

---

Subject: Umtausch bei Internetbestellungen

Posted by [OnkelDonald](#) on Wed, 11 Feb 2015 13:46:19 GMT

[View Forum Message](#) <> [Reply to Message](#)

---

Vor einiger Zeit (wann genau, weiß ich grad nicht mehr) hat sich ja das Fernabsatzgesetz verändert, insofern, als dass Online-Händler die Ware nicht mehr so uneingeschränkt zurücknehmen müssen wie bisher.

Hierzu hörte ich letzte Woche einen Radiobericht, der zeigte, warum es die meisten Händler dennoch (freiwillig) weiterhin so großzügig handhaben wie bisher: Ein großer Händler, der dazu befragt wurde, erklärte ganz offen:

Wenn Sie ins Schuhgeschäft gehen, und das erste Paar Schuhe, das Sie sehen, sofort kaufen müssten, ohne es anzuprobieren, würden Sie sofort wieder rausgehen und GAR NICHTS kaufen. Warum sollte das bei der Internetbestellung anders sein. Die Kunden sollen zu Hause die gleichen Anprobe- und Vergleichsmöglichkeiten haben wie im Laden, sonst würde der Online-Handel inattraktiv für den Kunden. Außerdem sei durch die Umtauschgarantie der ANreiz größer, den passenden Pulli zur Hose gleich mal probierhalber mitzubestellen, was man sonst vielleicht gar nicht gemacht hätte. Wenn Sie also 9 Paar Schuhe anprobieren wollen und davon 8 Paar wieder zurückschicken, ist das doch ganz normal.

(sinngemäß wiedergegeben)

Dieser Händler sieht das (stellvertretend für seine Branche) also ganz entspannt, und eine Retour ist da wohl schon als Regelfall einkalkuliert.

Ich stehe als Kunde nun vor einer ähnlichen Situation beim Thema Haarerersatz. Und zwar möchte ich mich umorientieren zu langhaarigen Echthaar-Perücken "von der Stange", also keine Maßanfertigungen. Ich finde, da können Internetbilder noch so hochauflösend und Detailreich sein, gerade beim Thema Haarerersatz kann man 90% der Faktoren (das ist meine Meinung) einfach aus der Ferne gar nicht beurteilen. Wenn man das Produkt erst mal selbst in der Hand hat, in verschiedenen Lichtverhältnissen aus verschiedenen Perspektiven nebeneinander betrachten und vergleichen kann, trennt sich hingegen in wenigen Minuten sofort die Spreu vom Weizen bzw. wird sofort klar, welches Modell passt, welches nicht. Da weiß man dann viiiiiel mehr und kann sich erst dann entscheiden.

Ich habe nun eine ganze Menge Modelle zur Auswahl gefunden, die bei um die 200 € liegen, bei verschiedenen Anbietern weltweit (meist USA und China). Mag ja sein, dass wirklich etwas Gutes für meine Zwecke dabei ist. Hätte gerade ca. 1000 € zur Verfügung, will aber (letztlich) nur 200 € ausgeben, das hieße 5 Stück bestellen, 4 zurückschicken... so wie sie kamen, natürlich nicht getragen, oder sonst irgendwie benutzt - maximal(!) einmal kurz auf den Kopf gesetzt.

Meint ihr, das wird funktionieren ohne große Schwierigkeiten? ... und, okay, wenn etwas Zollgebühren und ggfs. Rückporto anfallen, na, okay, dann beiß ich in den sauren Apfel und lass mich DAS am Ende vielleicht alles zusammen bis zu 100 € extra kosten. Dafür aber den Vergleich zwischen ca. 5 Perücken zu haben, wäre es mir wert. Das sind dann unterm Strich

immer noch 300 € für die bestmögliche Perücke, statt 200 € für eine einzige auf Verdacht bestelle ohne direkten Vergleich.

---