

PRESSEMITTEILUNG

10 Wochen neues Verbraucherrecht: Geringe Wahrnehmung beim Kunden und hohe Kosten für Onlinehändler

Berlin, 22.08.2014

Einer Umfrage unter den Mitgliedsunternehmen des Bundesverbands E-Commerce und Versandhandel (bevh) zufolge haben Kunden die neuen Regelungen kaum wahrgenommen. Die Händler erhalten demnach nur vereinzelt Fragen nach Änderungen bei den Retourenkosten, der Erklärung des Widerrufs oder der Verwendung des neuen Widerrufsformulars. Das neue Verbraucherrecht war vor genau zehn Wochen in Kraft getreten.

Auch auf das Kundenverhalten haben die Neuerungen kaum Auswirkungen. So wird die neue Widerrufsmöglichkeit per Formular selten genutzt. Meist senden die Käufer die Ware wie gewohnt einfach zurück, wenn sie widerrufen wollen. Die Händler reagieren kulant: Sie akzeptieren die bloße Rücksendung als Widerruf des Vertrags und verlangen bisher keine ausdrückliche Erklärung durch den Kunden.

Auch im Hinblick auf die Rücksendekosten haben nur wenige Unternehmen etwas am bisherigen Geschäftsmodell geändert und übernehmen meist weiterhin das Rückporto als Teil ihre Kundenservices.

Hoher finanzieller Aufwand bei den Händlern

Für die Händler war die Umsetzung der neuen Regeln kostspielig. Zwischen einem fünfstelligen und einem niedrigen sechsstelligen Betrag investierten die Händler, um Prozesse und Kommunikation an das neue Recht anzupassen.

Teuer war insbesondere der Neudruck beispielsweise von Rechnungsformularen und Retourenscheinen. Auch die Anpassung der Bestellprozesse im Onlineshop, z.B. für die Angabe eines Liefertermins für größere Bestellungen oder für die neue Widerrufsregelung bei Downloads und die Schulung von Mitarbeitern fielen ins Gewicht.

Immerhin: Wettbewerbsrechtliche Abmahnungen sind den Händlern weitestgehend erspart geblieben, obwohl die Europäische Kommission ihnen die Umstellung nicht leicht gemacht hat. Die angekündigten Leitlinien zum neuen europäischen Recht erschienen erst nach dem in Kraft treten am 13. Juni, so dass bis zum Stichtag erhebliche rechtliche Unsicherheiten

bestanden. Stephanie Schmidt zieht ein positives Fazit: „Die Händler haben sich rechtzeitig und gut auf die Umstellung vorbereitet, die dadurch für sie und die Kunden weitgehend reibungslos verlief.“

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh)

Friedrichstraße 60, 10117 Berlin

Franziska Solbrig, Presseabteilung

Tel. 030 20 61 385 16, 0162 252 52 68

franziska.solbrig@bevh.org, www.bevh.org, www.katalog.de

Über den bevh

Dank E-Commerce und Internet ist der Versandhandel so vital wie nie. Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler).

Die Branche setzt aktuell jährlich im Privatkundengeschäft allein mit Waren rund 40 Mrd. Euro um. Der Online-Handel mit Waren hat daran einen Anteil von über 80 Prozent. Der jährliche Gesamtumsatz im Geschäft mit gewerblichen Kunden wird auf mindestens 8,8 Mrd. Euro geschätzt. Neben den Versendern sind dem bevh auch namhafte Dienstleister angeschlossen.

Der bevh vertritt die Brancheninteressen aller Mitglieder gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören die Information der Mitglieder über aktuelle Entwicklungen und Trends, die Organisation des gegenseitigen Erfahrungsaustausches sowie fachliche Beratung zu den Aufgaben des Verbands.