Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Onlinekauf: Kostenlose Rücksendung vor dem Aus?

Tue, 09/20/2022 - 10:03

Eine Möglichkeit, das eigene Kaufverhalten zu hinterfragen

Mit dem stetigen Wachstum der Onlinekäufe ist auch die Zahl der Retouren gestiegen. Einzelne große Unternehmen, insbesondere im Bekleidungssektor, haben nun in einigen Ländern damit begonnen, für die Rücksendung der Ware, die für die Verbraucher:innen bis dahin kostenlos war, eine Gebühr zu verlangen. Haben damit die kostenlosen Rücksendungen bald ein Ende?

Die Gründe für diesen Sinneswandel vonseiten der Unternehmen sind hauptsächlich ökonomischer Natur. Die Bearbeitung von Rücksendungen ist für Unternehmen zeit- und personalintensiv und sie verursacht Kosten. Aufgrund der seit dem Kriegsbeginn in der Ukraine massiv angestiegenen Energiekosten müssen auch die Unternehmen den Sparstift ansetzen. Zudem wird es für Unternehmen immer schwieriger, Mitarbeiter:innen zu finden. Es ist davon auszugehen, dass weitere Unternehmen dem Beispiel folgen und auf kostenlose Rücksendungen verzichten werden. Die Ära der kostenlosen Rücksendungen steuert möglicherweise auf ihr Ende zu.

Dieser Strategiewechsel im elektronischen Handel stellt für die Verbraucher:innen, vor allem für die jüngeren, die es vielleicht gewohnt sind, auch die eigene Kleidung ganz selbstverständlich online einzukaufen und dabei die Möglichkeit der kostenlosen Rücksendung zu nutzen, sicherlich einen wirtschaftlichen Nachteil dar. Er kann aber auch eine gute Gelegenheit sein, das eigene Kaufverhalten im Internet zu überdenken und bewusster zu kaufen – der Brieftasche und der Umwelt zuliebe.

Was bedeutet „bewusster“ kaufen?
Bewusster kaufen bedeutet, sich zunächst zu überlegen, ob man das Produkt überhaupt braucht. Man sollte sich nicht aus einem Impuls heraus zu Spontankäufen hinreißen lassen. Da bei einem Onlinekauf anders als im Geschäft keine persönliche Beratung erfolgt, ist es wichtig, die Produktbeschreibung vor der Bestellung genau durchzulesen und bei Unklarheiten nachzufragen.

Nach einem Onlinekauf bietet das Gesetz den Verbraucher:innen die Möglichkeit, vom Kauf innerhalb von 14 Tagen nach dem Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen zurückzutreten. Die Unternehmen können jedoch in den Geschäftsbedingungen vorsehen, dass die Kosten der Rücksendung von den Verbraucher:innen zu tragen sind. Verantwortungsbewusste Verbraucher:innen sollten daher die Geschäftsbedingungen vor dem Kauf stets sorgfältig prüfen!

Es darf nicht unerwähnt bleiben, dass die Rücksendungen in Ausübung des Rücktrittsrechts nicht nur Kosten verursachen, sondern auch eine erhebliche Umweltbelastung darstellen. Wenn Ihnen das Thema Nachhaltigkeit am Herzen liegt, sollten Sie bedenken, dass Gewohnheiten wie der Kauf desselben Kleidungsstücks oder eines Paars Schuhe in verschiedenen Größen, um anschließend lediglich die richtige Größe zu behalten, oder die Bestellung eines Kleides, nur um ein Bild in den sozialen Medien zu posten und es dann zurückzuschicken, große negative Auswirkungen auf die Umwelt haben. Zum einen durch die Transportwege der Kuriere, zum anderen werden die retournierten Waren (insbesondere Kleidung) oft – trotz einwandfreier Qualität - nicht wiederverkauft, sondern vernichtet. Die Umweltauswirkungen in der gesamten Produktions-, Vertriebs- und Entsorgungskette, die durch den so genannten "Fast Fashion"-Trend hervorgerufen werden, sind in der Tat gravierend.

"Die derzeitige Situation ist für die Verbraucher:innen sicherlich schwierig", schließt Stefano Albertini, Koordinator des Bozner Büros des Europäischen Verbraucherzentrums ab, „aber die neuen Markttrends sollten auch als Chance genutzt werden, um zu umsichtigeren und nachhaltigeren Konsumentscheidungen zu gelangen.“

Ist bei Ihrem Online-Kauf etwas schiefgegangen, Sie können sich kostenlos an das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen wenden: E-Mail: info@euroconsumatori.org, Tel. 0471 980939. Es besteht auch die Möglichkeit eines Schlichtungsverfahrens mit der von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) eingerichteten Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it. Besuchen Sie das Portal www.onlineschlichter.it. Alternativ können Sie auch die ODR-Plattform (https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=DE) nutzen: Es handelt sich dabei um eine von der Europäischen Kommission eingerichtete und verwaltete interaktive Website. Weitere Informationen finden Sie unter den angegebenen Links.

Für Interviews: 0471 940872