



GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE IN DER PRAXIS

Eine Repräsentativbefragung der
Bevölkerung ab 16 Jahre

Inhalt

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Vorwort | 3 |
| Einleitung | 4 |
| Die Erfahrungen der Verbraucher mit der Rückgabe von Produkten sind äußerst positiv | 6 |
| Positive Bilanz bei den Kunden aller Geschäfte | 15 |
| Große Zufriedenheit minimiert den Wunsch nach einem Ausbau des Gewährleistungsrechts | 22 |

Vorwort

Die Zufriedenheit der Kunden ist eine wichtige Voraussetzung des erfolgreichen Einzelhandels. Umgekehrt können Geschäftskonzepte, welche die Wünsche und Bedürfnisse der Verbraucher auch im Servicebereich nicht im Blick haben, kaum dauerhaft bestehen. Die Digitalisierung des Lebens hat die Anforderlichkeit guter Serviceleistungen im Interesse der Kunden noch stärker als bisher in den Fokus gerückt. Der stationäre Handel muss sich nicht nur im Hinblick auf den Preis, sondern auch im Leistungswettbewerb mit den digitalen Konkurrenten messen. Bewertungsportale bieten leistungsstarken Händlern Chancen, verzeihen aber auch selten Defizite. Dem Handelsverband Deutschland ist es daher ein wichtiges Anliegen, die Einzelhändler bei der passgenauen Erfüllung der Kundenerwartungen zu unterstützen.

Die Serviceleistungen des Einzelhandels und die Erwartungen der Verbraucher sind dabei vielfältig. Ein wichtiges Element ist der Umtausch von Waren bei Nichtgefallen und der Umgang mit Reklamationen. Während der Kulanzumtausch im Ladengeschäft lediglich ein freiwilliges Serviceangebot darstellt, ist die Abwicklung von Gewährleistungsfällen auch gesetzlich determiniert. Gleichwohl bestehen auch hier in der praktischen Abwicklung gewisse Spielräume. Beide Formen der Umtauschmöglichkeiten werden in der Praxis vom Kunden häufig selbstverständlich vorausgesetzt und zum Teil selbstbewusst eingefordert. Zu diesem Bewusstsein der Verbraucher hat nicht zuletzt auch die Digitalisierung beigetragen, denn erst der Internethandel hat den Kunden wirklich an die problemlose Rückgabe einmal gekaufter Waren ohne weitere Gründe innerhalb der für den Fernabsatz geltenden gesetzlichen Widerrufsfrist gewöhnt.

In der politischen Diskussion wird die rechtskonforme Umsetzung des geltenden Gewährleistungsrechts durch die Einzelhandelsunternehmen gelegentlich diskutiert und kritisch hinterfragt. Diese Diskussion wird mitunter mit der Frage verknüpft, ob die geltenden Regeln ausreichen und dem Kunden hinreichenden Schutz bieten. Zuletzt hat eine Projektgruppe der Verbraucherschutzministerkonferenz und der Justizministerkonferenz der Länder sich mit Fragen des Gewährleistungsrechts beschäftigt.



Auch auf europäischer Ebene wird – wegen der ganz unterschiedlichen nationalen Regelungen – immer wieder in unterschiedlichem Kontext die Harmonisierung des Gewährleistungsrechts diskutiert, häufig verbunden mit dem Vorschlag, die deutschen Gewährleistungsfristen zu verlängern.

Der HDE hat sich daher entschieden, im Rahmen der vorliegenden Studie zu ermitteln, ob die Kunden im stationären Einzelhandel in der Praxis mit den Möglichkeiten der Rückgabe von Produkten und mit der Abwicklung zufrieden sind. Dabei wurde ausdrücklich zwischen dem Kulanzumtausch und der Reklamation, also der Geltendmachung bestehender Gewährleistungsrechte, differenziert. Auf Grundlage der vorliegenden repräsentativen Studie konnte ein realistisches Bild von den praktischen Verhältnissen im Einzelhandel und der tatsächlichen Kundenzufriedenheit gezeichnet werden. Die Ergebnisse stellen einen wichtigen Benchmark für die Unternehmen dar. Nicht zuletzt wird aber auch die Frage beantwortet, ob im Gewährleistungsrecht gesetzgeberischer Handlungsbedarf besteht und inwieweit die Kunden bereit sind, für eine Erweiterung bestehender Rechte höhere Verbraucherpreise in Kauf zu nehmen.

Mit den Ergebnissen hilft die Studie also nicht nur den Einzelhändlern, die Qualität ihrer Serviceleistungen aus Sicht der Verbraucher realistisch einzuschätzen, sondern sie bietet auch der Politik einen wichtigen Maßstab zur Ermittlung etwaigen gesetzlichen Änderungsbedarfs. In diesem Sinne sind wir überzeugt, mit der nun vorliegenden Arbeit des Instituts für Demoskopie Allensbach auch einen repräsentativen Beitrag zur häufig von Einzelerlebnissen geprägten Diskussion zu leisten und dem Gesetzgeber eine wichtige Hilfestellung an die Hand zu geben, um etwaige legislative Initiativen besser als bisher am echten Konsumenteninteresse ausrichten zu können.

Stefan Genth

Hauptgeschäftsführer

Handelsverband Deutschland

Einleitung

Die Verbraucher in Deutschland sind durch vielfältige gesetzliche Regelungen geschützt. So haben sie unter anderem die Möglichkeit, Produkte, die sie im stationären Handel erworben haben und die einen Fehler oder Defekt aufweisen, zurückzugeben oder zu tauschen. Neben diesem Gewährleistungsrecht bieten viele Geschäfte ihren Kunden die Möglichkeit, gekaufte Waren innerhalb einer bestimmten Frist auch dann zu tauschen, wenn die Ware zwar einwandfrei ist, aber dem Kunden nicht gefällt. Um zu ermitteln, welche Erfahrungen die Verbraucher tatsächlich im stationären Handel mit Gewährleistungsansprüchen gemacht haben, beauftragte der Handelsverband Deutschland, HDE, das Institut für Demoskopie Allensbach mit einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung.

Im Mittelpunkt der aktuellen Untersuchung standen die Erfahrungen der Verbraucher mit dem Umtausch von Produkten und dem Umgang des Einzelhandels mit Gewährleistungsansprüchen. Dabei sollte zum einen herausgefunden werden, wie hoch der Anteil der Bevölkerung ist, der überhaupt schon etwas reklamiert hat, und welche Erfahrungen die Verbraucher dabei gemacht haben. Zum anderen sollte die Untersuchung klären, inwieweit die Verbraucher die gesetzlichen Rahmenbedingungen kennen und ob sie sich dadurch ausreichend geschützt sehen.

Die Untersuchung stützt sich auf insgesamt 1.393 Face-to-Face-Interviews mit einem repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung ab 16 Jahre. Die Interviews wurden zwischen dem 1. und 14. Juni 2015 mündlich-persönlich durchgeführt.

Die Erfahrungen der Verbraucher mit der Rückgabe von Produkten sind äußerst positiv

Ein Großteil der Verbraucher macht von den umfangreichen gesetzlichen Regelungen, die ihnen der stationäre Handel beim Umtausch von Produkten bietet, auch in der Praxis Gebrauch: 59 Prozent der Bevölkerung ab 16 Jahre haben innerhalb der letzten zwei bis drei Jahre etwas in einem Geschäft zurückgegeben oder zurückgeben wollen, weil das Produkt, das sie gekauft hatten, defekt war oder nicht mehr gefallen hat. Vier von zehn Verbrauchern haben in den letzten zwei, drei Jahren sogar mehrmals ein Produkt reklamiert, bei 19 Prozent der Verbraucher ist dies im gleichen Zeitraum einmal vorgekommen.

Es sind in erster Linie Frauen und Personen der mittleren Altersgruppen, die Produkte in Geschäften aus Gewährleistungsgründen oder bei Nichtgefallen zurückgeben. 66 Prozent der Frauen, aber nur 52 Prozent der Männer haben in den letzten zwei, drei Jahren etwas zurückgegeben oder zurückgeben wollen. Bei den 30- bis 44-Jährigen waren es 67 Prozent, bei den 45- bis 59-Jährigen 65 Prozent.

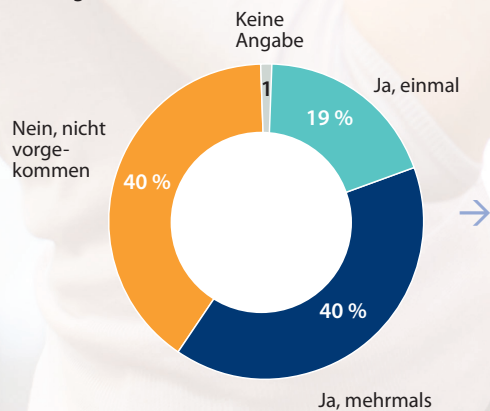
Insbesondere bei den Unterschieden, die es zwischen den Geschlechtern gibt, spiegeln die Ergebnisse das zum Teil sehr unterschiedliche Einkaufsverhalten von Männern und Frauen wider. Frauen kaufen sehr viel häufiger ein als Männer – und dies betrifft nicht nur den Einkauf des täglichen Bedarfs, sondern auch Einkäufe in Bekleidungsgeschäften, Verbrauchermärkten oder Kaufhäusern. So gehen 38 Prozent der Frauen, aber nur 15 Prozent der Männer laut aktueller Allensbacher Markt- und Werbeträgeranalyse häufiger einkaufen bzw. shoppen.¹

¹ Vgl. Allensbacher Markt- und Werbeträgeranalyse, AWA 2015.

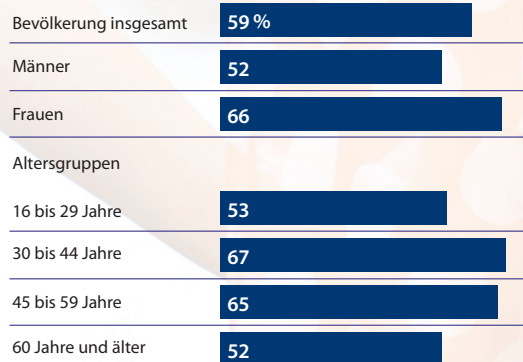
Ein Großteil der Verbraucher hat Erfahrung mit der Rückgabe von Produkten im stationären Handel

Frage: "Zur Rückgabe von Produkten: Es kommt ja mitunter vor, dass man etwas, das man in einem Geschäft gekauft hat, zurückgeben möchte, z.B. weil es einem doch nicht gefällt oder weil es defekt ist bzw. Mängel hat. Ist es bei Ihnen in den letzten 2, 3 Jahren auch einmal oder mehrmals vorgekommen, dass Sie etwas zurückgegeben haben oder zurückgeben wollten, oder ist das bei Ihnen in den letzten 2, 3 Jahren nicht vorgekommen? Bestellungen im Internet sind hier nicht gemeint."

Es haben/wollten etwas im Geschäft zurückgeben –



Es haben/wollten etwas im Geschäft zurückgeben –



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

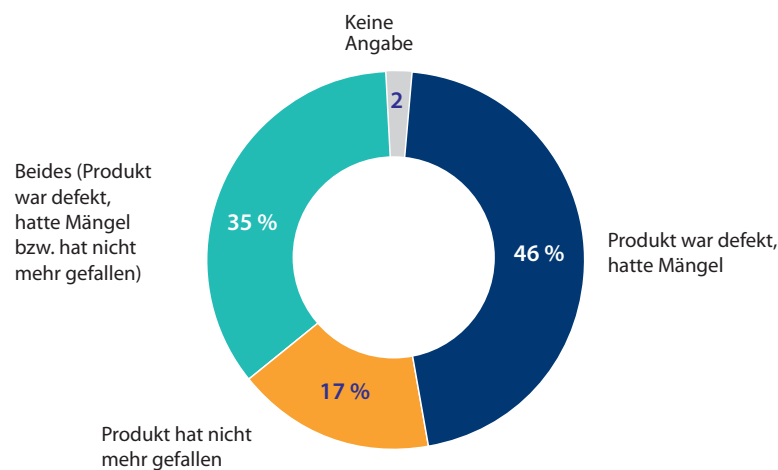
© IfD-Allensbach

In der Mehrheit der Fälle ist ein Defekt oder Mangel Ursache dafür, ein Produkt zurückgeben zu wollen. 46 Prozent aller Verbraucher, die in den letzten zwei bis drei Jahren ein Produkt zurückgegeben haben oder zurückgeben wollten, führen als Grund einen Mangel an, 17 Prozent geben zu Protokoll, dass ihnen der gekaufte Artikel nicht gefallen hat und 35 Prozent, dass beides vorgekommen ist.

Auch in dieser Frage unterscheiden sich Männer und Frauen signifikant in ihrem Verhalten: Männer reklamieren überdurchschnittlich oft defekte Produkte, Frauen hingegen geben Produkte weit überdurchschnittlich wegen Nichtgefallen zurück. So haben 52 Prozent aller Männer, die in den letzten zwei bis drei Jahren ein Produkt zurückgegeben haben, einen Defekt oder Mangel reklamiert, aber nur 41 Prozent der Frauen. Umgekehrt haben 23 Prozent der Frauen einen Artikel zurückgegeben, weil er ihnen nicht gefallen hat; bei den Männern waren dies nur 10 Prozent.

Erfahrungen mit dem Gewährleistungsrecht überwiegen

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben:
„Aus welchem Grund haben Sie in den letzten 2, 3 Jahren Produkte zurückgegeben oder zurückgeben wollen? Lag es daran, dass diese Produkte defekt waren bzw. sonstige Mängel hatten, oder wollten Sie die Produkte aus anderen Gründen nicht mehr haben, z. B. weil sie Ihnen nicht mehr gefallen haben, oder ist in den letzten 2, 3 Jahren beides vorgekommen?“



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Die Erfahrungen, von denen Verbraucher bei Inanspruchnahme des Gewährleistungsrechts oder beim Kulanzumtausch berichten, sind weit überwiegend positiv. Drei Viertel aller Verbraucher, die ein Produkt zurückgegeben haben oder zurückgeben wollten, haben problemlos den Kaufpreis erstattet bekommen und zwei Drittel haben das Produkt ersetzt oder getauscht bekommen. 62 Prozent sagen zudem, dass das Personal im Geschäft sehr freundlich und entgegenkommend war.

Negative Erfahrungen sind hingegen weit seltener: 17 Prozent halten es eher für Glückssache, ob ein Produkt zurückgenommen oder getauscht wird, und sehen darüber hinaus einen engen Zusammenhang zwischen einem erfolgreichen Umtausch und dem Angestellten, mit dem man es gerade zu tun hat. 10 Prozent haben die Erfahrung gemacht, dass es lange dauert, bis der Umtausch oder die Reparatur durchgeführt wurde und 9 Prozent berichten von langen Diskussionen, bevor das Produkt zurückgenommen wurde. 7 Prozent wurden vom Personal unfreundlich behandelt und lediglich 4 Prozent wurden vom Geschäft strikt zurückgewiesen, ohne dass das Produkt getauscht oder repariert wurde.

Die weit überwiegende Mehrheit der Verbraucher berichtet von positiven Erfahrungen bei der Rückgabe von Produkten

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben (Gewährleistung und/oder Kulanz):

"Hier haben wir einige Erfahrungen aufgeschrieben, die man bei der Rückgabe von Produkten machen kann. Welche Erfahrungen haben auch Sie in den letzten Jahren gemacht, als Sie etwas zurückgeben wollten?" (Listenvorlage, Mehrfachangaben möglich)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben (Gewährleistung und/oder Kulanz)

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Die Erfahrungen der Verbraucher bei der Rückgabe von Produkten im stationären Handel fallen gleichermaßen positiv aus – unabhängig davon, ob ein Produkt auf Kulanz zurückgegeben oder eine Gewährleistung in Anspruch genommen wurde. Jene Bevölkerungskreise, die in den letzten zwei, drei Jahren ein Produkt zurückgeben wollten, weil es ihnen nicht mehr gefallen hat, berichten weit überdurchschnittlich, dass die Rücknahme problemlos verlief. 82 Prozent von ihnen haben ohne Probleme den Kaufpreis erstattet oder einen Gutschein ausgestellt bekommen, 64 Prozent konnten ihr Produkt anstandslos gegen ein neues bzw. anderes umtauschen und 57 Prozent empfanden die Angestellten als freundlich und entgegenkommend.

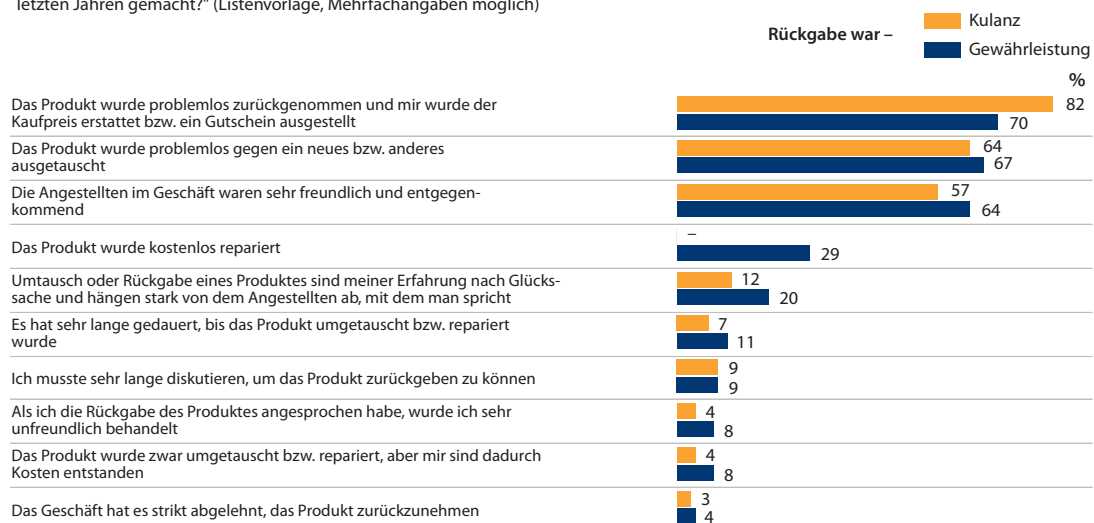
Verbraucher, die in den letzten zwei, drei Jahren ein defektes oder mangelhaftes Produkt zurückgeben wollten, ziehen ebenfalls eine sehr positive Bilanz ihrer Erfahrungen: 70 Prozent von ihnen haben ohne Schwierigkeiten den Kaufpreis erstattet bekommen, 67 Prozent haben ein neues Produkt erhalten und 64 Prozent bezeichnen die Angestellten als hilfsbereit und freundlich.

Positiver Eindruck überwiegt sowohl bei Kulanzumtausch als auch bei Inanspruchnahme von Gewährleistungsrechten

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben:

"Hier haben wir einige Erfahrungen aufgeschrieben, die man bei der Rückgabe von Produkten machen kann.

Wenn Sie jetzt einmal nur an die Fälle denken, in denen Sie Produkte zurückgegeben haben, weil sie Ihnen nicht gefallen haben / weil sie defekt waren bzw. Mängel hatten: Welche Erfahrungen haben auch Sie da in den letzten Jahren gemacht?" (Listenvorlage, Mehrfachangaben möglich)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach



Der Anteil der Verbraucher, die bei der Rückgabe negative Erfahrungen machen mussten, bleibt in beiden Gruppen weit hinter dem Anteil an Verbrauchern mit positiven Erfahrungen zurück. Im direkten Vergleich machen Personen, die versucht haben, ein defektes oder mangelhaftes Produkt zurückzugeben, leicht überdurchschnittlich auch negative Erfahrungen. So bezeichnet es jeder Fünfte von ihnen als Glückssache, ob ein Produkt zurückgenommen oder getauscht wird, rund jeder Zehnte hat lange warten müssen, bis ein defektes Produkt umgetauscht oder repariert wurde. 9 Prozent haben lange diskutieren müssen, bis sie das Produkt zurückgeben konnten. Verbraucher, die in den letzten zwei bis drei Jahren ein Produkt auf Kulanz umtauschen bzw. zurückgeben wollten, berichten noch seltener von negativen Erfahrungen bei der Rückgabe.

Verschwindend gering ist in beiden Gruppen mit 3 bzw. 4 Prozent der Anteil derer, die vom Geschäft mit ihrem Anliegen gänzlich abgewiesen wurden.

Fast 90 Prozent urteilen positiv

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben:
 „Wenn Sie jetzt einmal an das letzte Mal denken, als Sie etwas zurückgegeben haben oder zurückgeben wollten. Wie zufrieden waren Sie da alles in allem damit, wie das Geschäft reagiert hat? Würden Sie sagen ...“

Es waren beim letzten Mal –



Rückgabe beim letzten Mal –
 aus Kulanz



aus Gewährleistung



■ „sehr zufrieden“ ■ „zufrieden“ ■ „weniger zufrieden“ ■ „gar nicht zufrieden“ ■ Keine Angabe
 x = unter 0,5 Prozent

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

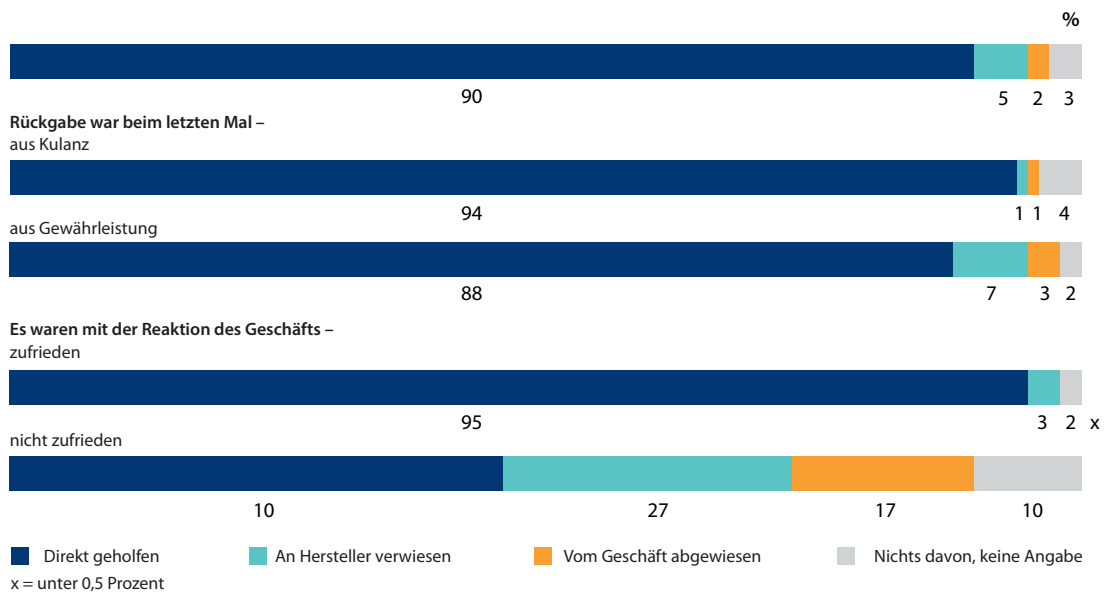
© IfD-Allensbach

Vor dem Hintergrund dieser überaus positiven Detailbewertung kann es kaum überraschen, dass auch das summarische Urteil der Verbraucher über das Verhalten des Handels bei der Rückgabe von Produkten sehr positiv ausfällt: 89 Prozent der betroffenen Verbraucher waren mit der Reaktion des Geschäfts, in dem sie das letzte Mal etwas zurückgeben wollten, zufrieden oder sehr zufrieden, 46 Prozent sogar sehr zufrieden. Lediglich 10 Prozent der Verbraucher, die in den letzten zwei, drei Jahren etwas in einem Geschäft zurückgeben wollten, ziehen eine negative Gesamtbilanz.

Auch beim summarischen Urteil fällt die Zufriedenheit bei der überwältigenden Mehrheit der Verbraucher positiv aus – ganz gleich, ob sie ein Produkt zurückgeben wollten, weil es defekt war oder weil es ihnen nicht mehr gefallen hat. So waren beim Umtausch auf Kulanz 94 Prozent der Kunden mit der Reaktion des Geschäfts zufrieden oder sogar sehr zufrieden; von Kunden, deren Rückgabe aus Gewährleistungsgründen erfolgte, ziehen 87 Prozent eine (sehr) zufriedene Gesamtbilanz.

Hilfe direkt vor Ort

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben:
„Wie ist das Geschäft mit Ihrem Anliegen genau umgegangen: Hat Ihnen das Geschäft direkt selbst geholfen, oder hat man Sie an den Hersteller des Produktes verwiesen, oder hat man Sie im Geschäft ganz abgewiesen.“



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Das positive Gesamturteil beruht im Wesentlichen auf zwei Erfahrungen der Verbraucher: Zum Ersten auf der Erfahrung, dass die Geschäfte Produkte, die defekt sind oder dem Kunden nicht gefallen, problemlos zurücknehmen oder umtauschen; zum Zweiten, dass die Geschäfte sich direkt vor Ort um das Anliegen ihrer Kunden kümmern und sie nicht an den Hersteller verweisen oder sogar ganz abweisen. 90 Prozent aller Verbraucher, die in einem Geschäft etwas zu reklamieren hatten, konnten beim letzten Mal ihr Anliegen direkt vor Ort klären; lediglich 5 Prozent berichten, dass sie an den Hersteller verwiesen wurden. Nur 2 Prozent aller Kunden wurden beim letzten Reklamationsfall vom Geschäft ganz abgewiesen.

Dass es einen engen Zusammenhang zwischen den Reaktionen des Geschäfts und der Zufriedenheit der Verbraucher gibt, zeigen die Aussagen von Kunden, die beim letzten Reklamationsfall unzufrieden mit der Reaktion des Geschäfts waren: Aus dieser vergleichsweise kleinen Gruppe berichten nur 46 Prozent, dass das Geschäft ihnen direkt weitergeholfen hat, 27 Prozent, dass sie an den Hersteller verwiesen wurden und 17 Prozent, dass ihr Anliegen ganz zurückgewiesen wurde.



Vor dem Hintergrund dieser überaus positiven Detailbewertung kann es kaum überraschen, dass auch das summarische Urteil der Verbraucher über das Verhalten des Handels bei der Rückgabe von Produkten sehr positiv ausfällt: 89 Prozent der betroffenen Verbraucher waren mit der Reaktion des Geschäfts, in dem sie das letzte Mal etwas zurückgeben wollten, zufrieden oder sehr zufrieden, 46 Prozent sogar sehr zufrieden. Lediglich 10 Prozent der Verbraucher, die in den letzten zwei, drei Jahren etwas in einem Geschäft zurückgeben wollten, ziehen eine negative Gesamtbilanz.

Auch beim summarischen Urteil fällt die Zufriedenheit bei der überwältigenden Mehrheit der Verbraucher positiv aus – ganz gleich, ob sie ein Produkt zurückgeben wollten, weil es defekt war oder weil es ihnen nicht mehr gefallen hat. So waren beim Umtausch auf Kulanz 94 Prozent der Kunden mit der Reaktion des Geschäfts zufrieden oder sogar sehr zufrieden; von Kunden, deren Rückgabe aus Gewährleistungsgründen erfolgte, ziehen 87 Prozent eine (sehr) zufriedene Gesamtbilanz.

Positive Bilanz bei den Kunden aller Geschäfte



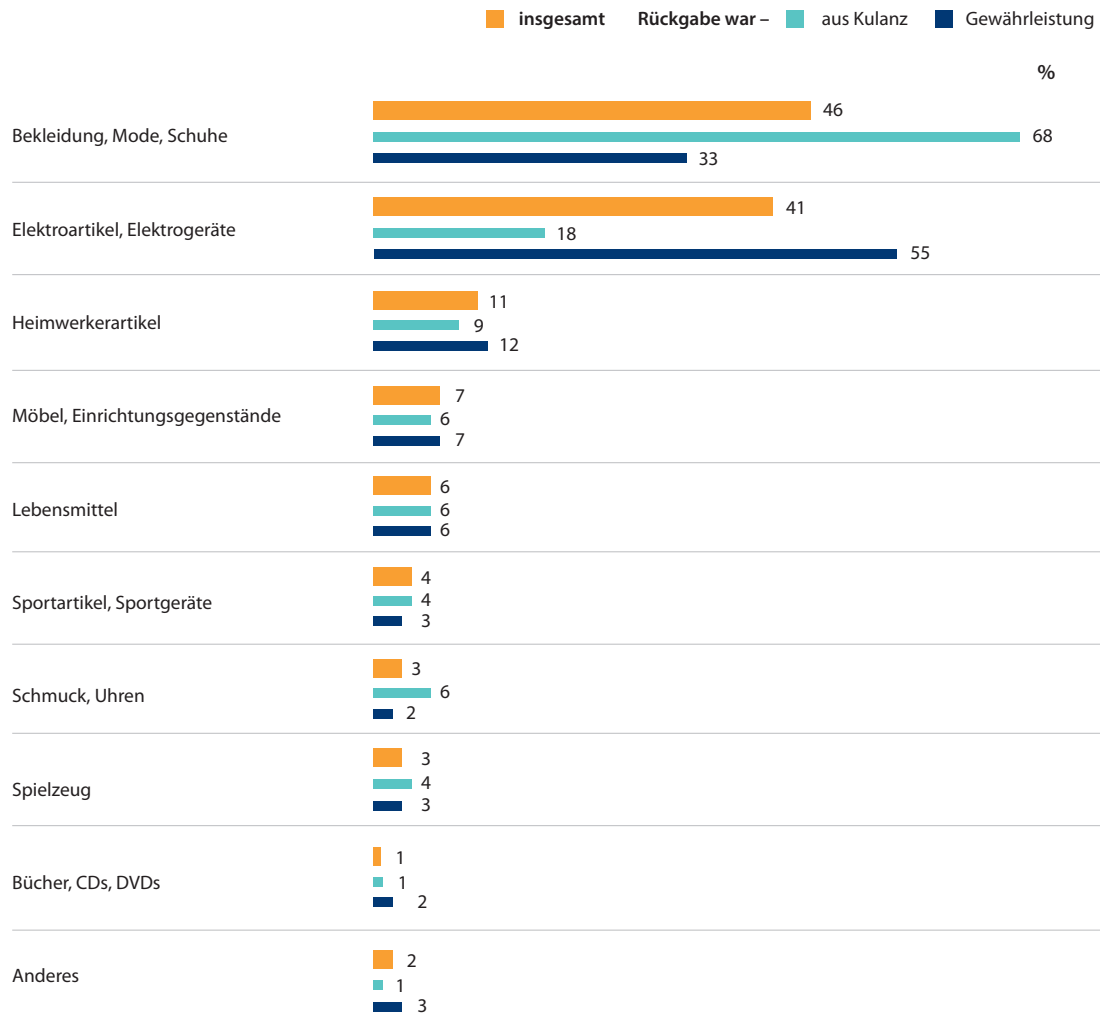
Im Wesentlichen konzentriert sich die Rückgabe von Produkten im stationären Handel auf zwei Warenbereiche: auf Bekleidungs- und auf Elektroartikel. Bei 46 Prozent der Verbraucher, die in den letzten zwei, drei Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgeben wollten, bezog sich die Reklamation bzw. der Rückgabewunsch auf Bekleidungsartikel oder Schuhe, bei 41 Prozent auf Elektroartikel oder elektronische Geräte.³ Allerdings gibt es bei diesen Produktbereichen erhebliche Unterschiede, warum Verbraucher diese zurückgeben wollten: Kleidung und Schuhe werden weit überdurchschnittlich wegen Nichtgefallen zurückgegeben, Elektroartikel, weil sie Mängel oder einen Defekt aufweisen. Beim Kulanzumtausch entfielen 68 Prozent aller Rückgabewünsche auf den Bekleidungsbereich, nur 18 Prozent auf Elektroartikel. Bei der Rückgabe aus Gewährleistungsgründen entfielen 55 Prozent der Reklamationen auf Elektroartikel, aber nur 33 Prozent auf Kleidung oder Schuhe.

Auf alle anderen Warenbereiche entfielen weit weniger Reklamationen bzw. Rückgabewünsche: 11 Prozent der Verbraucher haben zuletzt einen Heimwerkerartikel zurückgeben wollen, 7 Prozent Möbel oder andere Einrichtungsgegenstände und 6 Prozent Waren aus dem Lebensmittelbereich. 4 Prozent aller Reklamationen entfielen zudem auf Sportartikel oder Sportgeräte, 3 Prozent auf Schmuck bzw. Uhren, ebenfalls 3 Prozent auf Spielzeug und 2 Prozent auf Bücher, CDs oder DVDs.

3 Auch wenn sich die Frage auf den letzten Reklamationsfall bezog, wurde zugelassen, dass ein Befragter mehr als einen Warenbereich angeben konnte. Dadurch summieren sich die Angaben auf mehr als 100 Prozent.

Rückgabe: vor allem Kleidung und Elektroartikel

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben:
 „Was für ein Produkt haben Sie beim letzten Mal zurückgegeben oder zurückgeben wollen?
 Bitte sagen Sie es mir nach dieser Liste.“ (Listenvorlage)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Eng verknüpft mit den Warengruppen sind die Geschäfte, in denen besonders häufig Waren reklamiert oder zurückgegeben werden. Hier stehen große Fachhandelsketten an der Spitze, mit einigem Abstand folgen Discountgeschäfte, Kaufhäuser und kleinere, unabhängige Fachgeschäfte. 41 Prozent der Verbraucher haben zuletzt ein Produkt bei einer großen Fachhandelskette zurückgegeben oder zurückgeben wollen, 27 Prozent bei einem Discounter wie Aldi oder Lidl, 19 Prozent in einem großen Kaufhaus und 18 Prozent in einem kleineren, unabhängigen Fachgeschäft. Weitere 11 Prozent haben Waren in einer großen Super- oder Verbrauchermarktkette zurückgeben wollen und 5 Prozent in einem Möbelhaus.⁴

⁴ Auch bei dieser Frage wurde zwar explizit nach dem letzten Mal gefragt, es wurden aber ebenfalls Mehrfachangaben zugelassen, so dass die Summe aller Antworten mehr als 100 Prozent ergibt.

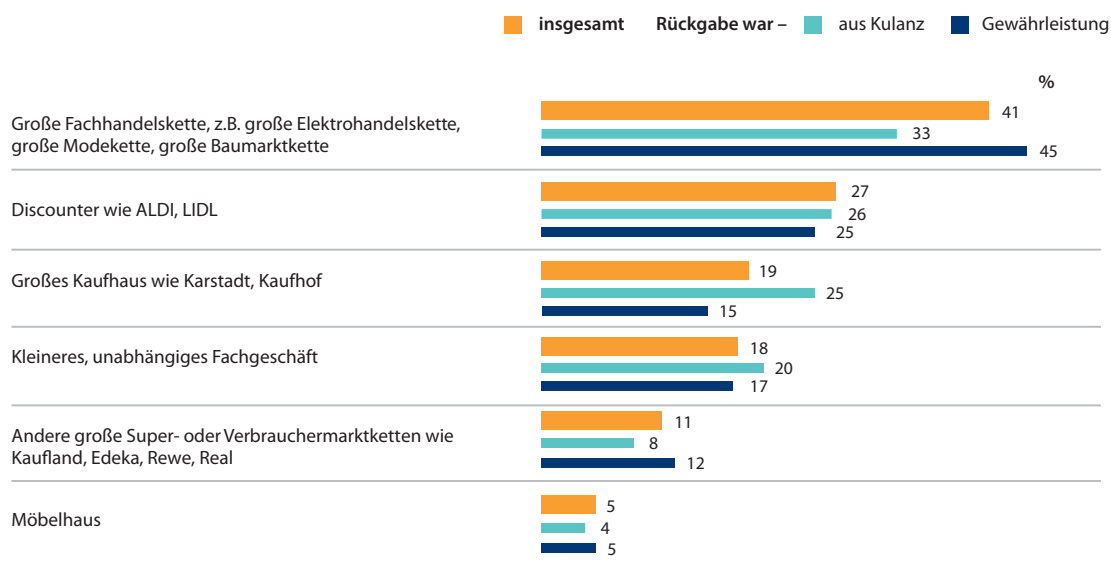
Insbesondere Gewährleistungsfälle konzentrieren sich stark auf die großen Fachhandelsketten, also auf die großen Elektrohandels-, Mode- und Baumarktketten. 45 Prozent der zuletzt wegen eines Defekts oder Mangels beanstandeten Produkte wurden in der Filiale einer großen Fachhandelskette reklamiert. Auf Discountgeschäfte wie Aldi oder Lidl entfielen 25 Prozent der Beanstandungen aufgrund von Gewährleistungsansprüchen, auf kleinere, unabhängige Fachgeschäfte 17 Prozent und auf große Kauf- bzw. Warenhäuser 15 Prozent.

Die Rückgabe von Produkten aus Kulanz verteilt sich hingegen sehr viel gleichmäßiger über die verschiedenen Geschäfte: 33 Prozent aller Rückgaben von Produkten aufgrund von Nichtgefallen erfolgte in großen Fachhandelsketten, 26 Prozent in Discountgeschäften, 25 Prozent in einem großen Kaufhaus und 20 Prozent in kleineren, unabhängigen Fachgeschäften.

Art des Geschäfts, in dem man etwas zurückgegeben hat

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben:

„In was für einem Geschäft haben Sie das letzte Mal etwas zurückgegeben bzw. zurückgeben wollen?“ (Listenvorlage)



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Die Erfahrungen der Verbraucher sind über alle Geschäftsarten hinweg weit überwiegend positiv. 86 Prozent der Verbraucher berichten, dass ein von ihnen beanstandetes Produkt von einem Kaufhaus wie Karstadt oder Kaufhof wie auch von einem Discounter wie Aldi oder Lidl problemlos zurückgenommen wurde. 83 Prozent haben diese Erfahrung auch bei einer Supermarkt- oder Verbrauchermarktkette wie Edeka, Kaufland, Rewe oder Real gemacht. Personen, die zuletzt ein Produkt bei einer großen Fachhandelskette beanstandet haben, berichten zu 72 Prozent von einer anstandslosen Rücknahme des von ihnen reklamierten Produkts, von Personen, die etwas in einem kleineren, unabhängigen Geschäft zurückgeben wollten, 68 Prozent.

Die allerwenigsten Geschäfte verweigern die Rückgabe defekter Produkte

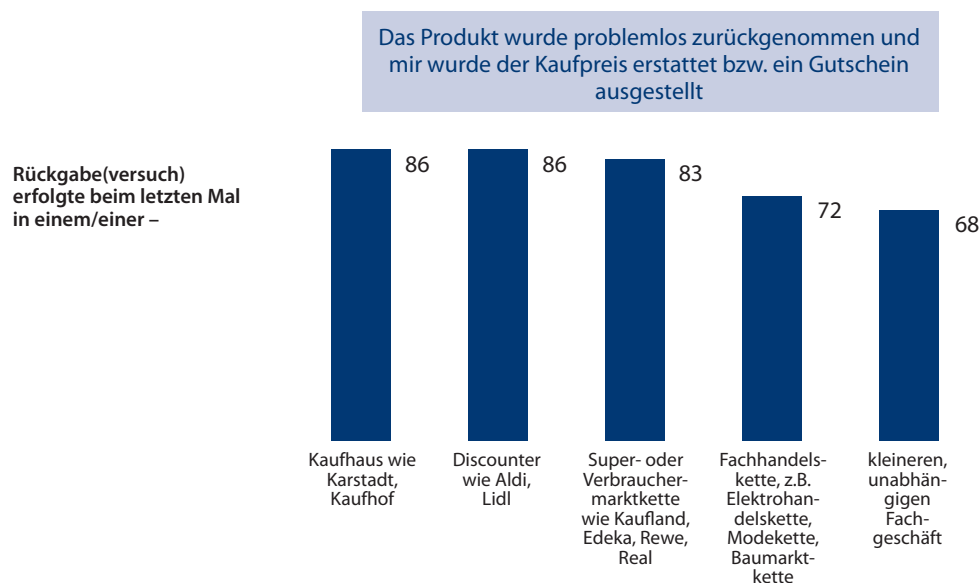


Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Gleichzeitig gibt es keinen Geschäftstyp, der signifikant häufiger als andere Geschäfte die Rücknahme von Produkten verweigert. Die Erfahrung, dass ein Geschäft die Rücknahme eines beanstandeten Produkts strikt ablehnt, haben 5 Prozent der Verbraucher gemacht, die zuletzt ein Produkt in einem großen Kauf- bzw. Warenhaus zurückgeben wollten, 4 Prozent der Kunden großer Fachhandelsketten bzw. kleinerer Fachgeschäfte und 3 Prozent der Kunden von Super- oder Verbrauchermarktketten. Von Kunden, die das letzte Mal ein Produkt bei einem Discountgeschäft zurückgeben wollten, haben sogar nur 2 Prozent die Erfahrung gemacht, dass das Geschäft die Rücknahme rigoros verweigert hat.

Problemlose Rückgabe in nahezu allen Geschäften

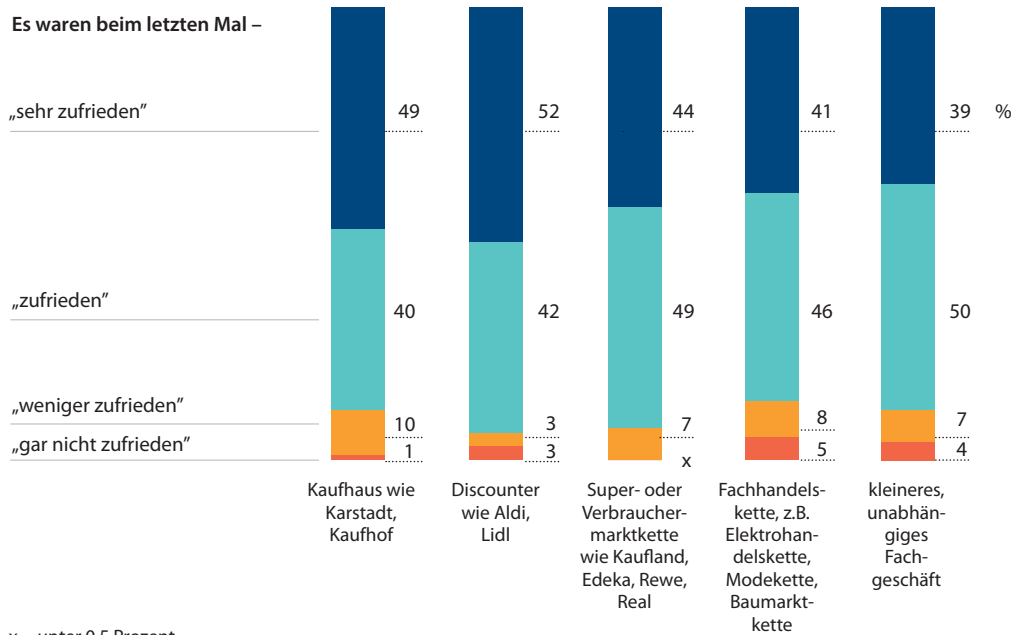


Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Weit überwiegende Zufriedenheit von Kunden aller Geschäfte

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben:
 „Wenn Sie jetzt einmal an das letzte Mal denken, als Sie etwas zurückgegeben haben oder zurückgeben wollten: Wie zufrieden waren Sie da alles in allem damit, wie das Geschäft reagiert hat? Würden Sie sagen ...“



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Entsprechend positiv fällt auch das summarische Urteil für die verschiedenen Arten von Geschäften aus. Die Kunden aller Geschäfte zeigen sich hoch zufrieden damit, wie ihnen das jeweilige Geschäft beim letzten Mal weitergeholfen hat, als sie ein Produkt zurückgeben wollten, das defekt war oder ihnen doch nicht gefiel. 94 Prozent der Kunden, die beim letzten Mal ein Produkt in einem Discounter zu beanstanden hatten, waren mit der Reaktion des Geschäfts zufrieden, 52 Prozent von ihnen sogar sehr zufrieden. Kunden, die zuletzt etwas in einer Supermarkt- oder Verbrauchermarktkette zurückgeben wollten, ziehen zu 93 Prozent eine positive Bilanz. Auch von den Kunden großer Kaufhäuser bzw. kleinerer, unabhängiger Fachgeschäfte sind jeweils 89 Prozent (sehr) zufrieden damit, wie das Geschäft auf ihre Beanstandung reagiert hat. Den großen Fachhandelsketten stellen 87 Prozent ihrer Kunden in diesem Zusammenhang ein positives Zeugnis aus.

Das positive Gesamtfazit resultiert auch aus der direkten Hilfe, die die weit überwiegende Mehrheit der Geschäfte ihren Kunden zuteil werden lässt. Nur wenige Geschäfte verweisen ihre Kunden an den Hersteller oder weisen ihre Kunden ganz ab – und dies gilt für alle Arten von Geschäften. Nur 2 Prozent der Kunden von Kaufhäusern oder großen Fachhandelsketten haben beim letzten Mal die Erfahrung gemacht, dass sie von diesen Geschäften abgewiesen wurden, als sie ein Produkt zurückgeben wollten. Von denjenigen Kunden, die zuletzt ein Produkt bei einem Discounter oder einem kleineren, unabhängigen Fachgeschäft beanstandet haben, berichtet nur einer von Hundert, dass er vom Geschäft gänzlich zurückgewiesen wurde. Bei den Kunden von Supermarkt- oder Verbrauchermarktketten sind es sogar weniger als 0,5 Prozent, die bei der letzten Reklamation vom jeweiligen Geschäft abgewiesen wurden.

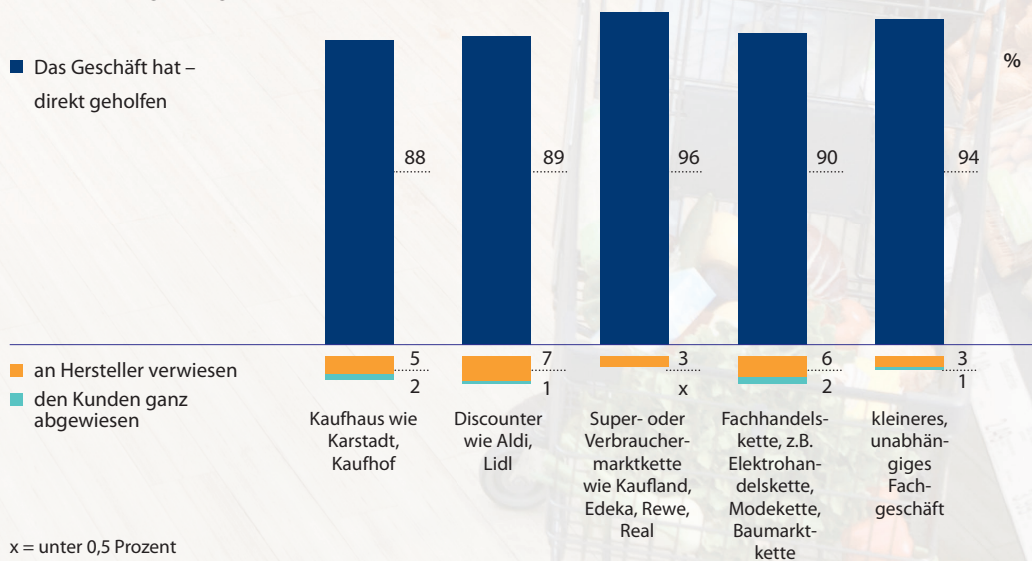
Auch der Verweis an den Hersteller ist eher die Ausnahme als die Regel: 7 Prozent der Kunden von Discountern und 6 Prozent der Kunden von großen Fachhandelsketten wurden beim letzten Mal mit ihrem Anliegen an den Hersteller verwiesen. Selbiges berichten 5 Prozent der Kaufhauskunden und jeweils 3 Prozent der Kunden von kleineren Fachgeschäften bzw. von Supermarkt- oder Verbrauchermarktketten.

Die überwältigende Mehrheit der Kunden gibt zu Protokoll, dass ihnen beim letzten Mal, als sie ein Produkt zurückgeben wollten, das ihnen nicht mehr gefiel oder defekt war, direkt im Geschäft geholfen wurde. So berichten 88 Prozent der Kunden großer Kauf- oder Warenhäuser und 89 Prozent der Kunden von Discountgeschäften, dass ihnen beim letzten Reklamationsfall direkt vor Ort geholfen wurde. Bei den Kunden großer Mode-, Elektrohandels- oder Baumarktketten sind es 90 Prozent, bei den Kunden kleinerer, unabhängiger Fachgeschäfte sowie großer Verbraucher- oder Supermarktketten sogar 94 bzw. 96 Prozent.



Nahezu alle Geschäfte helfen ihren Kunden direkt weiter

Frage an Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben:
„Wie ist das Geschäft mit Ihrem Anliegen genau umgegangen: Hat Ihnen das Geschäft direkt selbst geholfen, oder hat man Sie an den Hersteller des Produktes verwiesen, oder hat man Sie im Geschäft ganz abgewiesen?“



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Personen, die in den letzten 2, 3 Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach



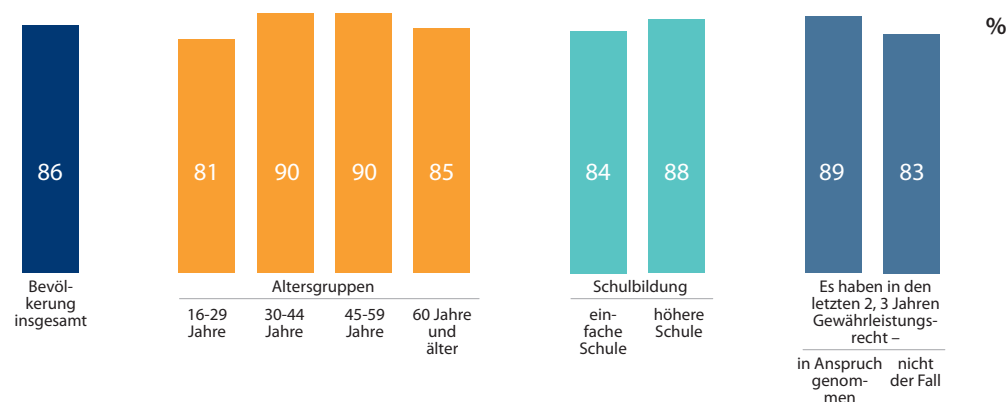
Große Zufriedenheit minimiert den Wunsch nach einem Ausbau des Gewährleistungsrechts

Die positiven Erfahrungen der Verbraucher führen ganz wesentlich dazu, dass sie das bestehende Gewährleistungsrecht positiv beurteilen und sie den derzeitigen gesetzlichen Rahmen auch für ausreichend erachten. Ein Ausbau des geltenden Schutzes genießt unter diesen Vorzeichen nur wenig Priorität. Gleichzeitig fühlt sich die große Mehrheit der Verbraucher über die gesetzlichen Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht gut informiert. 86 Prozent der Bevölkerung ab 16 Jahre kennen die Grundzüge des Gewährleistungsrechts, also dass man ein gekauftes Produkt, das defekt oder sonstige Mängel hat, innerhalb von zwei Jahren umtauschen, kostenlos reparieren lassen oder gegen Rückzahlung des Kaufpreises zurückgeben kann.

Personen, die in den letzten zwei, drei Jahren das Gewährleistungsrecht in Anspruch genommen haben, kennen die gesetzlichen Regelungen etwas häufiger als Personen, die dieses Recht nicht in Anspruch genommen haben. Aber auch in dieser Gruppe ist der Kenntnisstand mit 83 Prozent recht hoch. Von den Verbrauchern mit persönlicher Erfahrung kennen 89 Prozent die gesetzlichen Regelungen des Gewährleistungsrechts. Ebenfalls leicht überdurchschnittlich ist der Kenntnisstand bei Personen zwischen 30 und 59 Jahren sowie bei Personen mit höherer Schulbildung.

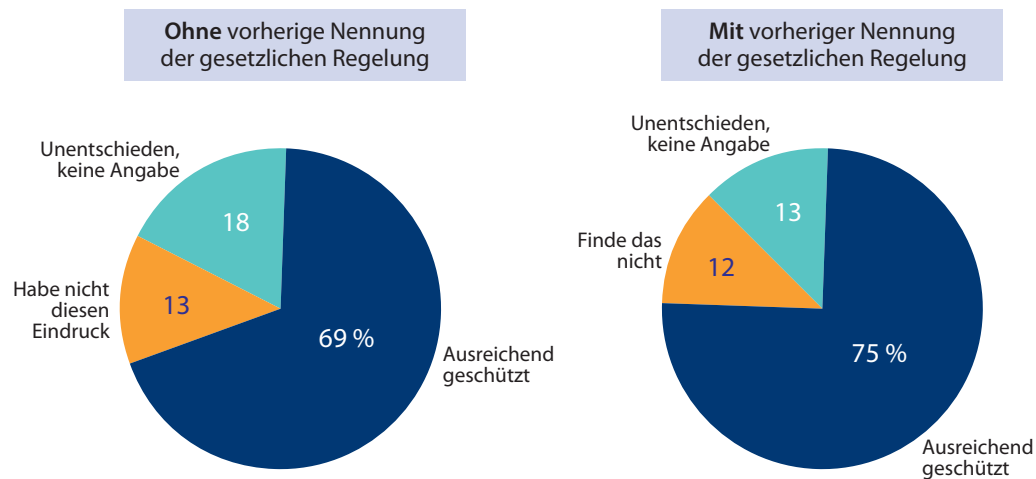
Gut informierte Verbraucher

Frage: "Als Kunde hat man ein sogenanntes Gewährleistungsrecht, also das Recht, ein gekauftes Produkt, das defekt ist oder sonstige Mängel hat, innerhalb von 2 Jahren umzutauschen, kostenlos reparieren zu lassen oder gegen Rückzahlung des Kaufpreises zurückzugeben. Kennen Sie diese Regelung, oder hören Sie davon zum ersten Mal?"



Die große Mehrheit der Verbraucher sieht sich durch das Gewährleistungsrecht ausreichend geschützt

Frage: „Haben Sie den Eindruck, dass man als Kunde rechtlich ausreichend geschützt ist, wenn man ein Produkt zurückgeben oder kostenlos reparieren lassen möchte, oder haben Sie nicht diesen Eindruck?“



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Die große Mehrheit der Verbraucher fühlt sich jedoch nicht nur gut informiert, sondern auch umfassend geschützt. Diese Einschätzung teilt die weit überwiegende Mehrheit der Verbraucher, und zwar unabhängig davon, ob ihnen die aktuelle gesetzliche Regelung noch einmal vorgestellt wurde oder ob sie ihr Urteil spontan, also ohne die Vorstellung der gesetzlichen Rahmenbedingungen, abgegeben haben. Dafür wurde im Interview eine experimentelle Untersuchungsanlage gewählt: Die Befragten wurden vor Beginn des Interviews in zwei, jeweils für sich repräsentative Teilgruppen aufgeteilt. Die eine Hälfte der Befragten bekam direkt die Frage gestellt, ob sie den Eindruck haben, dass die Verbraucher ausreichend geschützt sind, wenn sie ein Produkt zurückgeben oder kostenlos reparieren lassen möchten; der anderen Hälfte der Befragten wurde zunächst die gesetzliche Regelung noch einmal kurz vorgestellt und erst danach die Frage gestellt, ob die Kunden in Deutschland durch das Gewährleistungsrecht ausreichend geschützt sind. In beiden Teilgruppen überwiegt eindeutig die Auffassung, dass die Verbraucher ausreichend geschützt sind: 69 Prozent aller Befragten, die vorab keine zusätzlichen Informationen über die gesetzliche Regelung erhalten hatten, sehen die Verbraucher durch das Gewährleistungsrecht ausreichend geschützt; lediglich 13 Prozent haben nicht diesen Eindruck. Von jenen Personen, die vorab kurz über die gesetzlichen Rahmenbedingungen informiert wurden, bewerteten sogar 75 Prozent den Schutz der Verbraucher bei der Rückgabe von Produkten im stationären Handel für ausreichend.

Gleichzeitig ist eine deutliche Mehrheit der Bevölkerung überzeugt, dass sich die Mehrzahl der Geschäfte an das Gewährleistungsrecht hält und Produkte, die nicht in Ordnung sind, auch zurücknehmen. Verbraucher, die in den letzten zwei, drei Jahren das Gewährleistungsrecht in Anspruch genommen haben und ein defektes oder mangelhaftes Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben oder zurückgeben wollten, urteilen noch positiver. 64 Prozent der Gesamtbevölkerung und 74 Prozent der Verbraucher, die das Gewährleistungsrecht in den letzten zwei, drei Jahren in Anspruch genommen haben, vertreten die Auffassung, dass die Geschäfte sich in der Regel an das Gewährleistungsrecht halten. Das Urteil von Verbrauchern, die in den letzten Jahren keine Produkte im Handel zurückgegeben haben, fällt zwar zurückhaltender, aber keinesfalls negativ aus. So meinen zwar nur vergleichsweise geringe 52 Prozent von ihnen, dass sich die Geschäfte um die Einhaltung des Gewährleistungsrechts bemühen, umgekehrt glauben aber auch nur 11 Prozent, dass viele Geschäfte die Rücknahme verweigern. 37 Prozent von ihnen fällt es schlichtweg schwer, sich ein Urteil zu bilden, weil ihnen dazu die Erfahrung fehlt.

Deutlich auseinander fällt das Urteil von Verbrauchern, die positive Erfahrungen mit der Rückgabe von Produkten gemacht haben, und jenen Verbrauchern, die keine guten Erfahrungen damit gemacht haben. 77 Prozent der zufriedenen Kunden, aber nur 44 Prozent der unzufriedenen Kunden sind überzeugt, dass sich die Mehrzahl der Geschäfte an das Gewährleistungsrecht hält. Umgekehrt glauben 28 Prozent der unzufriedenen Kunden, aber nur 7 Prozent der zufriedenen Kunden, dass viele Geschäfte die Rücknahme defekter Produkte verweigern. In diesem Urteil spiegeln sich die negativen Erfahrungen, die einige Verbraucher bei der Rückgabe von Produkten gemacht haben, direkt wider: Die persönliche Erfahrung, dass ein Geschäft die Rücknahme verweigert hat, führt zu der verallgemeinernden Schlussfolgerung, dass sich die Mehrheit der Geschäfte nicht an das Gewährleistungsrecht hält.

Dementgegen stehen jedoch die Erfahrungen der großen Mehrheit der Verbraucher, die bei der Rückgabe von defekten Produkten sehr positive Erfahrungen gesammelt haben. Dieser Eindruck führt zu einem deutlich positiveren Urteil über den Umgang des Einzelhandels mit Gewährleistungsansprüchen ihrer Kunden.

Halten sich die Geschäfte in der Regel an die gesetzlichen Vorgaben?

Frage: „Wenn Sie einmal nach dem gehen, was Sie selbst erlebt oder von anderen gehört haben: Halten sich die Geschäfte in der Regel an dieses Gewährleistungsrecht und nehmen Produkte, die nicht in Ordnung sind, zurück, oder verweigern viele Geschäfte die Rücknahme ihrer Produkte, obwohl sie eigentlich dazu verpflichtet wären?“

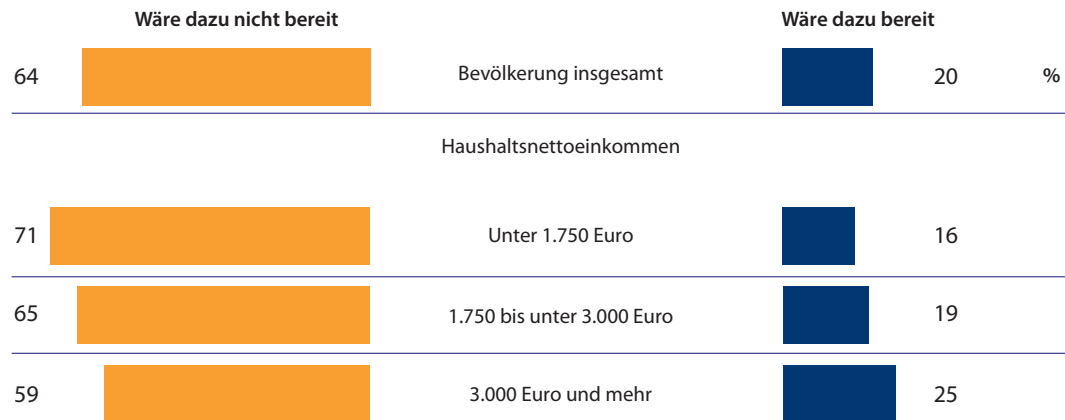
| | Bevölkerung insgesamt | Es haben in den letzten 2, 3 Jahren Gewähr- leistungsrecht – | | Es waren bei der letzten Rückgabe mit dem Geschäft – | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------|-----------------|
| | | in Anspruch genommen | nicht der Fall | zufrieden | nicht zufrieden |
| | % | % | % | % | % |
| Geschäfte halten sich daran | 64 | 74 | 52 | 77 | 44 |
| Verweigern die Rück- nahme | 10 | 9 | 11 | 7 | 28 |
| Unentschieden | 26 | 17 | 37 | 16 | 28 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IfD-Allensbach

Nur begrenzte Bereitschaft, für eine Ausdehnung der Gewährleistungsrechte mehr zu bezahlen

Frage: „Wären Sie grundsätzlich bereit, für Produkte einen höheren Preis zu zahlen, wenn dafür z.B. das Gewährleistungsrecht von 2 auf 3 Jahre verlängert wird, oder wären Sie dazu nicht bereit?“



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IFD-Umfrage 11040 (Juni 2015)

© IFD-Allensbach

Die weit überwiegend positiven Erfahrungen der Verbraucher mit dem Gewährleistungsrecht in der Praxis sowie der Eindruck, dass die bestehenden gesetzlichen Regelungen ausreichen, schränkt die Bereitschaft, für einen Ausbau des gesetzlichen Rahmens mehr zu bezahlen, erheblich ein. Lediglich jeder fünfte Verbraucher wäre grundsätzlich bereit, für Produkte einen höheren Preis zu bezahlen, wenn dafür das Gewährleistungsrecht von zwei auf drei Jahre verlängert würde; zwei Drittel der Verbraucher wären dazu nicht bereit.

Diese deutliche Zurückhaltung findet sich in allen Bevölkerungsgruppen, besonders ausgeprägt jedoch bei den einkommensschwächeren Bevölkerungsteilen. Von Personen mit unterdurchschnittlichem Haushaltseinkommen wären 71 Prozent nicht bereit, für eine Ausweitung des Gewährleistungsrechts mehr Geld auszugeben. Lediglich 16 Prozent von ihnen zeigen sich einem solchen Vorschlag aufgeschlossen gegenüber. Personen mit überdurchschnittlichem Einkommen stehen dieser Idee zwar offener gegenüber, aber auch von ihnen wäre nur jeder Vierte bereit, für die Ausdehnung des Gewährleistungsrechts einen höheren Preis zu bezahlen – 59 Prozent lehnen dies dezidiert ab.

Impressum

Handelsverband Deutschland – HDE e. V.

Am Weidendamm 1 A

10117 Berlin

www.einzelhandel.de

Zahlen und Diagramme:

Institut für Demoskopie Allensbach

Fotos:

Titelfoto: © gpointstudio/iStock/Thinkstock;

© Corbis images: S. 9 PT Images; S. 13 Eric Herchaft/

Onoky; S. 16 Hero Images; S. 17 Hiya Images; S. 23 Daniel

Koebe; S. 27 Matthias Tunger/Ocean



Handelsverband Deutschland – HDE e. V.

Am Weidendamm 1 A

10117 Berlin

Dr. Peter Schröder

Bereichsleiter Recht und Verbraucherpolitik

Telefon: 030 72625046

E-Mail: schroeder@hde.de

www.einzelhandel.de



INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH

Institut für Demoskopie Allensbach

Radolfzeller Straße 8

78476 Allensbach am Bodensee

Michael Sommer

Projektleiter

Telefon: 07533 805118

E-Mail: msommer@ifd-allensbach.de

www.ifd-allensbach.de