

Presseinformation

Vergleich.org-Untersuchung, August 2015

Stur mit der Retoure: nur 24% der Online-Shops übernehmen Rücksendekosten für die Kunden

- Vergleich.org prüft Reaktion 101 deutscher Online-Shops auf Gesetzesänderung von Juni 2014
- 76 % übernehmen Rücksendekosten vollständig, 10% ab 40 Euro, 9 % lassen den Kunden bezahlen
- Amazon, das größte Online-Versandunternehmen in Deutschland, übernimmt Rücksendungen erst ab einem Wert von 40 Euro

BERLIN – 39,49 Millionen Menschen in Deutschland nutzen Online-Shops. Gesetzlich verankert ist in Deutschland ein Widerrufsrecht für den Kunden. Seit Juni 2014 ist den Online-Shops in Deutschland freigestellt, ob sie das Rücksendeporto für Ihre Kunden übernehmen. Vorher waren sie ab einem Warenwert von 40 Euro dazu verpflichtet.

Vergleich.org hat ermittelt, nach welchen Regeln 101 bekannte Online-Shops handeln.

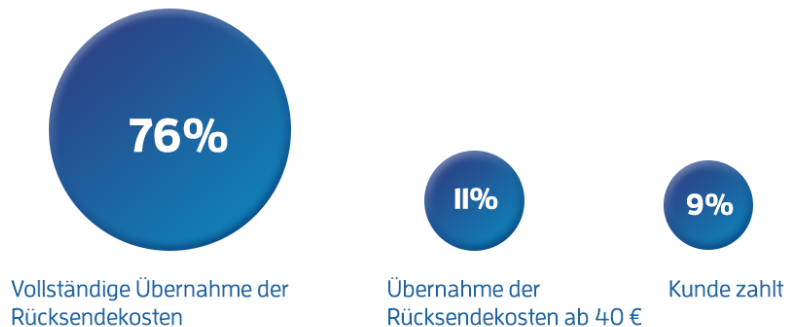
Nur 24 % der Unternehmen legen Kosten auf den Verbraucher um

Es zeigte sich, dass sich die Unternehmen in fünf Kategorien einteilen lassen. 76 Online-Shops übernehmen das Rücksendeporto in jedem Fall und ganz ohne Bedingungen. Diese Haltung ist perfekt für den Kunden – besser geht es nicht.

Nur 11 % der befragten Unternehmen bestanden auf einen Mindestwert der

zurückgesendeten Waren von 40 Euro, um das Porto zu übernehmen. Interessant: auch Amazon gehört in diese Gruppe. Amazon gilt sonst als sehr kundenfreundliches Unternehmen, und akzeptiert so gut wie jede Retoure unabhängig vom Zustand des Produkts. Zumindest bei den Rücksendebedingungen besteht also noch Potenzial. Als einziger Shop setzt Apple die Grenze bei 75 Euro. Ab diesem Betrag übernimmt der Shop die Kosten.

Übernahme der Kosten für den Widerruf bei 100 deutschen Online-Shops



Vorsicht: diese Shops haben schwierige Rücksendebedingungen

3 Online-Shops übernehmen zwar die Kosten vollständiger Retouren, der Kunde muss allerdings die Kosten für die Rücksendung zahlen, sobald er einen Artikel behält. Zalando-Lounge, WestWing und Sportscheck praktizieren den Widerruf in dieser Weise.

Presseinformation

Vergleich.org-Untersuchung, August 2015

Durchgefallen: Shops, die immer den Kunden zahlen lassen

Immerhin 9 Shops lassen immer noch den Kunden bei Retouren jeglicher Art zahlen. In diese Gruppe gehört auch der Online-Versandshop von Thalia. Eine Ausnahme bei Thalia: hier kann man die Ware kostenfrei bei einer Filiale abgeben.

Die Shops im Überblick

Kostenloser Rückversand 77 Shops (76,2 %)	Adidas.de, Asos.de, Alternate.de, Baby-Markt.de, Baur.de, Bonprix.de, Buecher.de, Baby-walz.de, Bader.de, Comtech.de, Conrad.de, Cyberport.de, Degussa-goldhandel.de, Deichmann.de, Depot-online.de, Docmorris.de, Douglas.de, Dress-for-less.de, Drucker-guenstiger.de, Ernstings-family.de, Erwinmueller.de, Esprit.de, Fressnapf.de, Galeria-kaufhof.de, Getgoods.de, Globetrotter.de, Hagebau.de, Heine.de, H&M, Hoh.de, Hornbach.de, Home24.de, Hse24.de, Imwalking.de, Jago24.de, Jako-o.de, Karstadt.de, Klingel.de, Lidl.de, Mdm.de, Mediamarkt.de, Mirapodo.de, Misterspex.de, Mytoys.de, Nike.de, Nkd.de, Notebook.de, Notebooksbilliger.de, Obi.de, Otto.de, Peterhahn.de, Qvc.de, Real.de, Redcoon.de, Reichelt.de, Reifendirekt.de, Roller.de, Saturn.de, Schlafwelt.de, Schwab.de, Sheego.de, soliver.de, Strauss-Innovation.de, Stylebop.com, Tchibo.de, Thomann.de, Tom-tailor.de, Vertbaudet.de, Voelkner.de, Walbusch.de, Weltbild.de, Westfalia.de, Witt-weiden.de, Goertz.de, Zalando.de, Zooplus.de, Zooroyal.de
Ab 40 € portofrei 11 Shops (10,9 %)	Amazon.de, Atelco.de, Beamershop24.net, buyVIP.de, Dell.de, vente-privee.com, Computeruniverse.net, Brands4friends.de, Lapado.de, Rebuy.de, Sanicare.de
Ab 75 € portofrei 1 Shop (1 %)	Apple
Ganze Retour portofrei, Teilretour zahlt Kunde 3 Shops (3 %)	Sportscheck.com, Westwing.de, Zalando-Lounge.de
Kunde zahlt 9 Shops (8,9 %)	Apotal.de, Hardwareversand.de, Druckerzubehoer.de, Ikea.de, Mindfactory.de, Limango.de, Pearl.de, TomTom.de, Thalia.de

Insgesamt untersucht: 101 Shops, Untersuchungszeitraum: Juni 2015.

Weitere Informationen unter <https://widerrufsrecht.vergleich.org/>

Hintergrund

Vergleich.org ist ein regelmäßig erscheinendes Verbrauchermagazin und bietet seinen Lesern eine umfassende Kaufberatung für Produkte sowie Dienstleistungen des täglichen Bedarfs. HORNBACH gewinnt BaumarktPreisvergleich Vergleich.org-Studie, Dezember 2015 Kostenlose Ratgeber und Vergleichstabellen helfen Lesern, kleine und große Kaufentscheidungen richtig zu treffen. Damit erreicht das Team aus erfahrenen Journalisten monatlich über 3.400.000 Konsumenten (Stand: August 2016). Herausgeber von Vergleich.org ist die VGL Verlagsgesellschaft mit Sitz in Berlin.

Pressekontakt:

VGL Verlagsgesellschaft mbH
 Köpenicker Straße 126
 D-10179 Berlin

Ansprechpartner: Leonard Steiger

Presseinformation

Vergleich.org-Untersuchung, August 2015

Telefon: 0159 / 03153234

E-Mail: steiger@vergleich.org

Web: <https://www.vergleich.org/>