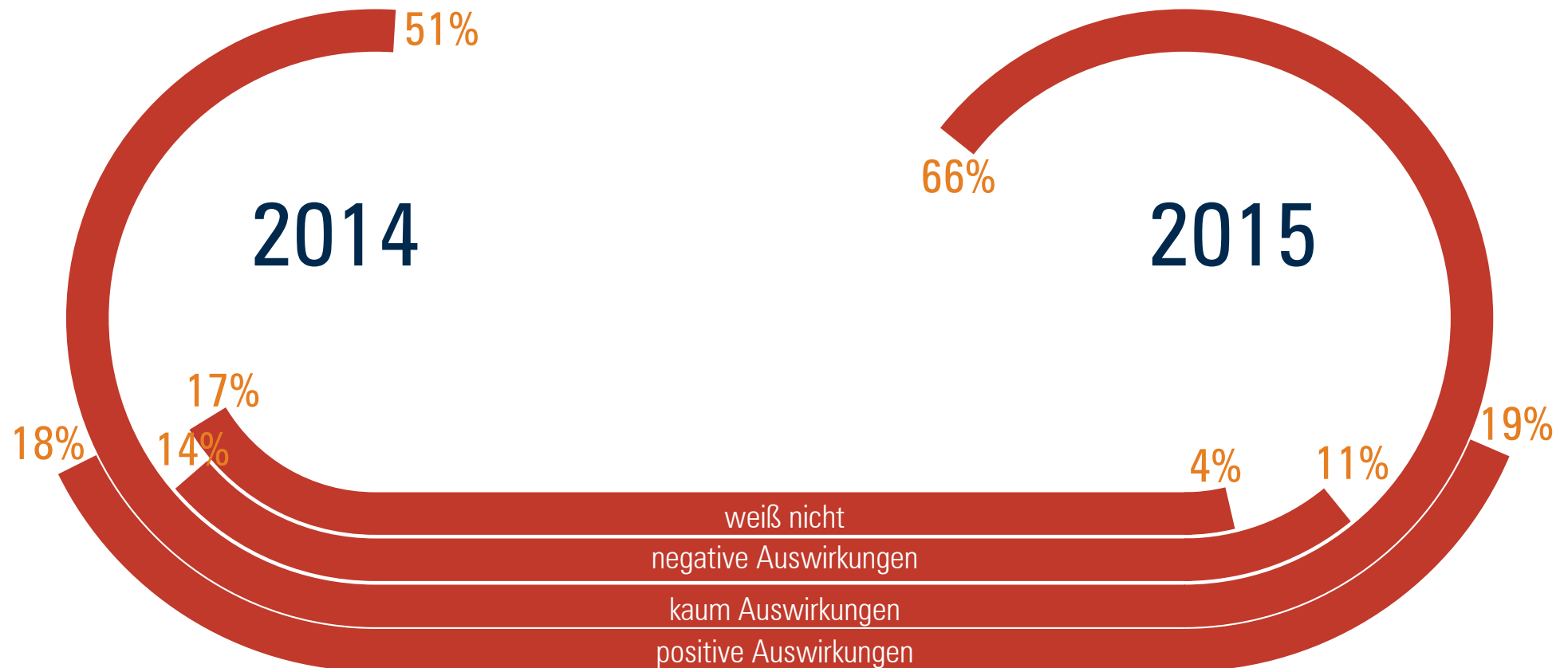
„DIE VERBRAUCHERRECHTE-
RICHTLINIE IST INZWISCHEN
NAHEZU JEDEM ONLINE-
HÄNDLER EIN BEGRIFF“



2 | AUSWIRKUNGEN

Für mehr als drei Viertel der Online-Händler hat sich die Verbraucherrechterichtlinie negativ (11 Prozent) oder kaum (66 Prozent) ausgewirkt. Von positiven Auswirkungen durch die Gesetzesänderungen sprechen nur 19 Prozent der Befragten.

„DIE VERBRAUCHERRECH-
TERICHTLINIE HAT KAUM
AUSWIRKUNGEN GEZEIGT“



3 | UMSETZUNG

Fast alle Händler haben die rechtlichen Änderungen vollständig umgesetzt. Nur auf zwei Prozent der Befragten trifft dies nicht zu. Im vergangenen Jahr waren kurz vor Inkrafttreten des Gesetzes zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie nur ein Drittel der Händler auf die Umsetzung vorbereitet.

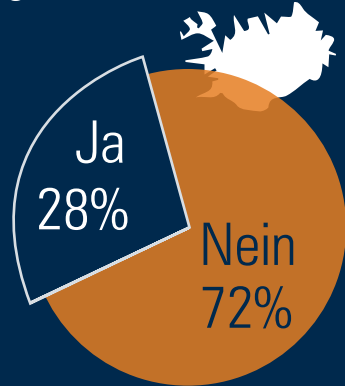
„JEDER ZWEITE HAT EINEN MEHRAUFWAND“

4 | MEHRAUFWAND

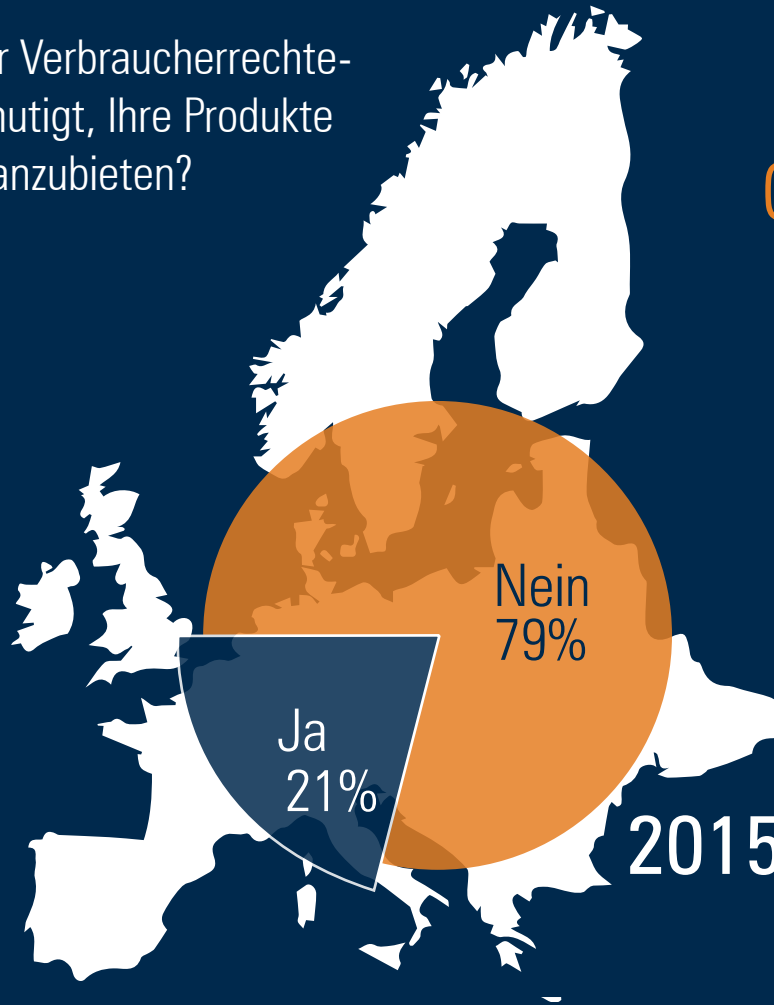
Mehr als die Hälfte der Befragten (54 Prozent) verzeichnet durch die neuen Informationspflichten einen Mehraufwand.



Hat die Einführung der Verbraucherrechte-richtlinie Sie dazu ermutigt, Ihre Produkte grenzüberschreitend anzubieten?



2014



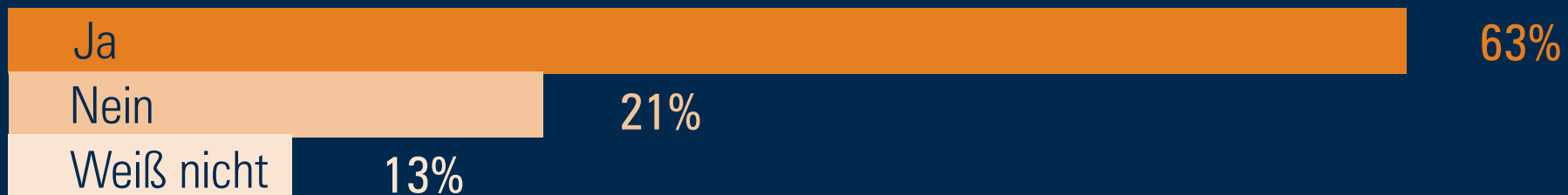
2015

„KAUM ANREGUNG ZUM GRENZÜBERSCHREITENDEN HANDEL“

5 | GRENZÜBERSCHREITENDER HANDEL

Die Verbraucherrechterichtlinie sollte die gesetzlichen Rahmenbedingungen in der EU vereinheitlichen und den europaweitem Verkauf fördern. Doch nur jeder Fünfte fühlt sich dadurch zum grenzüberschreitenden Handel ermutigt, obwohl die Mehrheit Vorteile für den Online-Handel darin sieht.

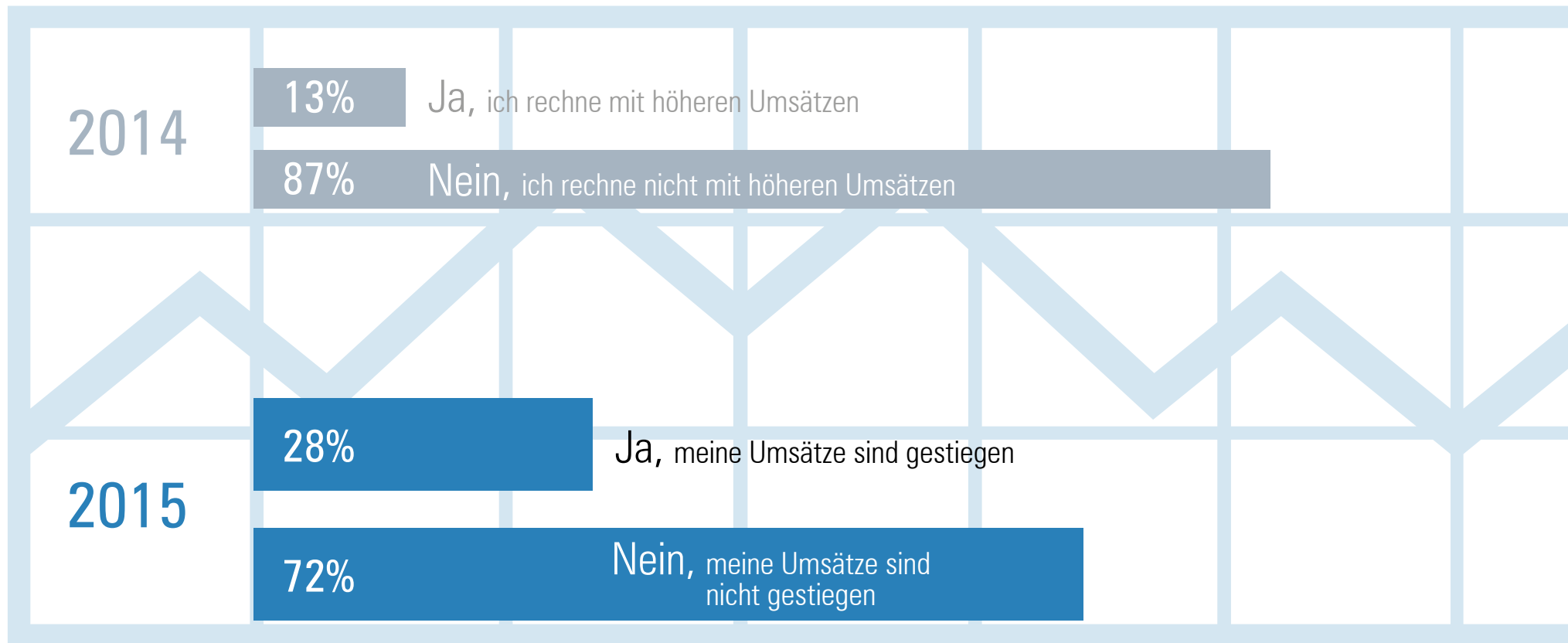
Glauben Sie, einheitliche Regelungen innerhalb der EU bringen dem Online-Handel Vorteile?



6 | UMSATZSTEIGERUNG

Nicht mal ein Drittel konnte seine Umsätze durch die Verbraucherrechterichtlinie steigern. Damit entwickelten sich die Umsätze besser als von Händlern im Vorjahr erwartet: Im Jahr 2014 hatten nur 13 Prozent der Händler mit höheren Umsätzen gerechnet.

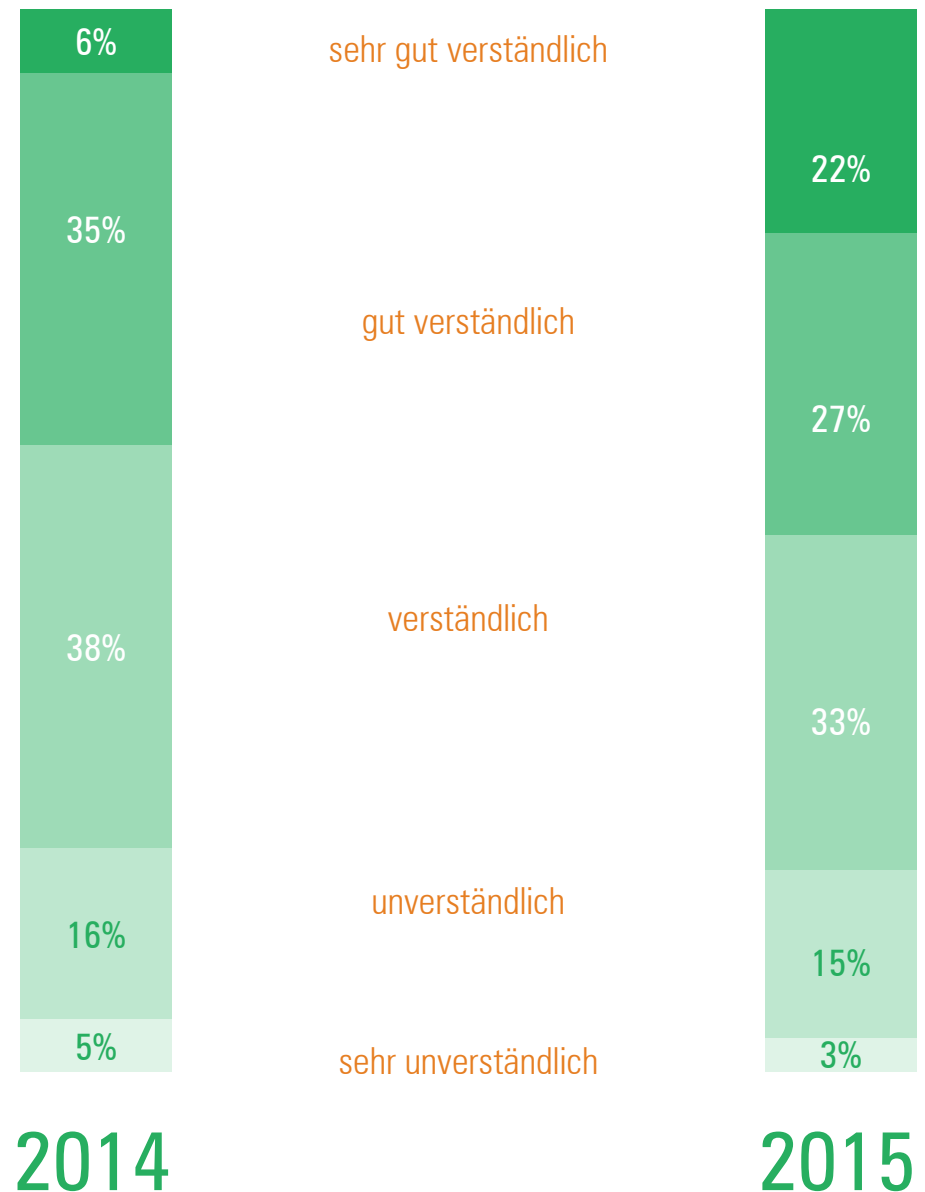
„DIE UMSÄTZE
ENTWICKELTEN SICH
BESSER ALS ERWARTET“



„JEDER FÜNFTER FINDET DIE MUSTERWIDERRUFSBELEHRUNG NOCH IMMER UNVERSTÄNDLICH“

7 | MUSTERWIDERRUFSBELEHRUNG

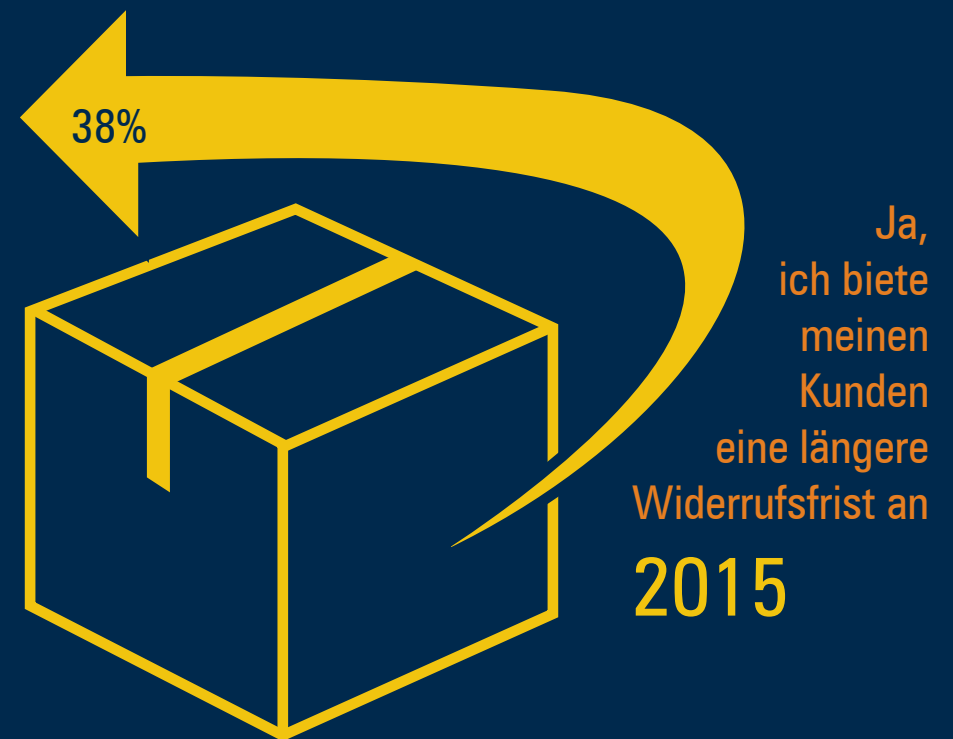
Seit dem letzten Jahr haben sich die Online-Händler stärker mit der Musterwiderrufsbelehrung auseinandergesetzt: Knapp die Hälfte der Befragten findet sie „gut verständlich“ oder „sehr gut verständlich“. Wie schon 2014 schätzt aber noch rund jeder Fünfte die Musterwiderrufsbelehrung als „unverständlich“ oder sogar „sehr unverständlich“ ein.



8 | WIDERRUFSFRIST

Die große Mehrheit der Händler (95 Prozent) findet die einheitliche Widerrufsfrist von 14 Tagen angemessen. Damit ist der Wert im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen – damals hielten 93 Prozent der Händler die Widerrufsfrist für angemessen. Trotzdem bietet 38 Prozent der Händler seinen Kunden auch eine längere Widerrufsfrist an.

„38 PROZENT BIETEN EINE
LÄNGERE WIDERRUFS-
FRIST AN“



„WENIGER HÄNDLER ÜBER- NEHMEN MITTLERWEILE DIE RÜCKSENDEKOSTEN“

9 | RÜCKSENDEKOSTEN

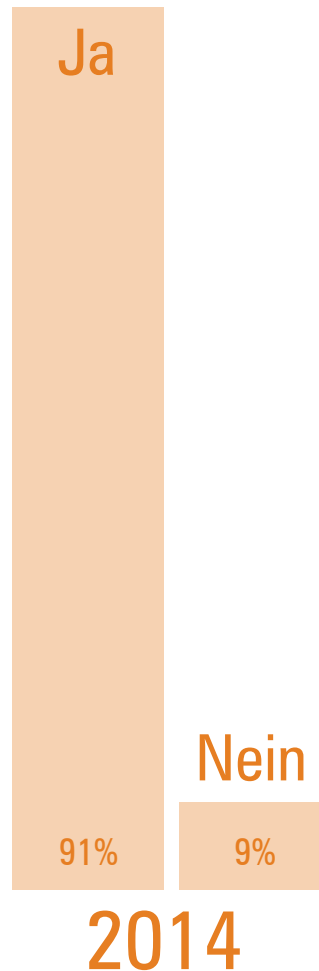
Knapp vier von fünf der Befragten nutzen die Möglichkeit, die Rücksendekosten auf ihre Kunden umzulegen. Damit haben sich noch mehr Händler zu diesem Schritt entschlossen – kurz vor Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie erklärten drei Viertel der Händler, dass sie ihren Kunden die Rücksendekosten auferlegen möchten.



10 | HILFESTELLUNG

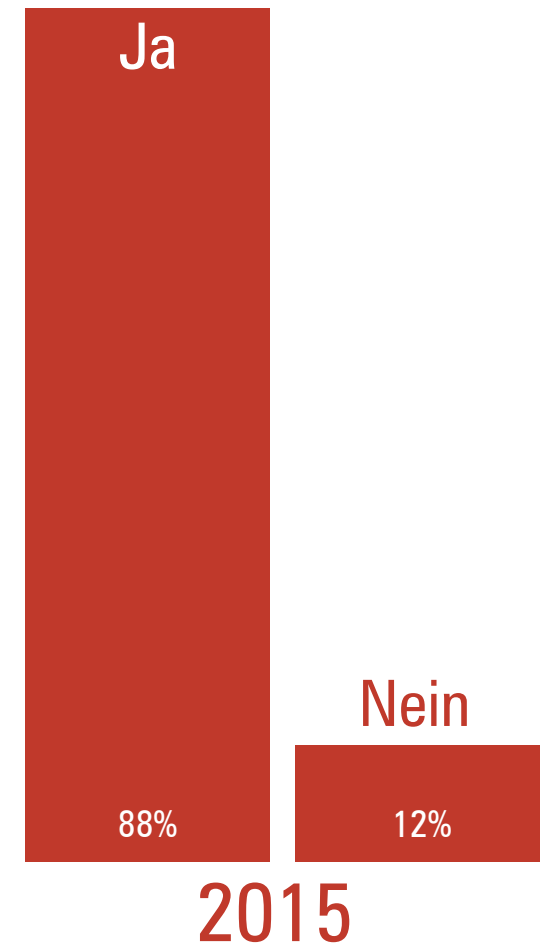
Der Großteil der Händler hat bei der Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und der Erstellung der rechtssicheren Belehrungen, wie etwa der Widerrufsbelehrung, Hilfe in Anspruch genommen. Das deckt sich in etwa mit dem Anteil derer, die vor der Umsetzung erklärt haben, dass sie Hilfe benötigen.

Werden Sie Hilfe bei der Erstellung der neuen rechtssicheren Belehrungen, wie etwa der Widerrufsbelehrung, benötigen?



„DIE MEHRHEIT DER HÄNDLER NAHM HILFE IN ANSPRUCH“

Haben Sie bei der Erstellung der rechtssicheren Belehrungen, wie etwa der Widerrufsbelehrung, Hilfe in Anspruch genommen?



DIE ERGEBNISSE

IM ÜBERBLICK

der Händler haben die Verbraucherrechterichtlinie vollständig umgesetzt.

99%

der Händler haben einen Mehraufwand durch die neuen Informationspflichten.

54%

21% wurden zum grenzüberschreitenden Handel ermutigt.

der Händler haben Hilfe bei der Erstellung der rechtssicheren Behelfen in Anspruch genommen.

88%

80% legen die Rücksendekosten auf die Kunden um.

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.

ECKDATEN

über 40.000
geschützte
Onlinepräsenzen

Größter
Onlinehandelsverband
Europas

Einer der führenden
Rechtstextanbieter
im Internet

2008 gegründet

KONTAKT

Händlerbund e. V.
vertreten durch den Bundesvorstand: Andreas Arlt
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

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

© Händlerbund 2015



Händlerbund-Studie
Juni 2015

**VERBRAUCHER-
RECHTERICHTLINE
IM JAHR 2015**

**WIR FRAGTEN
184 HÄNDLER
NACH DEM
ALLGEMEINEN
WISSENS- UND
VORBEREITUNGS-
STAND ZUM
THEMA VER-
BRAUCHERRECH-
TERICHTLINE.**