



**TRUSTED SHOPS®**  
The safe way to web shopping



## **Trusted Shops Umfrage**

Betriebswirtschaftliche Auswirkungen und Missbrauch  
des fernabsatzrechtlichen Widerrufsrechts

© Trusted Shops GmbH, August 2007

# 1. Einleitung

Online-Händler müssen Verbrauchern ein weit reichendes Widerrufsrecht einräumen, dessen Auswirkungen von Händlern oftmals als ungerecht empfunden werden.

Trusted Shops befragte innerhalb von 10 Tagen 588 Shopbetreiber zu ihren Erfahrungen mit dem Widerrufsrecht. Die große Resonanz innerhalb des relativ kurzen Zeitraums zeigt, dass dies ein Thema ist, das die Händler sehr beschäftigt. Ziel der systematischen Umfrage zum Widerrufsrecht war es, den betriebswirtschaftlichen Auswirkungen im Detail auf den Grund zu gehen. Zudem wurde untersucht, ob das Widerrufsrecht auch missbräuchlich ausgeübt wird.

Hintergrund der Befragung war eine Diplomarbeit, die in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. jur. utr. Hans W. Többens (Fachhochschule Bielefeld) sowie RA Carsten Föhlich (Trusted Shops) durch Dipl.-Wjur. (FH) Felix Florian Prömel erstellt wurde. Bei Fragen oder Interesse an der Diplomarbeit wenden Sie sich bitte an [felix@proemel.com](mailto:felix@proemel.com).

Die Befragung erfolgte online im [shopbetreiber-blog.de](http://shopbetreiber-blog.de), das durch die Trusted Shops GmbH betrieben wird. [www.shopbetreiber-blog.de](http://www.shopbetreiber-blog.de) ist ein Wegweiser durch das rechtliche Minenfeld Online-Handel mit praxisrelevanten Beiträgen von den Trusted Shops Experten für alle, die mit Online-Shopping zu tun haben: Shopbetreiber, Verbraucher, Agenturen, Softwareanbieter, Anwälte etc. [shopbetreiber-blog.de](http://shopbetreiber-blog.de) gehört laut einem Ranking der weltweit siebtgrößten PR-Agentur Ketchum zu den TOP 10 der Business Blogs in Deutschland.

Über Trusted Shops: Das 1999 gegründete Kölner Unternehmen ist Europas Marktführer bei der Zertifizierung von Onlineshops. Trusted Shops überprüft die Händler nach mehr als 100 Einzelkriterien wie Bonität, Preistransparenz, Kundenservice und Datenschutz und vergibt daraufhin sein begehrtes Gütesiegel. Außerdem bietet Trusted Shops dem Verbraucher eine einzigartige Geld-zurück-Garantie für alle Einkäufe.

Seit der Firmengründung wurden bereits mehr als 5.000 Prüfungen vorgenommen und über 2.000 Händler zertifiziert. Zu den Kunden zählen Dell, Web.de, Aral, WDR, Hess Natur, Pixmania, BP, Vector Versand, Microsoft Press, D&W, Atelco Computer und viele andere bekannte Marken sowie eine Vielzahl kleiner und mittelständischer Unternehmen. Trusted Shops wird von der Europäischen Kommission für effektiven Verbraucherschutz und Mittelstandsförderung unterstützt und von der Initiative D21 empfohlen. Ausführliche Hintergrundinformationen unter [www.trustedshops.de/presse](http://www.trustedshops.de/presse).

## Pressekontakt Trusted Shops GmbH:

Ulrich Hafenbradl

Colonus Carré, Subbelrather Straße 15c, 50823 Köln

Tel.: 0221-77536-83

E-Mail: [hafenbradl@trustedshops.de](mailto:hafenbradl@trustedshops.de)

## Inhaltsverzeichnis:

1.	Einleitung.....	2
2.	Zentrale Ergebnisse .....	3
3.	Teilnehmer der Umfrage.....	4
4.	Betriebswirtschaftliche Auswirkungen .....	5
5.	Missbrauch des Widerrufsrechts .....	7
6.	Strategien zur Eindämmung wirtschaftlicher Schäden .....	9
7.	Länge der Widerrufsfrist .....	10
8.	Über Trusted Shops .....	11

## 2. Zentrale Ergebnisse

### Ergebnis 1:

#### Anteil der widerrufenen Bestellungen

Durchschnittlich 4,15 Prozent aller Bestellungen werden im Rahmen des Widerrufs- bzw. Rückgaberechts zurückgegeben.

### Ergebnis 2

#### Vom Widerruf betroffener Umsatzanteil

Durchschnittlich 4,36 Prozent des Umsatzes der Händler sind vom Widerrufs- bzw. Rückgaberechts betroffen, was bei einem durchschnittlichen Jahresumsatz der Umfrageteilnehmer i.H.v. 479.000 EUR einen Anteil von über 20.000 EUR pro Jahr entspricht.

### Ergebnis 3:

#### Am stärksten betroffene Branche

Besonders stark betroffen ist die Bekleidungsbranche. Im Bereich der niedrigpreisigen Artikel wirkt sich das Widerrufsrecht besonders nachteilig auf die Wirtschaftlichkeit des Geschäftes aus.

### Ergebnis 4:

#### Empfundene Belastung durch das Widerrufsrecht

Insgesamt 43 Prozent der Händler gaben an, dass sie die Belastung durch das Widerrufsrecht in finanzieller Hinsicht als hoch bzw. sehr hoch empfinden.

### Ergebnis 5:

#### Vorteile durch das Widerrufsrecht

74 Prozent der befragten Händler haben laut eigener Einschätzung keinen bzw. nur einen sehr geringen Vorteil für den Absatz im Onlineshop durch das Widerrufsrecht (z.B. da durch die zusätzliche Sicherheit mehr/häufiger bestellt wird)

### Ergebnis 6:

#### Missbräuchliche Ausübung

Durchschnittlich stufen die Händler 24 Prozent der Widerrufe durch Kunden nach eigenem Empfinden als missbräuchlich ein. In den wenigsten Fällen kann aber von einem Missbrauch im rechtlichen Sinne die Rede sein oder dieser ist nicht beweisbar.

### Ergebnis 7:

#### Probleme bei der Rückabwicklung

Nahezu 80 Prozent der befragten Unternehmer hatten bereits Probleme mit dem Widerrufsrecht, d.h. die Rückabwicklung funktionierte nicht reibungslos.

### Ergebnis 8:

#### „Hochretournierer“ werden nicht mehr beliefert

Um die wirtschaftlichen Schäden durch das Widerrufsrecht einzudämmen, nutzen die meisten Teilnehmer die Möglichkeit, den Käufer von zukünftigen Bestellungen auszuschließen (39 Prozent).

### Ergebnis 9:

#### Gesetzesänderung erwünscht

Über 56 Prozent der Befragten sprachen sich für eine Gesetzesänderung dahingehend aus, dass zukünftig der Käufer die Rücksendekosten tragen soll und unfreie Rücksendungen nicht mehr zu Lasten des Verkäufers gehen sollen.

### Ergebnis 10:

#### „Freiwillige“ Verlängerung der Widerrufsfrist

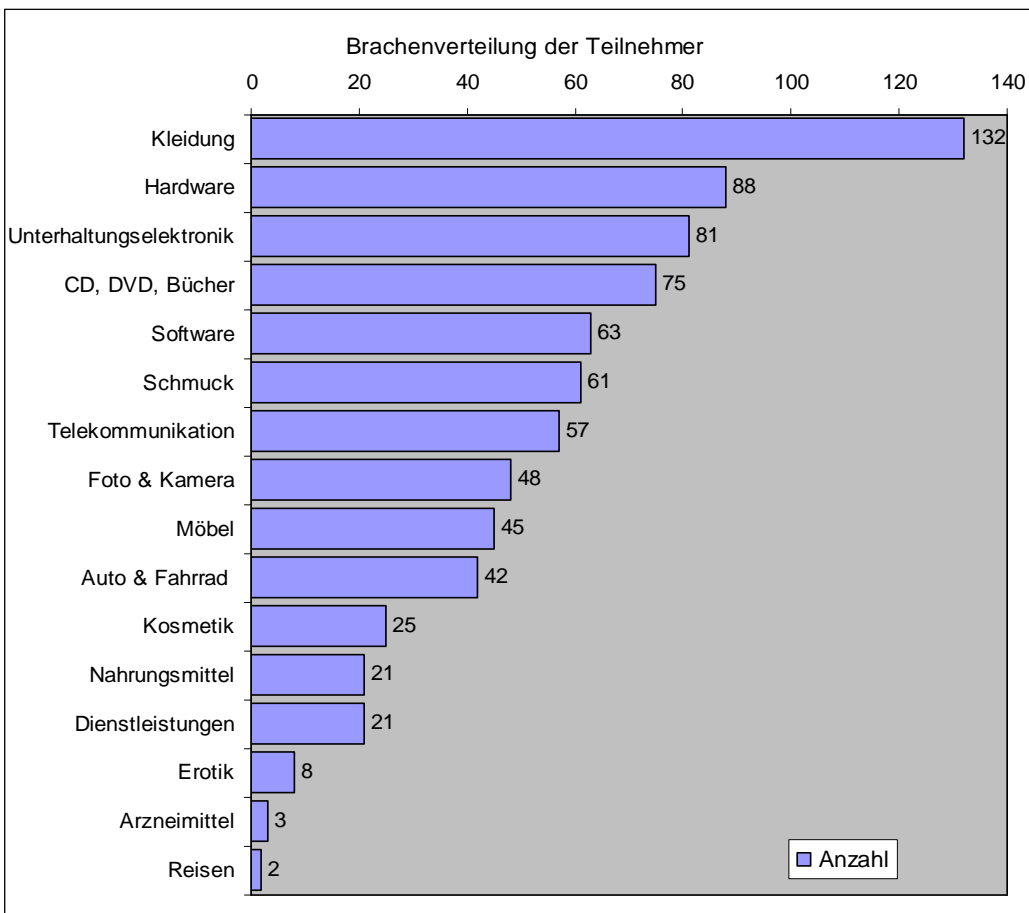
eBay-Händler räumen auch ihren Kunden im Onlineshop freiwillig eine Frist von einem Monat ein. Der Kunde im Onlineshop profitiert in diesem Fall von der aktuellen Rechtsprechung zu gewerblichen eBay-Angeboten, die allerdings noch nicht höchstrichterlich bestätigt wurde.

### 3. Teilnehmer der Umfrage

Bei der Umfrage war es den Befragten möglich, mehrere Branchen anzugeben. Die meisten Umfrageteilnehmer beschäftigen sich demnach mit dem Verkauf von Kleidung und Textilien.

In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der Umfrage zusammengefasst, die widerspiegeln, wie sich das Widerrufsrecht auf die Wirtschaftlichkeit der Unternehmen auswirkt.

Einen ebenfalls sehr bedeutenden Anteil machen die Produkte aus der Elektronikbranche aus (insgesamt 274mal angegeben), also dem Bereich, der klassischerweise dem Internet am nächsten ist.



## 4. Betriebswirtschaftliche Auswirkungen

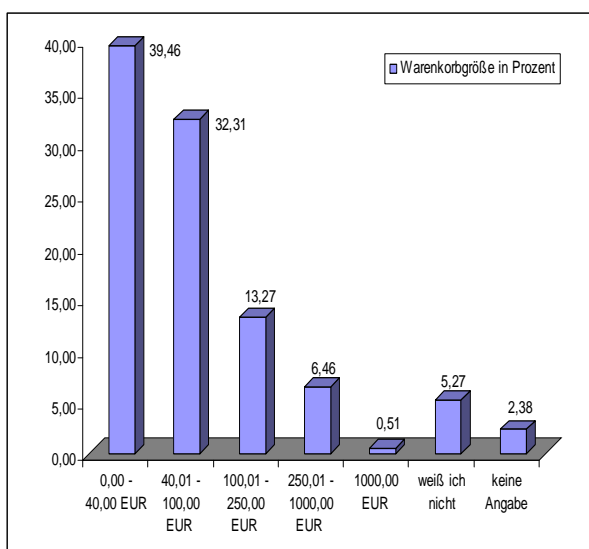
Die Frage „Bei wie viel Prozent der Bestellungen macht der Käufer von seinem Widerrufs- oder Rückgaberecht Gebrauch?“ beantworteten 478 Teilnehmer. Der Durchschnitt (Mittelwert) aller Angaben beträgt 4,15 Prozent. Das bedeutet, dass durchschnittlich 4,15 Prozent aller Bestellungen im Rahmen des Widerrufs- oder Rückgaberechts zurückgegeben werden.

Auf die Frage „Wie viel Prozent Ihres Umsatzes sind von diesen Rücksendungen betroffen?“ antworteten 472 Teilnehmer. Der Durchschnitt (Mittelwert) lag bei 4,36 Prozent. Demnach werden Waren im Wert von 4,36 Prozent des Umsatzes zurückgesendet.

Die Frage nach dem Umsatz, deren Beantwortung freiwillig war, wurde von 241 Teilnehmern beantwortet. Der durchschnittliche Umsatz dieser Teilnehmer lag pro Jahr bei rund 479.000 EUR.

Hier zeigt sich bereits, welche Bedeutung das Widerrufsrecht für die Händler hat. Da 4,36 Prozent der 479.000 EUR wieder zurückfließen, bedeutet dies, dass pro Händler ein Umsatzanteil von über 20.000 EUR im Jahr vom Widerruf betroffen ist.

Ebenfalls sehr aufschlussreich war die Frage nach dem durchschnittlichen Warenwert der zurückgeschickten Artikel.



Hier zeigt sich, dass besonders Waren mit niedrigem Wert (unter 40 EUR) häufig zurückgeschickt werden. Dies ist

auch nachvollziehbar, da sich die Käufer bei teureren Artikeln vermutlich bereits vor der Anschaffung nähere Gedanken über den Artikel und dessen Verwendung machen und Spontankäufe, die zu einem Widerruf führen, seltener sind.

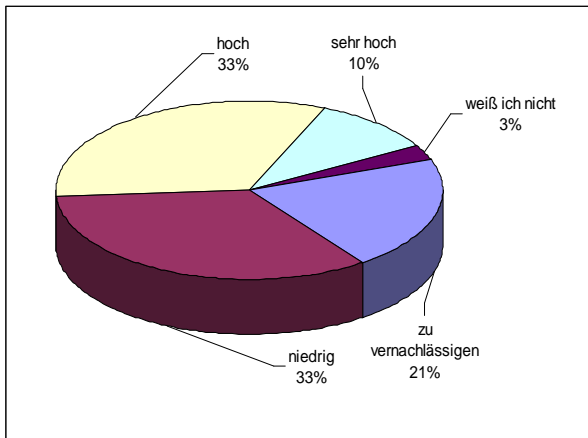
Allerdings liegt es vermutlich auch daran, dass gerade günstigere Artikel häufiger über das Internet bestellt werden als besonders teure Artikel, da hier nach wie vor hohe Sicherheitsbedenken bei vielen Verbrauchern gegen den Onlinekauf sprechen.

Besonders nachteilig für den Händler ist, dass er bei allen Waren über 40 EUR neben den Hinsekosten in den meisten Fällen auch die Rücksendekosten tragen muss. Die mit 32,31 Prozent sehr große Warengruppe im Bereich von 40,01 EUR – 100,00 EUR wirkt sich ebenfalls sehr negativ auf die Wirtschaftlichkeit aus. Da sich die Versandkosten in den meisten Fällen nicht nach dem Warenwert sondern nach anderen Kriterien wie z.B. dem Gewicht oder dem Umfang des Artikels richten, ist der Schaden hier besonders hoch.

Bei durchschnittlichen Versandkosten von 3,50 EUR für den Versand zum Kunden und dann noch einmal 3,95 EUR bis 12,00 EUR, je nach Versandart und Anbieter, für die Rücksendung durch den Kunden zum Händler, macht der Anteil der Versandkosten bereits einen Anteil von bis zu 30 Prozent des Warenwertes aus (unfreie Rücksendung eines Artikels mit einem Warenwert von 41 EUR).

Gerade in dem Bereich der kleinspreisigen Artikel wirkt sich das Widerrufsrecht also besonders nachteilig auf die Wirtschaftlichkeit des Onlineshops aus. Auf der einen Seite lassen sich diese Artikel bis zu einem Wert von 100 EUR sehr gut verkaufen, da die Hemmschwelle, in einem Onlineshop zu bestellen, in diesem Preissegment geringer ist. Andererseits sind die Kosten durch das Widerrufsrecht in diesem Bereich sehr hoch, und der Verkauf lohnt sich nicht mehr, wenn die Rückgabequote erheblich über dem Durchschnitt liegt.

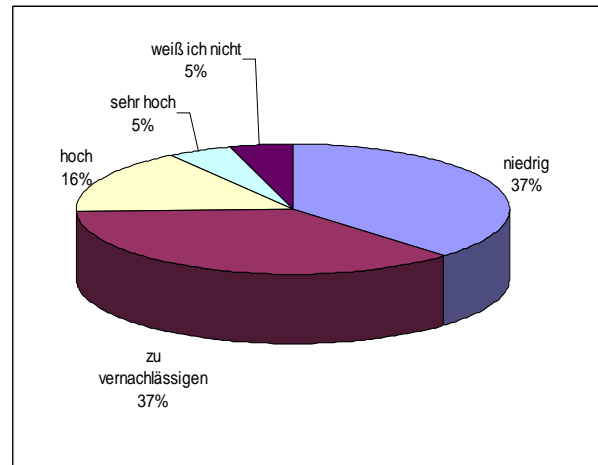
Wie die folgende Grafik zeigt, gaben dennoch 54 Prozent der Teilnehmer an, dass sie die durch das Widerrufsrecht entstehenden Kosten als niedrig oder zumindest zu vernachlässigen einstufen.



**Frage: Wie hoch schätzen Sie die Kosten ein, die Ihnen durch das Widerrufs- bzw. Rückgaberecht entstehen?**

Andererseits gaben 43 Prozent an, dass sie die Belastung durch das Widerrufsrecht in finanzieller Hinsicht als hoch bzw. sehr hoch empfinden. Das Verhältnis ist also relativ ausgeglichen. Hier spielt es vermutlich eine große Rolle, in welchem Bereich der Händler seine Artikel anbietet. Spezialanbieter dürften die Belastung als wesentlich geringer empfinden als die durch eine erhöhte Rückgabequote stärker betroffene Bekleidungsbranche.

Wesentlich deutlicher fielen die Antworten auf die Frage nach den möglichen Vorteilen des Widerrufsrechts aus. In der neunten Frage wurden die Teilnehmer gefragt, wie hoch sie die Vorteile durch das Widerrufs- bzw. Rückgaberecht einschätzen.



**Frage: Wie hoch schätzen Sie Ihren Vorteil durch das Widerrufs- bzw. Rückgaberecht ein (z.B. da durch die zusätzliche Sicherheit mehr/häufiger bestellt wird)?**

Demnach sehen 74 Prozent der befragten Händler keinen bzw. nur einen sehr geringen Vorteil für den Absatz im Onlineshop durch das Widerrufsrecht. Dies ist vermutlich damit zu erklären, dass ein Großteil der befragten Händler in ihrem Shop nie Waren ohne ein Widerrufsrecht angeboten haben und somit den Unterschied zu einem Fernabsatz ohne Widerrufsrecht, der vor Umsetzung der EU-Fernabsatzrichtlinie noch möglich war, schwer einschätzen können.

Größere Onlineshops bzw. Versandhändler haben ihren Kunden bereits vor der gesetzlichen Regelung des Widerrufsrechts im Fernabsatzhandel häufig ein Rückgaberecht oder die Möglichkeit eines Kaufs auf Probe eingeräumt. Die Vorteile des Widerrufsrechts sind also für Händler, die erst seit kurzem im Fernabsatzhandel tätig sind, nur schwer einzuschätzen. Die Nachteile bzw. der Arbeitsaufwand sind präsenter als die Vorteile durch ein erhöhtes Kundenvertrauen und damit verbundene Mehrumsätze.

## 5. Missbrauch des Widerrufsrechts

Nach § 226 BGB ist die Ausübung eines bestehenden Rechtes dann unzulässig, wenn sie den Umständen nach nur den Zweck haben kann, einem anderen Schaden zuzufügen. Dies empfinden viele Händler auch beim Widerrufsrecht so. Allerdings fallen das Rechtsempfinden und die tatsächliche Rechtslage hier stark auseinander. Um den Anteil der missbräuchlich widerrufenen Verträge zu ermitteln, wurden die Teilnehmer gefragt, wie hoch sie diesen einschätzen. Für die Auswertung standen 367 Antworten zur Verfügung.

Aus den abgegebenen Antworten ließ sich ein Mittelwert von 24 Prozent missbräuchlich widerrufenen Verträge errechnen. Dieser Wert erscheint zunächst sehr hoch. Im Detail betrachtet bemerkt man, dass die Einschätzungen einer großen Streuung unterliegen.

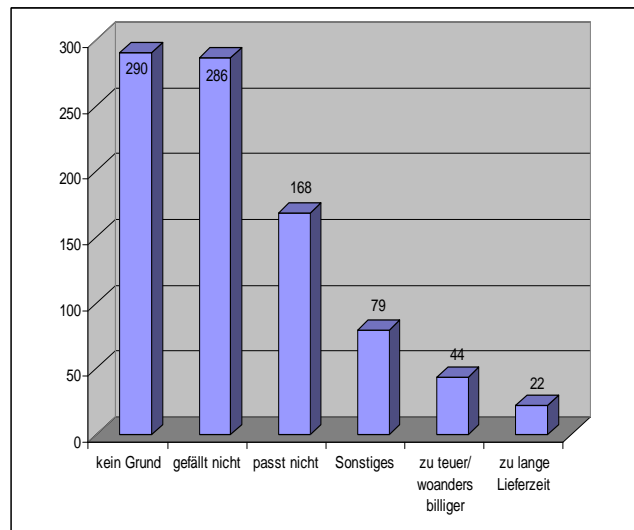
Auf die Frage nach dem geschätzten Anteil der missbräuchlichen Widerrufe antworten ca. 15 Prozent, dass sie mehr als 50 Prozent der Widerrufe für missbräuchlich halten, dagegen antworteten 30 Prozent der Teilnehmer, dass sie den Anteil auf 0-1 Prozent schätzen.

Hier zeigt sich, dass es bei der Einstufung eines Widerrufs als missbräuchlich, große Probleme gibt. Wie aus den weiteren Antworten hervorgeht, halten viele Händler nur die Widerrufe für nicht missbräuchlich, bei denen sie einen falschen Artikel verschickt haben oder der Artikel defekt bei dem Kunden angekommen ist.

Andere Händler dagegen haben erkannt, dass ein Widerruf in den seltensten Fällen als tatsächlich missbräuchlich im rechtlichen Sinne einzustufen ist. Es wird deutlich, dass vielen Teilnehmern das rechtliche Verständnis für die Regeln des Widerrufsrechts fehlt.

Um herauszufinden, warum die Händler einen Widerruf für missbräuchlich halten, wurden sie gefragt, welche Gründe ihnen von ihren Kunden für den Rücktritt vom Kaufvertrag besonders häufig genannt wurden. Des Weiteren wurde die Frage gestellt, welche Probleme bei Rücksendungen besonders häufig vorkommen.

Die folgende Grafik zeigt, welche Gründe die Käufer für die Rücksendungen angegeben haben.

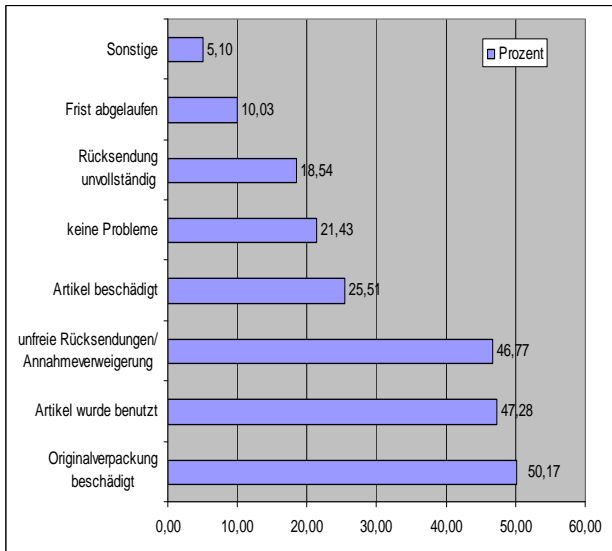


**Frage: Welche Gründe für eine(n) Rückgabe/Widerruf werden Ihnen besonders häufig genannt (Mehrfachnennung möglich)?**

In den meisten Fällen gaben die Verbraucher keinen Grund an. Da das Widerrufsrecht ihnen das Recht einräumt, ohne Angabe eines Grundes vom Kaufvertrag zurückzutreten, ist dieses Ergebnis nachvollziehbar.

Eine ähnlich große Anzahl entfällt auf die relativ unverbindliche Antwort „gefällt nicht“. Im Verhältnis dazu gaben nur sehr wenige Verbraucher konkrete Gründe wie z.B. „zu teuer/woanders billiger“ oder „zu lange Lieferzeit“ an. Vergleicht man diese Angaben mit den Ergebnissen zu der Frage nach dem missbräuchlichen Anteil der widerrufenen Bestellungen, wird klar, dass die Grundlage für die realistische Einstufung eines Widerrufs fehlt. Da der Kunde keinen Grund angeben muss, hat der Unternehmer kaum eine Möglichkeit, einen Missbrauch zu erkennen.

Warum dennoch ein Großteil der Unternehmer einen sehr großen Anteil der Rückgaben für missbräuchlich erachtet, erklärt die Frage nach den Problemen, die bereits im Zusammenhang mit Rücksendungen im Rahmen des Widerrufsrechts aufgetreten sind.



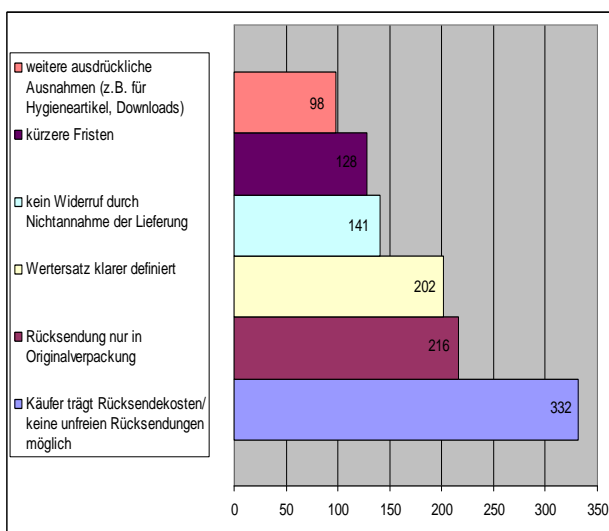
**Frage: Welche Probleme kommen bei Rücksendungen besonders häufig vor?**

Hier wird deutlich, dass es offensichtlich häufiger zu Problemen mit dem Widerrufsrecht kommt. Nahezu 80 Prozent der befragten Unternehmer hatten bereits Probleme mit dem Widerrufsrecht. An erster Stelle der Probleme steht, dass der Kunde die Originalverpackung beschädigt und der Händler die Ware demzufolge nur noch mit wirtschaftlichen Einbußen wieder veräußern kann. Aber auch Benutzungen oder Beschädigungen der Ware kommen häufig vor.

## 6. Strategien zur Eindämmung wirtschaftlicher Schäden

Um die wirtschaftlichen Schäden durch das Widerrufsrecht einzudämmen, nutzen 39 Prozent der Teilnehmer die Möglichkeit, den häufig retournierenden Käufer von zukünftigen Bestellungen auszuschließen. Ebenfalls ein sehr großer Teil (18 Prozent) versucht, zunächst den Kunden zu kontaktieren und für Aufklärung zu sorgen. Nur ein sehr geringer Teil der Teilnehmer lässt es auf einen Rechtsstreit mit dem Kunden ankommen (2 Prozent). Weniger als zwei Prozent der Befragten nutzt sog. „schwarze Listen“, um andere Händler auf auffällige Kunden aufmerksam zu machen. Weniger als ein Prozent nutzen externe Schlichtungsstellen wie einen Ombudsmann, um sich mit problematischen Kunden zu einigen.

Insbesondere die Antworten auf die Frage, welche gesetzlichen Änderungen die Händler sich wünschen, zeigen, dass sich zur Zeit sehr viele Händler mit dem Widerrufsrecht und dessen Problemen beschäftigen. Nahezu jeder Umfrageteilnehmer hat an dieser Stelle Verbesserungsvorschläge gemacht, um das Widerrufsrecht zukünftig so zu gestalten, dass ein Missbrauch des Widerrufs- bzw. Rückgaberechts erschwert wird.



**Frage: Welche Änderung(en) im Fernabsatzrecht halten Sie für sinnvoll/geeignet, um den Missbrauch des Widerrufs- bzw. Rückgaberechts einzuschränken, ohne den Kunden von Bestellungen abzuhalten?**

Insgesamt 332 Teilnehmer und damit über 56 Prozent sprachen sich dafür aus, dass zukünftig der Käufer die Rücksendekosten tragen soll und unfreie Rücksendungen damit ebenfalls nicht mehr zu Lasten des Verkäufers gehen sollen. Außerdem ist es ein großes Anliegen der Händler, dass die Rücksendung nur in der Originalverpackung erfolgt. Dies ist verständlich, da ein Weiterverkauf in der Originalverpackung, unabhängig davon, ob der Artikel benutzt oder unbenutzt ist, ein höheren Verkaufserlös verspricht.

Auch die weiteren Verbesserungsvorschläge fanden zahlreiche Befürworter. Interessant waren in diesem Fall auch die weiteren Angaben der Teilnehmer. Hier gab es eine Reihe nicht sehr realistischer Vorschläge wie z.B.:

- „Kunde darf nichts zurückgeben“
- „Das gesetzliche Widerrufsrecht ist Quatsch, der § richtet 5x soviel Schaden an.“
- „Schlimmer sind die Abmahnjuristen - Kunden brauchen sowas nicht“
- „Auch ein Händler sollte Recht haben, nicht nur der Verbraucher“

Einige Teilnehmer machten jedoch auch einige durchaus sinnvolle Vorschläge:

- „eine klare und vor allem für den Shopbetreiber rechtssichere vorgegebene Formulierung des Widerrufs ist absolut notwendig !!!“
- „keine unfreien Rücksendungen“
- „Vereinheitlichung (Rückgabe - Widerruf), klare Definition der „Textform“ und Fristen“
- „Zentrale Datenbank - ähnlich wie Schufa – aufbauen“
- „Sonderbestellungen sollten auch klar ausgenommen werden.“
- „Rückgabe nur mit Originalverpackung wenn die Ware ohne diese Verpackung nicht mehr als Neuware verkäuflich ist.“
- „Bearbeitungspauschale“

## 7. Länge der Widerrufsfrist

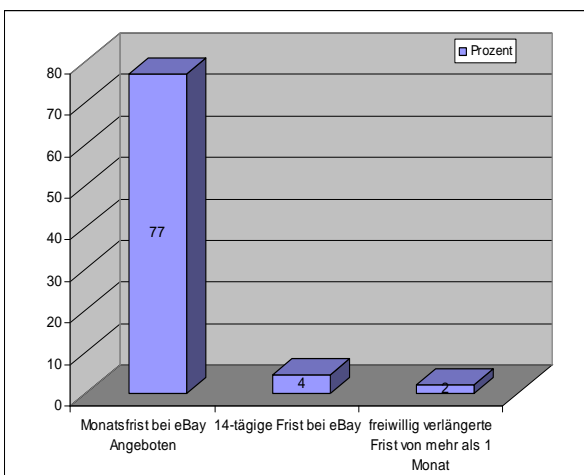
Bei Online-Shops ist eine mindestens zweiwöchige Frist erforderlich, bei eBay Angeboten verlängert sich die Frist nach der Rechtsprechung einiger Gerichte auf einen Monat. Diese (fragliche) Monatsfrist wurde durch zahlreiche Abmahnungen von Konkurrenten bei vielen eBay-Händlern zwangsweise durchgesetzt. Möglich ist es, die Frist zu verlängern. Hiervon machen zahlreiche Händler mehr oder weniger freiwillig Gebrauch.

Die entsprechende Frage lautete: „Welche Frist zum Widerruf bzw. zur Rückgabe räumen Sie Ihren Kunden ein?“

Die möglichen Antworten waren:

- 14-tägige Frist im Onlineshop
- 14-tägige Frist bei eBay Angeboten
- Monatsfrist im Onlineshop
- Monatsfrist bei eBay Angeboten
- freiwillig verlängerte Frist von mehr als 1 Monat

**Fristenverteilung bei eBay Angeboten**



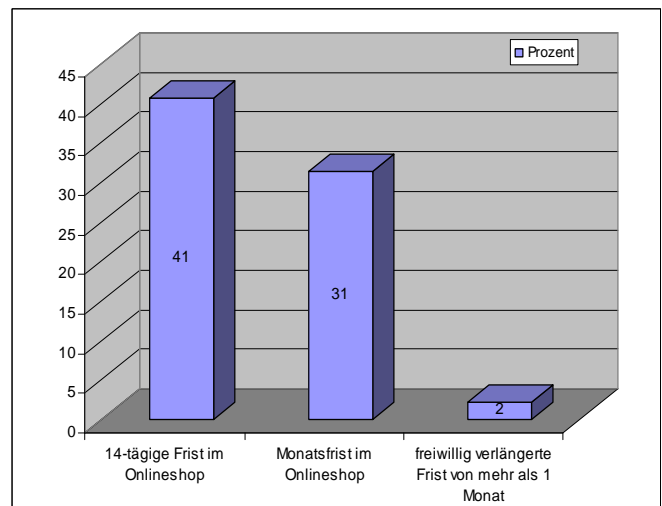
In der obigen Darstellung erkennt man, dass bereits nahezu alle eBay Anbieter Kenntnis von der aktuellen

Rechtssprechung erlangt haben und ihren Kunden ein einmonatiges Widerrufsrecht einräumen.

Da eine Überprüfung dieser Ergebnisse auf der eBay Plattform durch die Suchmöglichkeit relativ einfach ist, konnte zusätzlich folgendes Zahlenmaterial gewonnen werden (Stand: 03/2007):

Die Suche nach „Widerrufsrecht 14 Tage“ ergab 122.669 Ergebnisse, die Suche nach -Widerrufsrecht 1 Monat dagegen ergab 936.891 Artikelbeschreibungen, die den entsprechenden Wortlaut enthielten. Die Suchergebnisse bei eBay bestätigen also (zumindest tendenziell) das Ergebnis der Umfrage.

**Fristenverteilung im Onlineshop**



Hier zeigt sich, dass viele Anbieter neben ihrem Onlineshop auch Waren und Dienstleistungen bei eBay anbieten. Um einheitliche AGB und Widerrufsbelehrungen verwenden zu können, räumen sie auch ihren Kunden im Onlineshop eine Frist von einem Monat ein. Der Kunde im Onlineshop profitiert in diesem Fall von der aktuellen Rechtsprechung zu gewerblichen eBay-Angeboten, die allerdings noch nicht höchstrichterlich bestätigt wurde.

## 8. Über Trusted Shops

Wenngleich die technischen Voraussetzungen für sichere und komfortable Einkäufe im Internet weitgehend gegeben sind, fällt es gerade kleinen und mittelständischen Online-Shops oft noch schwer, ihre eigene Vertrauenswürdigkeit und Seriosität zu belegen.

Auf der anderen Seite ist für Endkunden häufig nicht auf den ersten Blick erkennbar, ob hinter dem ausgewählten Produkt im Online-Shop auch tatsächlich ein seriöser Betreiber steht.

Für diesen Bedarf bietet Trusted Shops mit der Kombination aus Zertifizierung, Gütesiegel, Geld-zurück-Garantie und Kundenservice eine umfassende Dienstleistung zum beidseitigem Nutzen der Shopbetreiber wie der Verbraucher.

Trusted Shops ist das führende System für sicheres Einkaufen in Europa. Seit der Firmengründung im Dezember 1999 wurden bereits mehr als 5.000 Prüfungen vorgenommen und über 2.000 Händler zertifiziert. Damit ist Trusted Shops heute klarer Marktführer in Deutschland - dies bestätigt auch das Handelsblatt.

Zu den Kunden zählen Dell, Web.de, Aral, WDR, Hess Natur, Pixmania, BP, Vector Versand, Microsoft Press, D&W, Atelco Computer und viele andere bekannte Marken sowie eine Vielzahl kleiner und mittelständischer Unternehmen.

Trusted Shops wird von der Europäischen Kommission für effektiven Verbraucherschutz und Mittelstandsförderung unterstützt und von der Initiative D21 empfohlen.

Bei der Zertifizierung werden alle Händler umfassenden Sicherheits-Tests unterzogen. Diese Prüfung mit mehr als 100 Einzel-Kriterien orientiert sich an den Forderungen der Verbraucherschützer sowie dem nationalen und europäischen Recht. Sie umfasst u. a. Bonität, Sicherheitstechnik, Preistransparenz, Informationspflichten, Kundenservice und Datenschutz.

Diese Qualitätskriterien werden ständig weiterentwickelt und an neueste Entwicklungen im Bereich Rechtsprechung und Verbraucherschutz angepasst.

Aufbauend auf dieser Sicherheit gibt Trusted Shops dem Verbraucher eine kostenlose Geld-zurück-Garantie, falls mit der Bestellung etwas schief läuft. Durch diese Versi-

cherung sind finanzielle Risiken beim Einkauf für den Kunden ausgeschlossen. Die Geld-zurück-Garantie kommt bei Nicht-Lieferung, Nicht-Erstattung nach Rückgabe und Kreditkartenmissbrauch zum Tragen. Hiermit bietet Trusted Shops den Verbrauchern eine europaweit einzigartige Serviceleistung. Risikoträger ist Atradius, die weltweit zweitgrößte Kreditversicherung.

Sollte es beim Einkauf mit einem Online-Shop Betreiber dennoch zu Problemen kommen, kann sich der Kunde per Online-System, E-Mail oder Telefon an das erfahrene, mehrsprachige Trusted Shops Service-Center wenden. Hier erhält er professionelle Hilfe z. B. bei der Rückabwicklung von Transaktionen.

Trusted Shops vermittelt bei jeglichen Problemen zwischen Kunden und Online-Shops. In bisher keinem der über Trusted Shops abgewickelten Streitfälle wurde ein Gerichtsverfahren erforderlich, da die Vermittlung stets zu einvernehmlichen Lösungen für alle Beteiligten führte.

Die Kernleistungen, die Trusted Shops den Endkunden sowie den Handelstreibenden offeriert, werden für Shop-Betreiber außerdem durch weitreichende Marketingkomponenten, PR-Leistungen und Informationen über rechtliche Entwicklungen abgerundet.

Jeder Shop erhält zudem ein umfassendes rechtliches Praxishandbuch und den Zugang zu geschützten Online-Diskussionsforen für die Kommunikation mit anderen Shops und den Trusted Shops Experten.

Fazit: Durch die Kombination von Prüfung, Garantie und Service entsteht für den Verbraucher ein "Rundum-sicher-Paket". Die Bereitschaft und das Vertrauen der Verbraucher, bei Online-Shops einzukaufen, wächst durch die Zertifizierung mit dem Trusted Shops Gütesiegel.

Somit steigt der Umsatz der zertifizierten Shops, während das finanzielle Risiko für den Verbraucher gegen Null tendiert - ideale Voraussetzungen für den gesamten Internet-Handel.



## **Kontakt**

Trusted Shops GmbH  
Ulrich Hafenbradl

Colonus Carré  
Subbelrather Str. 15c  
D-50823 Köln

E-Mail: [presse@trustedshops.de](mailto:presse@trustedshops.de)

Tel.: 0221 - 77 53 6 – 83

Fax: 0221 - 77 53 6 – 89

**[www.trustedshops.de](http://www.trustedshops.de)**