

Stormy times for etailers: 9 in 10 eShoppers to shop more frugally due to new return shipping law

73 per cent of German shoppers have returned items ordered online. Free return shipping is what makes online shopping attractive for 54 per cent. Top reasons for returns: doesn't fit, don't like, broken. Top return categories: Fashion, shoes, electronics. New return shipping law: 88 per cent will change their shopping behavior if they are to pay for return shippings - stores could benefit

Mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie am 13. Juni 2014 wird auch das Widerrufsrecht im Online-Handel neu geregelt: Fortan soll der Verbraucher die Rücksendekosten tragen. Eine gemeinsame Umfrage von deals.com (<http://www.deals.com>), dem Portal für kostenlose Gutscheine und Rabatte, und dem Preisvergleich guenstiger.de ergab jedoch, dass das derzeitige Rückgaberecht bei deutschen Online-Kunden außerordentlich beliebt ist: Rund drei Viertel haben online bestellte Ware schon einmal wieder zurückgeschickt (76 Prozent der Frauen und 70 Prozent der Männer). Bei den unter 30-Jährigen haben sogar fast vier von fünf schon einmal Online-Bestellungen retourniert – 23 Prozent der jungen E-Shopper schicken bestellte Mode-Artikel sogar in den meisten Fällen oder immer zurück. Für rund die Hälfte der Deutschen macht die Möglichkeit zum kostenlosen Rückversand Online-Shopping überhaupt erst attraktiv (54 Prozent).

Der „Ankleidekabine“ Wohnzimmer droht das Aus

Für viele E-Shopper ist es zum festen Bestandteil des Online-Einkaufserlebnisses geworden, die eigenen vier Wände zum An- und Ausprobieren von Waren zu benutzen: So bestellt jede dritte Frau (35 Prozent) und jeder dritte unter 30-Jährige regelmäßig bewusst verschiedene Ausführungen eines Produkts, um sich zu Hause in Ruhe zu entscheiden und den Rest zurückzuschicken. Doch genau dieser Shopping-Trend ist durch die Neuregelung des Verbraucherrechts gefährdet.

Top 5 Gründe für Rücksendung: Passt nicht, gefällt nicht, geht nicht

Insgesamt senden Frauen Waren vorrangig zurück, wenn sie nicht passten oder ihnen nicht gefallen. Männer retournieren Bestellungen eher, wenn sie beschädigt sind oder nicht der versprochenen Qualität entsprechen.

Welche Gründe führen in der Regel dazu, dass Sie online bestellte Ware zurücksenden? (Gesamt / Frauen / Männer)

1. Ware hat mir nicht gepasst 78% / 85% / 71%
2. Weil die Ware mir nicht gefallen hat 42% / 49% / 33%
3. Ware war defekt / beschädigt 34% / 27% / 42%
4. Ware entsprach nicht der versprochenen Qualität 28% / 25% / 32%
5. Weil ich bewusst mehrere Teile (z.B. in verschiedenen Größen und Farben) bestellt hatte, um mich zu Hause zu entscheiden 28% / 35% / 20%

Top 5 Umtauschwaren: Mode kommt und Mode geht

Artikel aus der Modebranche und der Textilindustrie werden besonders häufig umgetauscht oder zurückgegeben: Neun von zehn derjenigen Kunden, die schon einmal vom Rückgaberecht Gebrauch gemacht haben, schickten Bekleidungsartikel zurück.

Produktkategorien, die online bestellt und umgetauscht werden (Gesamt / Frauen / Männer)

1. Mode & Bekleidung 93% / 96% / 90%
2. Schuhe & Mode-Accessoires 74% / 80% / 69%
3. Elektronik und Unterhaltungstechnik 48% / 38% / 58%
4. Möbel & Haushalt 29% / 29% / 29%
5. Dekoration 28% / 29% / 28%

Neues Widerrufsrecht: Vorteil für Ladengeschäfte und Händler, die weiterhin Rücksendekosten übernehmen

Mit der Reform des Verbraucherrechts blickt der Online-Handel unter Umständen stürmischen Zeiten entgegen: Neun von zehn Deutschen wollen ihr Online-Shoppingverhalten ändern, sollten sie immer für den Rückversand aufkommen müssen (88 Prozent).

„Der kostenlose Rückversand ist für deutsche Verbraucher eines der entscheidenden Argumente für den Einkauf im Netz. Unsere Studie zeigt, dass sich mehr als jeder dritte Online-Shopper bewusst für einen Anbieter entscheidet, der die Rücksendekosten übernimmt. Die Händler sollten auch nach der Reform des Widerrufsrechts auf diese Kundenwünsche eingehen – oder müssen ansonsten anderweitige Sparmöglichkeiten anbieten, um Kunden langfristig zu binden“, so Tobias Conrad, General Manager bei deals.com.

Von der Neuregelung könnte vor allem der stationäre Handel profitieren: Fast jede zweite Frau plant – sollte sie für die Rücksendekosten aufkommen müssen – häufiger direkt im Ladengeschäft einzukaufen (47 Prozent, 42 Prozent insgesamt). Jeder fünfte deutsche E-Shopper würde die Artikel zudem verstärkt vor der Online-Bestellung im Laden an- oder ausprobieren und begutachten (20 Prozent).

Zur Umfrage: Die Umfrage wurde von deals.com gemeinsam mit dem Preisvergleich guentiger.de im April 2014 unter 1.000 deutschen Verbrauchern durchgeführt. Alle Ergebnisse der Umfrage sind unter folgendem Link einzusehen:

<http://www.deals.com/ruecksendekosten-widerrufsrecht-umfrage-ergebnisse>.

Über deals.com

deals.com bietet auf einer Plattform übersichtlich und tagesaktuell Gutscheine und Rabatte von über 1.500 Online-Händlern. Markenartikel aus zahlreichen Branchen wie Mode, Elektronik, Restaurants oder Reisen können mit Hilfe von Gutscheincodes, Rabattangeboten oder anderen Aktionen sofort günstiger erworben werden. deals.com ging im Mai 2012 an den Start und hat seinen Hauptsitz in Berlin. deals.com gehört zu RetailMeNot, Inc., dem weltweit größten Marktplatz für digitale Gutscheine. RetailMeNot, Inc. wurde 2009 in Austin, Texas (USA), gegründet und betreibt neben deals.com führende Gutscheinportale in den USA und Kanada (RetailMeNot), UK (VoucherCodes), den Niederlanden (Actiepagina) und Frankreich (Bons-de-Reduction, Poulpeo und ma-Reduc). RetailMeNot, Inc. ging im Juli 2013 an die Börse und ist an der NASDAQ unter dem Kürzel „SALE“ gelistet.

Folgen Sie deals.com auf Facebook und Twitter.

Pressekontakt deals.com

Juliane Saleh-Büttner

presse@deals.com

PR-Agentur deals.com

markengold PR

Katarzyna Rezza Vega

Tel: +49 (0)30 – 219 159 60

presse@deals.com

<https://retailmenot.mediaroom.com/dealscom-return-shipping>