

Ressort: Technik

## Zeitung: Retouren bei großen Onlinehändlern weiter gratis

Berlin, 26.01.2014, 02:00 Uhr

**GDN** - Trotz der Änderung des EU-Rechtes wollen große Onlinehändler voraussichtlich weiter kein Geld von ihren Kunden für Retouren verlangen. Das ergab eine Recherche der "Welt am Sonntag".

Bei Amazon hieß es auf Anfrage, es seien keine Änderungen an den Bestimmungen zur Rücksendung geplant. Bei Zalando lautete die Auskunft ähnlich: "Kostenfreiheit des Versandes und des Rückversandes sind ein zentraler Punkt unseres Verständnisses von E-Commerce." Bei den Versandhändlern der Otto-Group ist die Lage ebenfalls eindeutig: "Wir werden Retouren nicht mit Kosten für die Kunden belegen", sagte Konzernvorstand Alexander Birken. Bei kleinen Onlineversendern sehe das den Angaben zufolge dagegen anders aus. "Bestimmte Branchen wie Schmuckhändler, die teure Waren verschicken, aber auch Händler aus dem Mittelstand, werden eine Kostenpflicht einführen", sagte Jean-Marc Noël, Gründer der Firma Trusted Shops, der Zeitung. Einige Anbieter bräuchten schlichtweg das Geld. Dazu zählten etwa Händler aus der Elektronikbranche. Wer zum Beispiel als kleiner Elektronikversender einen Videobeamer verschickt und das Gerät zwei Wochen später vom Kunden zurückgesendet bekommt, weil es angeblich nicht gefällt, kann den Apparat vielleicht nicht wieder in sein Sortiment aufnehmen - zumindest nicht für den gleichen Preis. Rücksendungen sind zum Normalfall geworden in einem Geschäft, das rasant wächst und in dem die Kundschaft mit der Retour-Mentalität groß geworden ist. Im vergangenen Jahr ist der Onlinehandel nach Schätzungen des Branchenverbandes um 22 Prozent auf einen Bestellsatz von 33,5 Milliarden Euro gewachsen. Die Otto-Tochter Hermes schätzt die durchschnittliche Retourenquote im Onlinehandel auf 50 Prozent. Bei Textilien sind es auch einmal zwei Drittel, bei Möbeln dagegen weniger als zehn Prozent. Ab Juni 2014 erlaubt die neue EU-Verbraucherrechte-Richtlinie, Retouren generell kostenpflichtig zu machen. Bislang können Versandhändler nur dann Geld verlangen, wenn der Einkauf des Kunden maximal 40 Euro kostet.

### Bericht online:

<https://www.germindailynews.com/bericht-29027/zeitung-retouren-bei-grossen-onlinehaendlern-weiter-gratis.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

United Press Association, Inc.  
3651 Lindell Road, Suite D168  
Las Vegas, NV 89103, USA  
(702) 943.0321 Local  
(702) 943.0233 Facsimile  
[info@unitedpressassociation.org](mailto:info@unitedpressassociation.org)  
[info@gna24.com](mailto:info@gna24.com)  
[www.gna24.com](http://www.gna24.com)