

Herbstlich willkommen in de

ksta.de

Donnerstag
10.10.2013

Kölner Stadt-Anzeiger

HOME KÖLN REGION FREIZEIT ABO & SERV

Politik | Wirtschaft | Panorama | Sport | Kultur | Medien | Debatte | Auto | Digital | Gesundheit | Reise | C

Digital

Trends, Neuigkeiten und Tipps rund um Computer und Internet

Vorlesen 0 KOMMENTARE

Kontoschließung wegen Retouren: Kaum Gefahr für Online-Besteller

ERSTELLT 01.08.2013



Einkaufen im Internet ist für viele verlockend. Doch wird die bestellte Ware zu häufig zurückgeschickt, kann es das Kundenkonto kosten. Foto: Carsten Rehder

Regensburg/München. Zu groß, zu klein oder die Farbe stimmt einfach nicht: Die Gründe für Umtäusche beim Online-Shopping sind vielfach. Doch sollte man die Kulanz der Händler nicht zu sehr auf die Probe stellen.

Neue Kunden sind bei Onlinehändlern eigentlich immer gerne gesehen. In Ausnahmefällen können die Anbieter aber auch entscheiden, mit einzelnen Verbrauchern keine Geschäfte mehr zu machen.

«Das gibt es im Onlinehandel genauso wie im stationären Handel», sagt die Regensburger Rechtsanwältin Sabine Sobola. Mögliche Gründe dafür sind zum Beispiel, dass ein Kunde Rechnungen nicht bezahlt oder zu oft von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht und Ware zurückschickt.

Verschiedene Onlinemedien hatten berichtet, dass Amazon wegen übermäßiger Retouren Konten schließt. Das geschehe aber nur «in Ausnahmefällen und nach eingehender umfassender Prüfung», teilte das Unternehmen daraufhin mit. «Wir reden hier nicht über Kunden, die Amazon ganz normal für Einkäufe und Retouren nutzen», sagt Firmensprecherin Christine Höger.



BLOG

DIGITALE THEMEN

Rheinklick



BILDERGALERIEN D

Aus Sicht der Händler ist ein solches Verhalten auch durchaus verständlich, sagt Sabine Sobola: «Durch die Rücksendekosten entstehen teilweise enorme Kosten. Wenn die zu hoch steigen, ist es für das Unternehmen einfach eine wirtschaftliche Entscheidung, den Kunden aus der Kartei zu nehmen.» Verschärft wird das Problem für den Händler dadurch, dass er in der Regel die Versandkosten für die Retouren tragen muss. Am 13. Juni 2014 tritt allerdings ein neues Widerrufsrecht in Kraft, nach dem zunächst immer der Kunde für das Paket bezahlt.

Verbraucher müssen sich aber keine Sorgen machen, dass ihr Konto demnächst geschlossen wird, wenn sie mal etwas zurückschicken. «Bei Kleidung und Schuhen machen es ja viele so, dass sie sich mehrere Größen schicken lassen», erklärt Sobola. «Das ist auch völlig legitim. Im Warenhaus probiert man ja auch Sachen an und kauft am Ende vielleicht gar nichts.»

Es gebe aber auch Kunden, die ihr Widerrufsrecht ausnutzen und Produkte vor dem Zurückschicken richtig verwenden und nicht nur anschauen und ausprobieren. «Das gibt es zum Beispiel bei Brautkleidern», erzählt die Rechtsanwältin. Solches Verhalten sei natürlich nicht im Sinne des Gesetzes. «Das macht aber auch nur ein ganz kleiner Anteil der Kunden.»

Wo die Schmerzgrenze für zu viele Retouren liegt, entscheidet jeder Händler selbst. Manche warnen ihre Kunden außerdem, bevor sie das Konto schließen, das muss aber nicht für alle gelten. Ist die Entscheidung einmal gefallen, bleibt dem Verbraucher kaum noch eine Möglichkeit: «Ich wüsste nicht, wie man sich dagegen wehren kann», sagt Sabine Sobola. Andererseits gibt es aber natürlich mehr als nur einen Onlinehändler - anderswo einkaufen kann man also immer. (dpa/tmn)

Einloggen

Sie können sich mit Ihrem KSTA.DE-Benutzernamen oder mit Ihren Facebook-Zugangsdaten anmelden.

[Registrieren](#) | [Passwort vergessen?](#)

DAS KÖNNTE SIE AUCH INTERESSIEREN

[REGELN FÜR PFLÜCKER](#)

So viele Pilze und Früchte darf ich sammeln



Immer mehr illegale Sammler schleppen kilo-weise Pilze aus den Wäldern. Förster sprechen



Computer-Bremsen wieder loswerden



Spiele-Neuheiten für den PC



Lap- oder Desktop: Welcher passt?

[alle Bildergalerien](#)

DAS SCHREIBEN DIE ANDEREN

[ENGADGET GERMAN 1](#)
Nexus 5: Case-H
Teaser

[TECHCRUNCH 10.10.2013](#)
Amazon Makes
With Its AWS An
Bundle And Sup

[MASHABLE 10.10.2013](#)
In a Growing As
Wants Silicon V

[GIZMODO DE 10.10.2013](#)
Mirror 2.0 – der
fürs Badezimmer

[MASHABLE 10.10.2013](#)
Acer Launches T
More Powerful C

VIDEOS

Digitales

PC-Programme gegen
Aufschieberitis