

# 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.

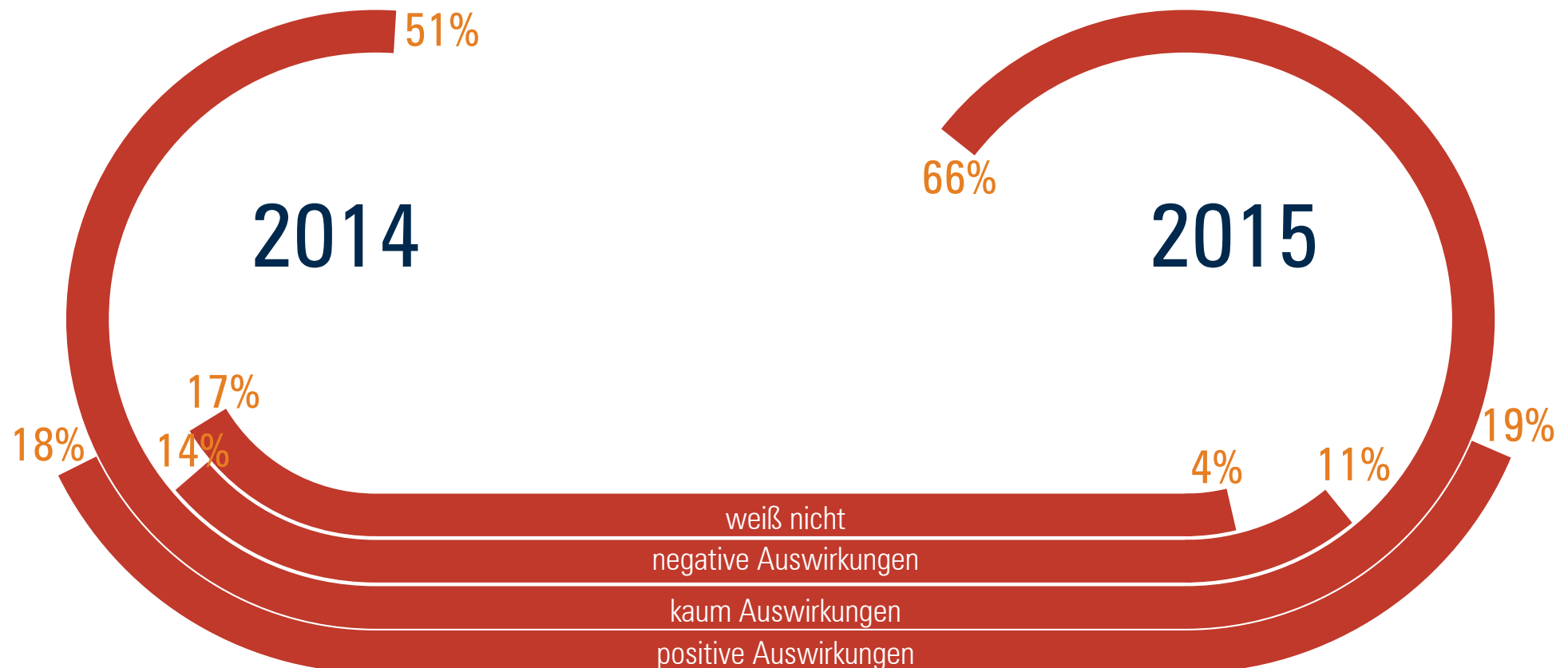
„DIE VERBRAUCHERRECHTE-  
RICHTLINIE IST INZWISCHEN  
NAHEZU JEDEM ONLINE-  
HÄNDLER EIN BEGRIFF“



## 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 VERBRAUCHERRECHTERICHTLINIE 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.

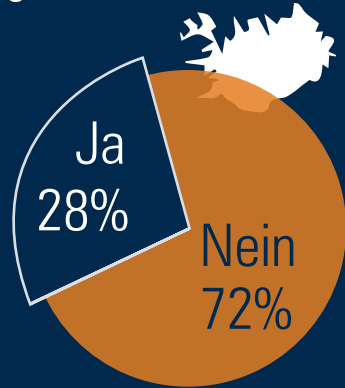
„JEDER ZWEITE HAT EINEN MEHRAUFWAND“

### 4 | MEHRAUFWAND

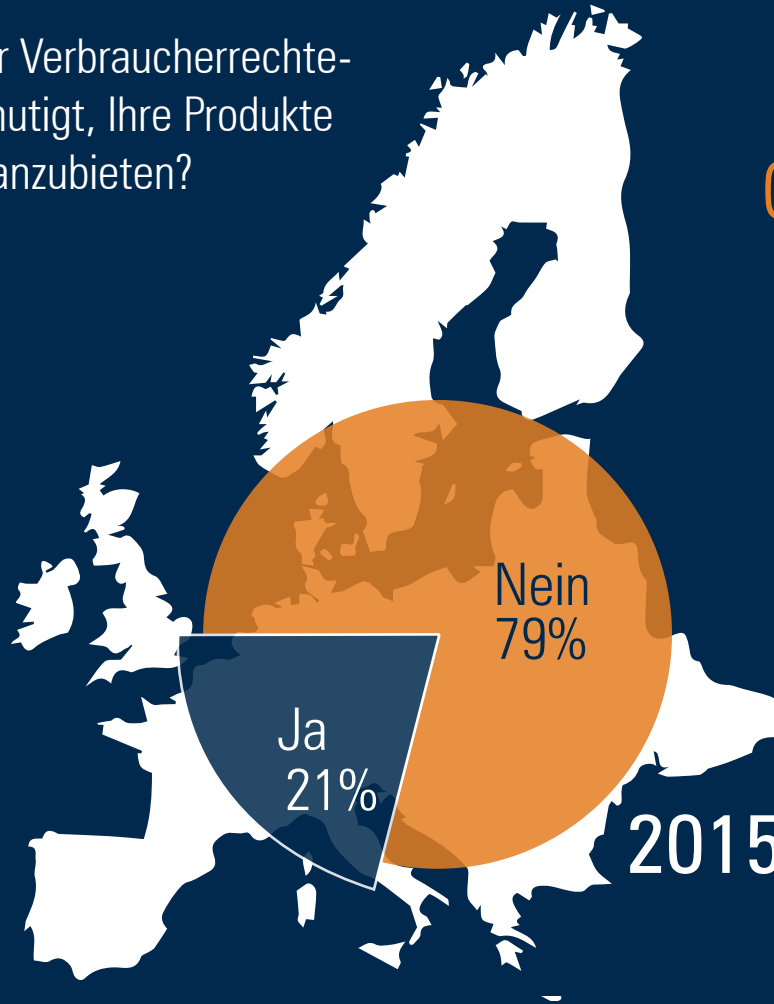
Mehr als die Hälfte der Befragten (54 Prozent) verzeichnet durch die neuen Informationspflichten einen Mehraufwand.



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



2014



2015

## „KAUM ANREGUNG ZUM GRENZÜBERSCHREITENDEN HANDEL“

### 5 | GRENZÜBERSCHREITENDER HANDEL

Die Verbraucherrechte-richtlinie 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.

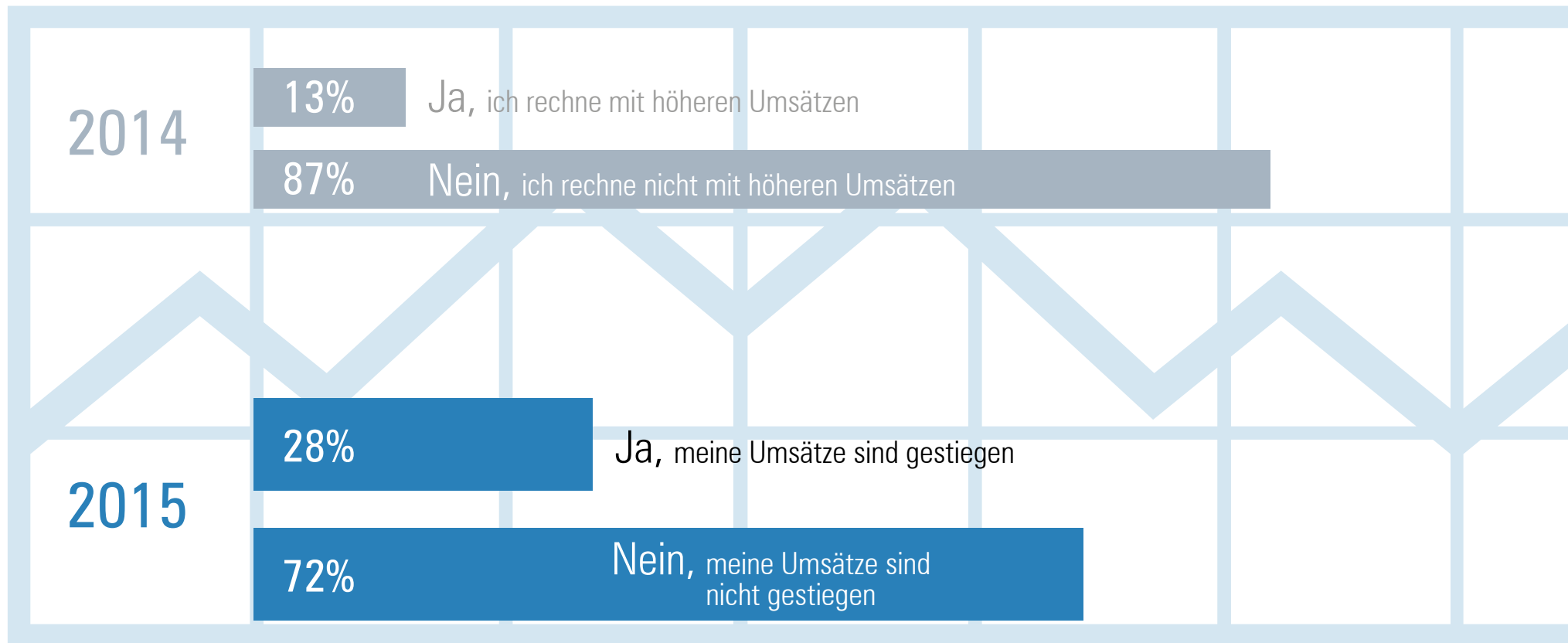
Glauben Sie, einheitliche Regelungen innerhalb der EU bringen dem Online-Handel Vorteile?



## 6 | UMSATZSTEIGERUNG

Nicht mal ein Drittel konnte seine Umsätze durch die Verbraucher-rechterichtlinie steigern. Damit entwickelten sich die Umsätze bes- ser 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“

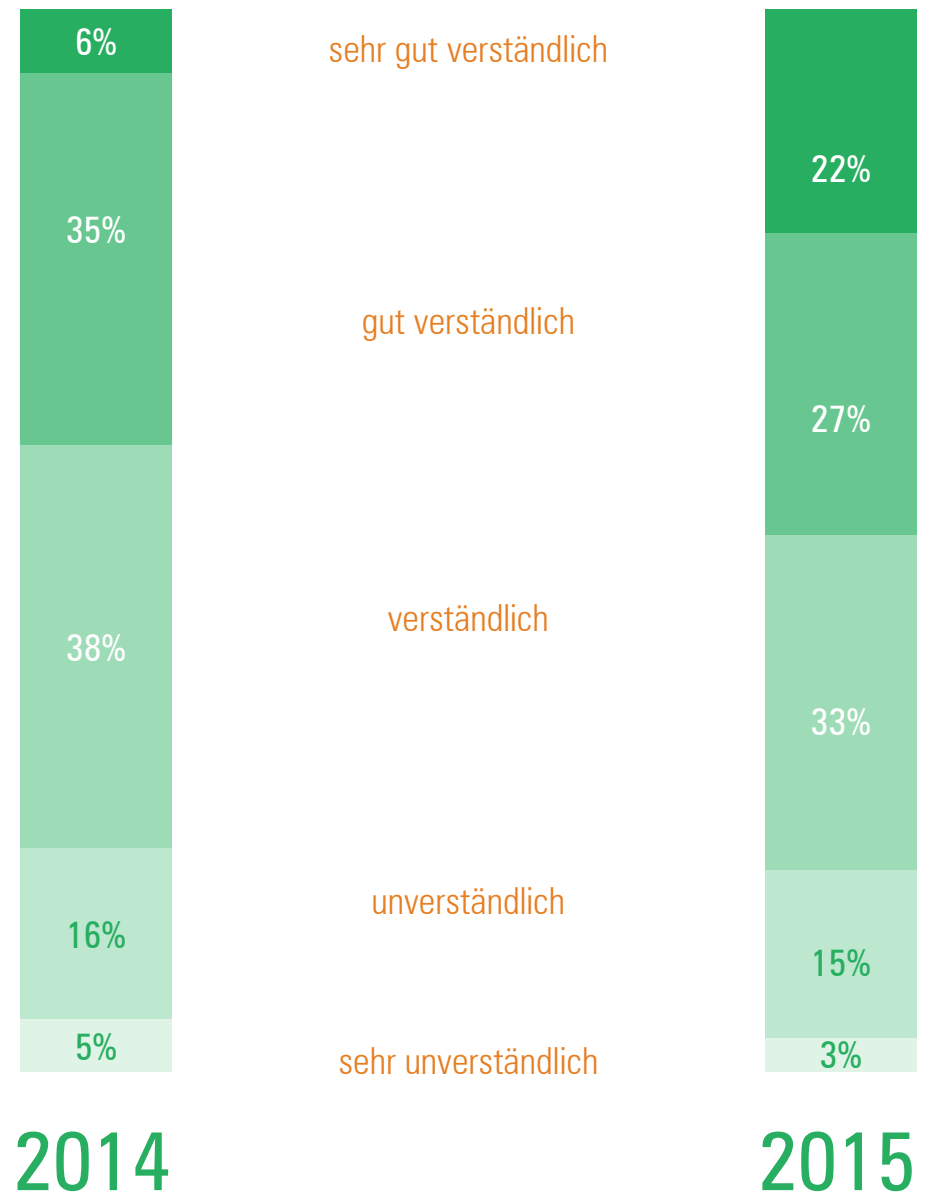




# „JEDER FÜNFTHE FINDET DIE MUSTERWIDERRUFSBELEHRUNG NOCH IMMER UNVERSTÄNDLICH“

## 7 | MUSTERWIDERRUFSBELEHRUNG

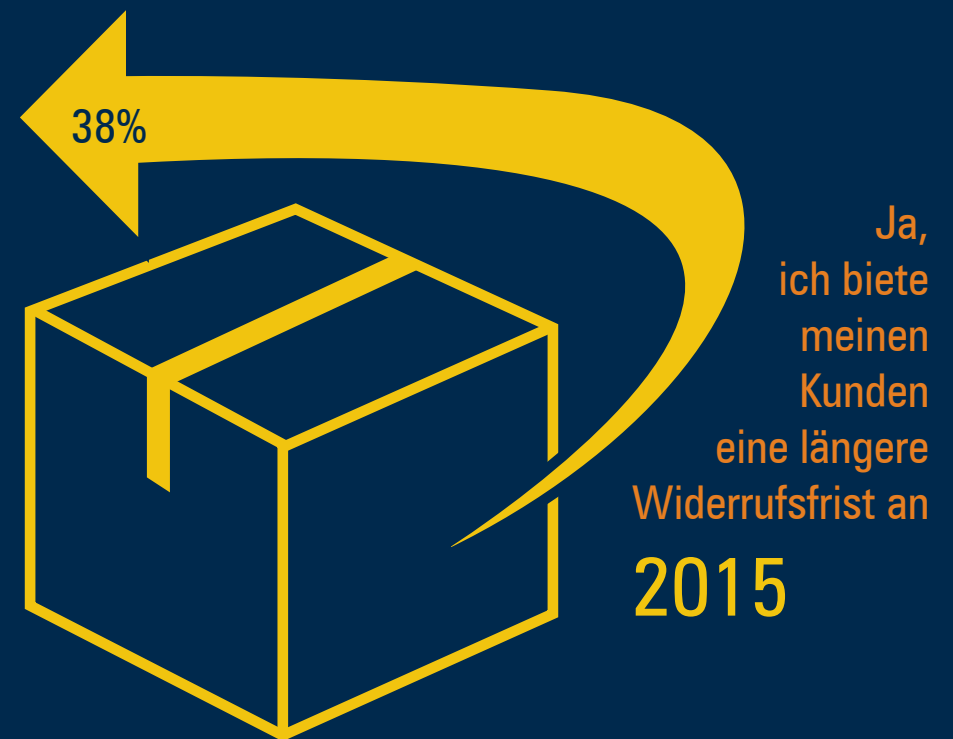
Seit dem letzten Jahr haben sich die Online-Händler stärker mit der Musterwiderrufsbelehrung auseinandergesetzt: Knapp die Hälfte der Befragten findet sie „gut verständlich“ oder „sehr gut verständlich“. Wie schon 2014 schätzt aber noch rund jeder Fünfte die Musterwiderrufsbelehrung als „unverständlich“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

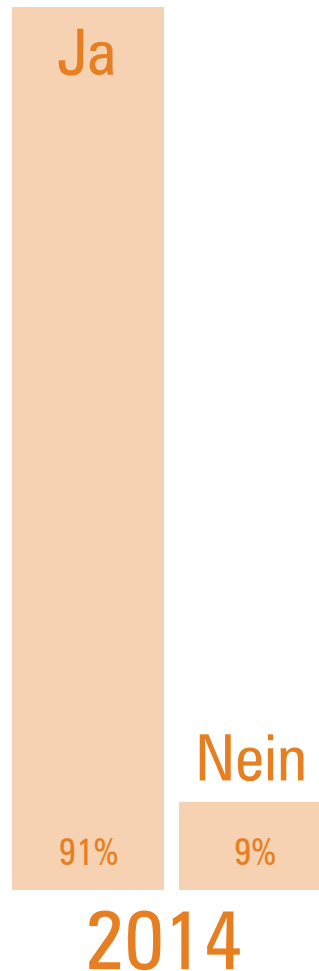
Knapp vier von fünf der Befragten nutzen die Möglichkeit, die Rücksendekosten auf ihre Kunden umzulegen. Damit haben sich noch mehr Händler zu diesem Schritt entschlossen – kurz vor Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie erklärten drei Viertel der Händler, dass sie ihren Kunden die Rücksendekosten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



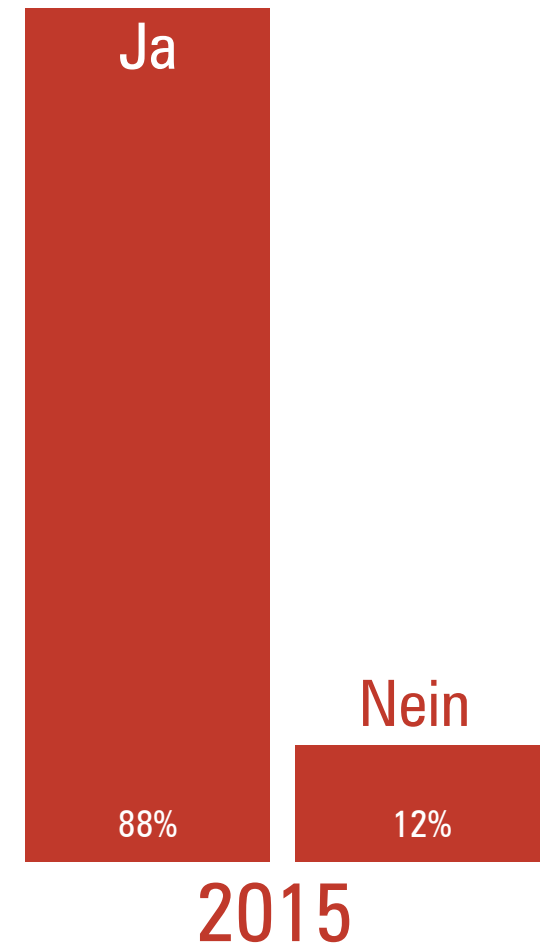
## 10 | HILFESTELLUNG

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?



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



„DIE MEHRHEIT DER HÄNDLER NAHM HILFE IN ANSPRUCH“

# 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.  
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 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-  
TERICHTLINIE.