

---

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, dass 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.

---

---

Subject: Aw: Umtausch bei Internetbestellungen  
Posted by [ru-power](#) on Wed, 11 Feb 2015 16:00:38 GMT  
[View Forum Message](#) <> [Reply to Message](#)

---

das fernabsatzgesetz gilt aber nicht für deine china und us händler^^

---

---

Subject: Aw: Umtausch bei Internetbestellungen  
Posted by [OnkelDonald](#) on Wed, 11 Feb 2015 16:04:07 GMT  
[View Forum Message](#) <> [Reply to Message](#)

---

Das ist natürlich ein guter Punkt

Dennoch, weiß jemand, ob es gängige Praxis ist, unbenutzte Stock-Units nach kurzer Ansicht problemlos zurückzusenden? (auf eigene Kosten)  
Oder hilft das alles nichts und ich muss bei jedem Anbieter einzeln die AGBs checken (wo das einem aber vermutlich auch nicht unbedingt auf die Nase gebunden wird...)

---

---

Subject: Aw: Umtausch bei Internetbestellungen  
Posted by [ru-power](#) on Wed, 11 Feb 2015 16:05:26 GMT  
[View Forum Message](#) <> [Reply to Message](#)

---

OnkelDonald schrieb am Wed, 11 February 2015 17:04Das ist natürlich ein guter Punkt

Dennoch, weiß jemand, ob es gängige Praxis ist, unbenutzte Stock-Units nach kurzer Ansicht problemlos zurückzusenden? (auf eigene Kosten)  
Oder hilft das alles nichts und ich muss bei jedem Anbieter einzeln die AGBs checken (wo das einem aber vermutlich auch nicht unbedingt auf die Nase gebunden wird...)  
selbst die agbs zählen nicht, ich würde vorher fragen u hoffen^^

---

---

Subject: Aw: Umtausch bei Internetbestellungen  
Posted by [fsvdn](#) on Wed, 11 Feb 2015 17:37:44 GMT  
[View Forum Message](#) <> [Reply to Message](#)

---

Wenn du in Deutschland bestellst, kannst du generell alles in der gesetzlich vorgegeben Widerrufsfrist von 14 Tagen zurück schicken.  
AGBs welche eine Widerrufsfrist ausschließen sind IMMER unwirksam, solange du als Verbraucher im Sinne von § 13 BGB bestellst... Im EU Ausland gelten ähnliche Regelungen, da das gesamte WiderrufsR auf einer EU-Richtlinie basiert... In den USA und China natürlich NICHT !

Nun gab es aufgrund unklarer Rechtslage im Juni 2014 eine Novelle im WiderrufsR, welche unter anderem den § 312 g hervorbrachte, welcher sich mit dem bis dahin umstrittenen Thema von Hygieneartikeln befasst...

Haarteile könnten ohne Weiteres unter die hier genannten Tatbestandsvoraussetzungen fallen...

[http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/\\_\\_312g.html](http://www.gesetze-im-internet.de/bgb/__312g.html)

In diesem Sinne....

---

Subject: Aw: Umtausch bei Internetbestellungen  
Posted by [daytrader](#) on Wed, 11 Feb 2015 21:30:30 GMT  
[View Forum Message](#) <> [Reply to Message](#)

---

Solange keine Sonderanfertigung, steht dir der Widerruf zu.

Ich persönlich finde das Motto bei 5 bestellen und bei 4 zurücksenden .....sorry assozial. Das Hinporto muss immer der Verkäufer tragen. Heißt das 4x Hinporto zahlen die Verkäufer. Natürlich bist du nicht der einzige der das so macht, sondern halb Deutschland. Und natürlich zahlt das der Geschäftsinhaber nicht aus seiner Tasche (wie soll das auch funktionieren?), sondern die Kosten sind eingepreist.....heißt jeder andere zahlt sowas mit. Ich der nie was zurücksendet, zahlt das Porto der anderen Spaßbesteller mit. Finde ich nicht in Ordnung.

Ich persönlich sehe es so. Wer kosten verursacht.....Porto, Verpackungsgebühren, Arbeitszeit der Lagermitarbeiter, Wertverlust etc, sollte auch dafür aufkommen. Leider sieht es unser Gesetzgeber anders.

Und das Argument das Hinporto ist versandfrei zählt nicht. Natürlich ist das Porto mit eingepreist. Kein Paketdienst übernimmt für einem Händler das Porto nur weil der Kunde einen Bestellwert überschritten hat. Der Händler zahlt das Porto in jedem Fall. Und jeder Kunde zahlt es mit. Versandfrei ist der größte Dummenfang überhaupt.

Nun versetz dich mal in die Lage eines Händlers. Du bestellst dir für 400 Euro ein Haarteil in einer Form, Farbe, Beschaffenheit etc, die alle 5 Jahre mal gekauft wird. Der Händler beschafft es für dich und du sendest es dann zurück, weil dir eines der 5 anderes besser gefällt. Als Händler freust du dir da natürlich ein 3. Loch. Endlich wieder 300 Euro Einkaufspreis das Fenster rausgeworfen.....der 10. Kunde diese Woche. Das Super Sonderteil aus Echthaar wird im Lager natürlich nicht besser (Stichwort Wertverlust) Du bist auch nicht der einzige, sondern viele andere machen es ähnlich. Als Händler hat man so schnell mal ein paar zehntausend Euro am Lager die garnicht gewollt sind. Wer zahlt das? Richtig die Leute die vorher überlegen und nicht zurücksenden. Einer die vielen Gründe warum ein Folienteil hier über 300 Euro kostet und in China 70 Euro.

Und ein Grund warum ich in Deutschland preisintensive Dinge kaum noch kaufe. Meine

Folienteile kaufe ich in China für unter 100 Euro. Nix Rückgabe. Ich muss aber dort die Rechte der Kunden nicht mitkaufen.

---

---

Subject: Aw: Umtausch bei Internetbestellungen  
Posted by [Trinitas](#) on Wed, 11 Feb 2015 21:59:08 GMT  
[View Forum Message](#) <> [Reply to Message](#)

---

@daytrader

was die unnötigen Portokosten angeht und die Tatsache, dass danach der Artikel (eigentlich) nicht mehr als neu verkauft werden kann, zusätzlich Verpackungs- und Logistikkosten für den Verkäufer anfallen- da stimme ich mit Dir überein. Es hat sich hier in diesem Punkt zu einer seltsamen und gedankenlosen Verkaufs- und Kaufkultur entwickelt.

Für kleine Unternehmen kann das ein riesiges Problem bedeuten (die Kunden werden sich sagen- ist das mein Problem- erwarten aber trotzdem überall diesen Service). Von dem Umweltaspekt durch die sich vervielfachenden Hin- und Hertransporte in Größenordnungen mal ganz abgesehen.

Trotzdem ist das nicht nur ein moralisches Problem. Stimmt- Rücksendungen aus purem Nichtgefallen- das Rot ist zwar rot, aber nicht das Rot- sondern irgendwie zu rot- werden aus purer Kulanz kostenlos entgegen genommen.

Allerdings gibt es hier noch den Punkt: zugesicherte Eigenschaften. Erfüllt das Produkt diese nicht oder wurde es online überzogen beworben und das Produkt erfüllt nicht, wie es dargestellt wurde- dann ist ein kostenloser Rückversand völlig gerechtfertigt.

Viele wissen auch gar nicht, wenn sie z.B. ein Gerät mit Mängeln als Garantiefall oder zur Wandelung zum Verkäufer zurückbringen oder wegen einer Reparatur innerhalb der Garantiezeit zum Händler bringen, muß er für die dafür erforderlichen Aufwendungen des Kunden, also die Versand- oder die Anfahrts- und Abholkosten (in vertretbarem Rahmen) aufkommen.

Ist aber etwas völlig anderes- als auf Vorrat zu bestellen, mit dem Vorsatz, dass vieles oder alles wegen Nichtgefallen zurückgeht- oder weil man sich in der Größe als Kunde vertan hat.

---

---

Subject: Aw: Umtausch bei Internetbestellungen  
Posted by [OnkelDonald](#) on Wed, 11 Feb 2015 22:27:45 GMT  
[View Forum Message](#) <> [Reply to Message](#)

---

Ach, ich weiß ehrlich gesagt nicht, was die moralische Frage daran soll. Ich bin da selbst eigentlich immer übermoralisch, und hab ein mega-schlechtes Gewissen, dass ich von meinen ca. 80 Online-Einzelbestellungen (verschiedenste Dinge) der letzten 2 Jahre immerhin 5mal etwas zurückgeschickt habe, wegen Nichtgefallen. Davon sogar 2x beim selben Händler, bei dem ich aber insgesamt über die 2 Jahre 15 andere Dinge bestellt habe, die ich behalten hab.

Bei dem Beispiel mit dem Haarersatz wäre es das erste Mal, dass ich (wie es der eingangs

zitierte Online-Händler in der Radiosendung gesagt hat) so vergleichen möchte, wie im Schuhgeschäft. Da ziehste doch auch mind. 5 Paar an, obwohl du (wenn überhaupt) am Ende nur eines mit nach Hause nimmst. Klar, der gesamte logistische Aufwand und das Porto entfällt, das verstehe ich schon. Aber mit dem Einpreisen solcher Retouren, da finde ich es ehrlich gesagt etwas übertrieben, wenn sich andere Kunden als Opfer hinstellen. Das Shoppen im Internet (auch in Deutschland bzw. in der EU) ist für den Kunden attraktiv, große Auswahl, niedrige Preise (trotz Versandkosten, die man ja erst mal bezahlen muss... ich geh jetzt eben noch nicht von einer Retour aus). Da finde ich es Jammern auf hohem Niveau, wenn ein Käufer, der nie von seinem Retourecht Gebrauch macht, jammert, dass er die eingepreisten Rücksendungen anderer Kunden mittragen muss. Man muss als Endverbraucher ja auch nicht erwarten, alles zu Großhandelspreisen einkaufen zu können. Da ist halt noch ein Händler dazwischen, und das Einpreisen von potenziellen Retouren sehe ich als legitime Servicepauschale, als eine Sicherheit (z.B. wirklich PASSENDE Schuhe, Haare, was auch immer zu kriegen), die (meine Meinung) diesen Mehrwert rechtfertigt.

Deine persönliche Konsequenz, daytrader, finde ich aber sehr gut: Wer ganz genau weiß, was er kauft, und das Produkt vielleicht schon 1:1 aus Erfahrung kennt, kann problemlos zu einem deutlich geringeren Preis in Übersee bestellen, und - wie ich dies wohl in diesem Fall auch machen werde - damit auf die hiesigen Rückgabemöglichkeiten verzichten.

Es ist ja bei meinem besagten Beispiel (Haarersatz) ja nun WIRKLICH nicht so, als wäre ich im Vorfeld zu faul mich zu entscheiden, aber ich denke, es ist in der Natur der Sache (wie beim Schuhkauf), dass es einfach nicht zufriedenstellend online im Voraus zu beurteilen ist, was man da wirklich bekommen wird - egal, wie detailreich die Fotos sind. Das ist 2-dimensional, bei statischen unbekanntem Lichtverhältnissen, und anfassen kann man es schon gar nicht. Deswegen nun zu einem lokalen Händler zu gehen, der möglicherweise das 8-fache als Preis verlangt, nee, das wäre auch nicht mein Ding.

Vermutlich werde ich dann nicht so viel vergleichen können, werde statt 5 wohl auf eigenes Risiko nur 2 Haarteile bestellen (da muss dann den Bildern nach fast das Los entscheiden, welche es werden) und die anderen 3 nie kennenlernen und das unpassendere von beiden (oder gar beide, wenn keins 100% passt) privat versuchen, wieder loszuwerden.

Die rechtliche Frage wegen Retour (um die es mir ja eigentlich ging) hat sich wegen China ja erledigt

---