



GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE IN DER PRAXIS

Eine Repräsentativbefragung der
Bevölkerung ab 16 Jahre

INHALT

Vorwort	04
Einleitung	07
Nach wie vor zieht die große Mehrheit der Verbraucher eine positive Bilanz	09
Positives Fazit bei den Kunden aller Geschäftstypen	19
Geringer Kenntnisstand führt zu mehr Unentschlossenheit im Urteil	27

VORWORT

Die Serviceleistungen des Einzelhandels und die Erwartungen der Verbraucher sind 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 als 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.

Die politische Diskussion über die bestehenden kaufrechtlichen Rahmenbedingungen für den Umtausch von Waren wird wieder mit zunehmender Intensität geführt, seitdem die europäische Kommission im Dezember 2015 den Entwurf einer Richtlinie über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Online-Warenhandels vorgelegt hat. Weil der europäische Gesetzgeber den Anwendungsbereich der Richtlinie im Jahr 2017 auf den stationären Warenhandel erweitert hat und die neuen Regeln damit für den gesamten Einzelhandel gelten, wurde die Bedeutung des Richtlinienentwurfs und die öffentliche Aufmerksamkeit weiter erhöht. Nachdem im Zuge des europäischen Gesetzgebungsverfahrens und mit Rücksicht auf die Digitalisierung des Wirtschaftslebens gänzlich neue Regelungsvorschläge in die Vorschrift aufgenommen wurden, hat die Debatte außerdem an Komplexität gewonnen.

Im Mai 2019 wurde nun die Warenkauf-Richtlinie im Amtsblatt der EU veröffentlicht. Sie sieht nicht nur eine Verdoppelung der Beweislastumkehrfrist im Gewährleistungsfall auf 12 Monate vor, sondern enthält mit einer „Updateverpflichtung“ des Händlers für Waren mit digitalen Elementen auch eine schwer zu handhabende neue Rechtspflicht. Für die nationale Diskussion sind die neuen europäischen Vorgaben brisant, weil es dem europäischen Gesetzgeber wieder einmal nicht gelungen ist, ein vollharmonisiertes Regelwerk zu beschließen. Stattdessen eröffnet die faktische „Mindestharmonisierung“ neue Spielräume für die Diskussion in Deutschland über ein mögliches „Gold-Plating“.

In der politischen Debatte wird bereits seit längerem sehr grundsätzlich und losgelöst von dem europäischen Gesetzgebungsverfahren die korrekte Erfüllung bereits bestehender Gewährleistungsansprüche der Verbraucher durch die Einzelhandelsunternehmen diskutiert und kritisch hinterfragt. Diese Diskussion wird nun teilweise auch mit der Frage verknüpft, ob die neuen europäischen Vorgaben ausreichen und dem Kunden hinreichenden Schutz bieten. Zusätzlich stellt sich für den anstehenden nationalen Gesetzgebungsprozess die Frage, ob und wie die europäischen Vorgaben praxispflichtig und im Verbraucherinteresse umgesetzt werden können.



Der HDE hat sich daher entschieden, die bereits im Jahr 2015 durchgeführte Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach zu den praktischen Erfahrungen der Verbraucher mit den Gewährleistungsrechten zu aktualisieren und gleichzeitig zu überprüfen, ob die Bewertungen der Verbraucher für den Einzelhandel weiterhin insgesamt positiv ausfallen. Im Rahmen der nun vorliegenden aktualisierten Studie wurde wieder ermittelt, ob die Kunden im stationären Einzelhandel in der Praxis mit den Möglichkeiten der Rückgabe von Produkten und mit der Abwicklung zufrieden sind. Dabei wurde – wie auch im Jahr 2015 – 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. Mit Blick auf die Studie aus dem Jahr 2015 war es nun außerdem möglich, Tendenzen darzustellen. Die insgesamt für den Einzelhandel erfreulichen Ergebnisse stellen wieder einen wichtigen Benchmark für die Unternehmen dar. Nicht zuletzt wird aber mit der Studie auch die Frage beantwortet, ob im Gewährleistungsrecht gesetzgeberischer Handlungsbedarf über die neuen europäischen Vorgaben hinaus besteht und inwieweit die Kunden bereit sind, für eine mögliche Erweiterung dieser Rechte höhere Verbraucherpreise in Kauf zu nehmen. Hierzu wurde in der aktuellen Studie auch erstmals ein Aspekt aus der laufenden Debatte beleuchtet und eine Frage zur anstehenden Umsetzung der neuen „Updateverpflichtung“ des Handels gestellt.

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 Änderungs- und Weiterentwicklungsbedarfs. In diesem Sinne sind wir überzeugt, mit der nun vorliegenden Arbeit des Instituts für Demoskopie Allensbach einen repräsentativen Beitrag zur Versachlichung der häufig von Einzelerlebnissen geprägten Diskussion zu leisten und dem Gesetzgeber eine wichtige Hilfestellung an die Hand zu geben, um bei der bevorstehenden Umsetzung der europäischen Warenhandels-Richtlinie in nationales Recht Entscheidungen treffen zu können, die sich am echten Konsumenteninteresse ausrichten.

Stefan Genth

Hauptgeschäftsführer

Handelsverband Deutschland

EINLEITUNG

Vor vier Jahren beauftragte der Handelsverband Deutschland, HDE, das INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH mit einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung zu den Erfahrungen von Verbrauchern mit Gewährleistungsansprüchen im stationären Handel. Die Untersuchung im Jahr 2015 konnte zeigen, dass die weit überwiegende Mehrheit der Verbraucher in Deutschland positive Erfahrungen beim Umtausch von Produkten machte, und zwar unabhängig davon, ob es sich um einen Umtausch aus Kulanz oder im Rahmen der gesetzlich vorgegebenen Gewährleistungsansprüche handelte. Um die Ergebnisse der damaligen Untersuchung zu aktualisieren und um zu prüfen, ob sich im Urteil und der Wahrnehmung der Verbraucher Veränderungen ergeben haben, beauftragte der Handelsverband Deutschland das Institut für Demoskopie Allensbach erneut mit einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung. Um eine bestmögliche Vergleichbarkeit zu erzielen, wurden die Fragen aus der letztmaligen Untersuchung identisch wiederholt – und lediglich um einige neue Ermittlungen ergänzt.

Im Mittelpunkt der aktuellen Untersuchung standen somit erneut die Erfahrungen der Verbraucher mit dem Umtausch von Produkten und dem Umgang des Einzelhandels mit Gewährleistungsansprüchen sowie dem Umtausch aus Kulanz. Darüber hinaus galt es erneut herauszufinden, ob die Verbraucher die gesetzlichen Rahmenbedingungen kennen und inwieweit sie sich dadurch ausreichend geschützt fühlen. Neu aufgenommen wurden Fragen zur Verlängerung der Frist, in der Kunden zukünftig defekte Produkte nach dem Kauf umtauschen können, ohne nachweisen zu müssen, dass ein Defekt bereits beim Kauf vorlag, sowie zu den favorisierten Zuständigkeiten bei Software-Updates.

Die aktuelle Befragung bestätigt viele Befunde der letztmaligen Erhebung. Nach wie vor berichtet die große Mehrheit der Verbraucher von positiven Erfahrungen, die sie beim Umtausch von Produkten im stationären Handel macht. Gleichzeitig fällt das Urteil der aktuellen Untersuchung in einigen Aspekten nicht mehr ganz so positiv aus wie noch vor vier Jahren.

Dabei nehmen jedoch keineswegs die negativen Bewertungen zu, sondern vor allem der Anteil derer, die sich nicht entscheiden können, ob sie sich positiv oder negativ äußern sollen. Dieser Befund zieht sich wie ein roter Faden durch einen Großteil der Untersuchungsergebnisse.

Die aktuelle Untersuchung stützt sich auf insgesamt 1.298 Face-to-Face-Interviews mit einem repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung ab 16 Jahre. Die Interviews wurden zwischen dem 2. und 13. November 2019 durchgeführt.

NACH WIE VOR ZIEHT DIE GROßE MEHRHEIT DER VERBRAUCHER EINE POSITIVE BILANZ

Der Gesetzgeber in Deutschland schützt die Verbraucher durch eine Vielzahl gesetzlicher Regelungen. So haben Verbraucher unter anderem die Möglichkeit, Produkte, die sie im stationären Handel erworben haben und die einen Fehler oder Defekt aufweisen, zurückzugeben oder zu tauschen. Neben dem verpflichtenden 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. Dieser Umtausch aus Kulanz ist ein freiwilliges Entgegenkommen der Geschäfte.

Ein Großteil der Verbraucher macht von diesen Möglichkeiten, die ihnen der stationäre Handel beim Umtausch von Produkten bietet, auch in der Praxis Gebrauch: Insgesamt 57 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. 35 Prozent haben in den letzten zwei, drei Jahren mehrmals Produkte reklamiert, bei 22 Prozent der Verbraucher ist dies im gleichen Zeitraum einmal vorgekommen.

Im Vergleich zur letztmaligen Untersuchung aus dem Jahr 2015 hat sich somit der Kreis derer, die ein Produkt im stationären Handel zurückgeben wollten, kaum verändert. Vor vier Jahren berichteten insgesamt 59 Prozent, dass sie im Zeitraum der letzten zwei, drei Jahre etwas in einem Geschäft aufgrund eines Mangels oder weil ihnen das Produkt nicht mehr gefallen hatte, zurückgegeben haben oder dies zumindest versucht haben. Etwas höher lag mit 40 Prozent vor vier Jahren der Anteil derer, die mehrmals Produkte reklamiert hatten, etwas niedriger der Anteil jener, bei denen dies nur einmal vorgekommen war.

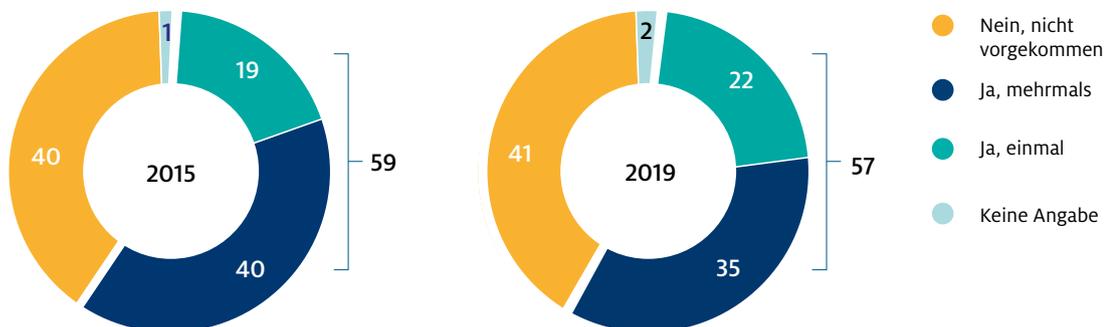


Erfahrungen mit der Rückgabe von Produkten im stationären Handel

Frage: „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 zwei, drei Jahren auch einmal oder mehrmals vorgekommen, dass Sie etwas zurückgegeben haben oder zurückgeben wollten, oder ist das bei Ihnen in den letzten zwei, drei Jahren nicht vorgekommen? Bestellungen im Internet sind hier nicht gemeint.“

Es haben etwas im Geschäft zurückgegeben bzw. wollten dies

Angaben in Prozent

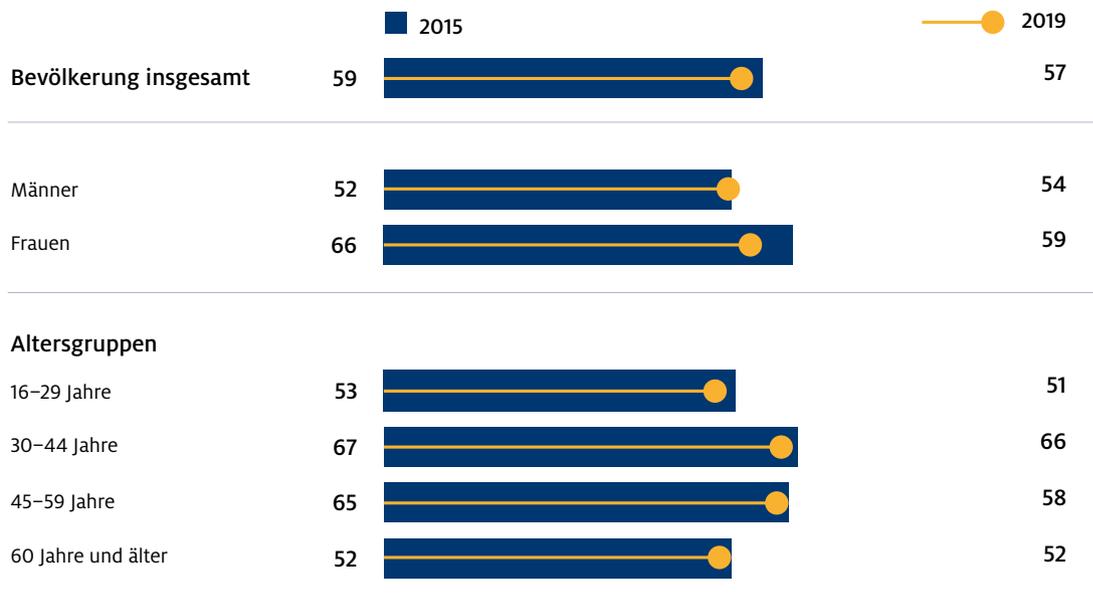


Nach wie vor sind es überdurchschnittlich die mittleren Altersgruppen und tendenziell auch Frauen, die Produkte in Geschäften reklamieren. Allerdings sind die Unterschiede im Vier-Jahres-Trend deutlich geringer geworden. So haben 59 Prozent der Frauen und 54 Prozent der Männer in den letzten zwei, drei Jahren etwas in einem Geschäft zurückgegeben oder zurückgeben wollen. Vor vier Jahren waren die Unterschiede mit 66 zu 52 Prozent noch deutlich größer.

Auch Personen in der Altersgruppe von 45 bis 59 Jahren reklamieren heute seltener Produkte als noch vor vier Jahren. Damals gaben 65 Prozent von ihnen zu Protokoll, dass sie im Zeitraum der letzten zwei, drei Jahre etwas in einem Geschäft zurückgegeben haben oder dies versucht hatten, heute sind es nur noch 58 Prozent. Nach wie vor am häufigsten sind es Personen zwischen 30 und 44 Jahren, die Produkte in Geschäften aus Gewährleistungsgründen oder bei Nichtgefallen zurückgeben: Zwei Drittel dieser Altersgruppe haben in den vergangenen zwei bis drei Jahren Erfahrungen mit Reklamationen gemacht.

Weniger Unterschiede

Es haben in den letzten zwei, drei Jahren etwas in einem Geschäft zurückgegeben bzw. wollten dies.
Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

Wie bereits vor vier Jahren ist in der Mehrheit der Fälle ein Defekt oder Mangel Ursache dafür, ein Produkt zurückgeben zu wollen. 49 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 32 Prozent, dass beides vorgekommen ist. Dieser Befund der aktuellen Untersuchung deckt sich weitgehend mit dem aus der letztmaligen Untersuchung.

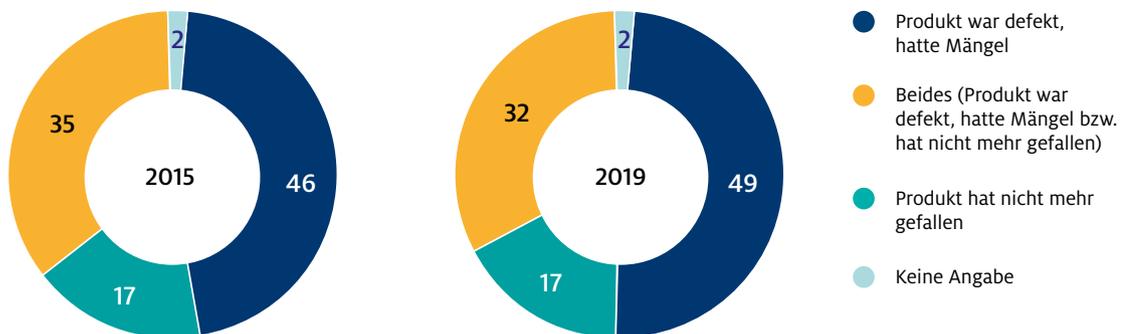
Dies gilt auch für den Befund, dass Männer überdurchschnittlich oft defekte Produkte reklamieren und Frauen überdurchschnittlich oft Produkte wegen Nichtgefallens zurückgeben. So haben 59 Prozent aller Männer, die in den letzten zwei bis drei Jahren ein Produkt zurückgegeben haben, einen Defekt oder Mangel reklamiert, aber nur 41 Prozent der Frauen. Umgekehrt haben 20 Prozent der Frauen einen Artikel zurückgegeben oder zurückgeben wollen, weil er ihnen nicht gefallen hat; bei den Männern waren dies hingegen nur 14 Prozent.

Unverändert deutlich mehr Erfahrungen mit Gewährleistung als mit Kulanz

Frage an Personen, die in den letzten zwei, drei Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben: „Aus welchem Grund haben Sie in den letzten zwei, drei 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 zwei, drei Jahren beides vorgekommen?“

Es haben etwas im Geschäft zurückgegeben bzw. wollten dies

Angaben in Prozent



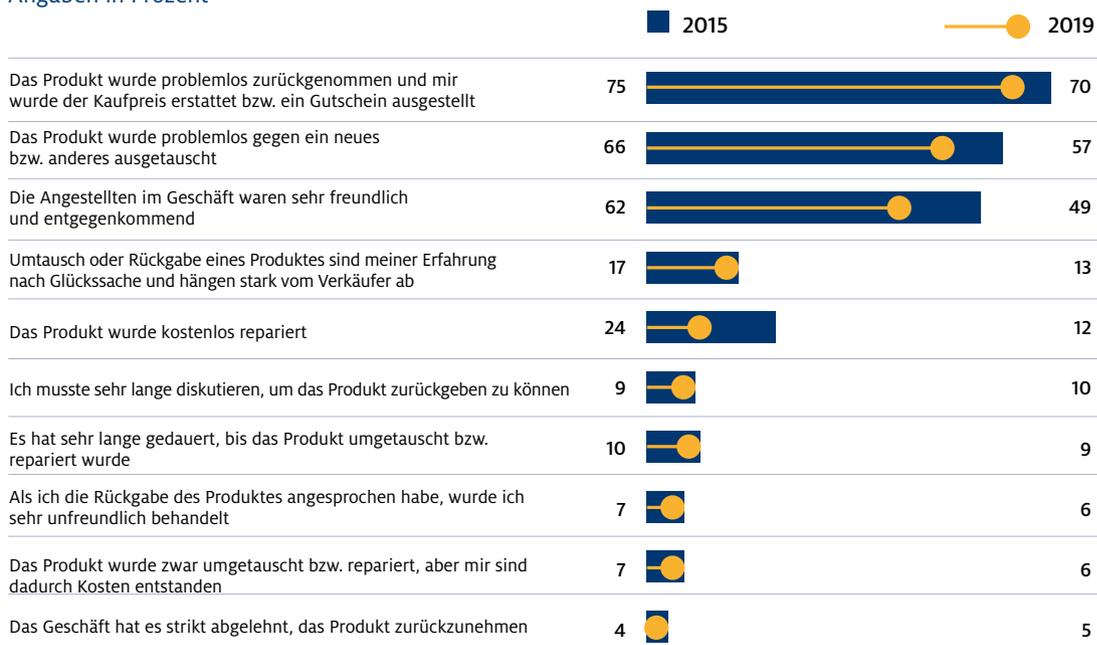
Die Erfahrungen, die Verbraucher bei der Rückgabe von Produkten im stationären Einzelhandel machen, sind nach wie vor weit überwiegend positiv. 70 Prozent aller Verbraucher, die ein Produkt zurückgegeben haben oder zurückgeben wollten – egal, ob aus Gewährleistungs- oder aus Kulanzgründen – berichten davon, dass ihnen der Kaufpreis problemlos erstattet wurde, 57 Prozent, dass das Produkt ohne Probleme ersetzt oder getauscht wurde. Fast jeder Zweite hat zudem die Erfahrung gemacht, dass das Personal im Geschäft sehr freundlich und entgegenkommend war.

Negative Erfahrungen sind hingegen weit seltener: 13 Prozent halten es eher für Glückssache, ob ein Produkt zurückgenommen oder getauscht wird, für sie hängt eine erfolgreiche Rückgabe vor allem von den Angestellten ab, mit denen man es im Falle einer Reklamation zu tun hat. 10 Prozent berichten von langen Diskussionen, bevor das Produkt zurückgenommen wurde, 9 Prozent haben die Erfahrung gemacht, dass es lange dauert, bis der Umtausch oder die Reparatur durchgeführt wurde. Nur 6 Prozent wurden vom Personal unfreundlich behandelt und lediglich 5 Prozent wurden vom Geschäft zurückgewiesen, ohne dass das Produkt getauscht oder repariert wurde.

Nach wie vor überwiegen die positiven Erfahrungen bei der Rückgabe von Produkten

Frage an Personen, die in den letzten zwei, drei 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?“

Angaben in Prozent





Der Trendvergleich macht deutlich, dass die Verbraucher heute genauso selten von negativen Erfahrungen berichten wie noch vor vier Jahren: Explizit negative Erfahrungen bei der Reklamation oder dem Umtausch von Produkten bleiben die große Ausnahme. Gleichzeitig wird im Trendvergleich jedoch sichtbar, dass die positiven Erfahrungen leicht rückläufig sind.

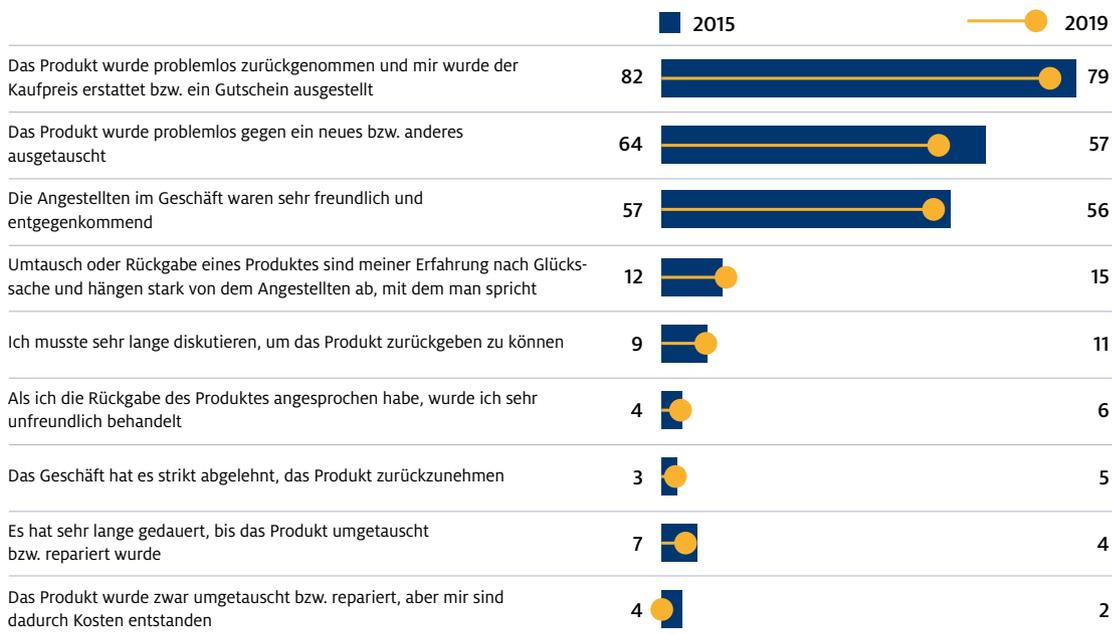
Den Geschäften wird heute seltener als noch vor vier Jahren attestiert, dass sie den Kaufpreis anstandslos erstatten oder ein Produkt, das defekt ist oder nicht gefällt, problemlos gegen ein neues oder anderes tauschen. Ebenfalls zurückgegangen ist der Eindruck, dass die Angestellten im Geschäft freundlich und entgegenkommend waren: Sagten dies vor vier Jahren noch 62 Prozent der Verbraucher, die ein Produkt zurückgeben wollten, so sind es aktuell 49 Prozent.

Unverändert berichtet die große Mehrheit der Verbraucher, die in den vergangenen zwei, drei Jahren ein Produkt zurückgeben wollten, weil es ihnen nicht gefallen hat, von positiven Erfahrungen: 79 Prozent von ihnen haben ohne Probleme den Kaufpreis erstattet oder einen Gutschein bekommen, 57 Prozent konnten ihr Produkt anstandslos gegen ein neues bzw. anderes umtauschen und 56 Prozent empfanden die Angestellten als freundlich und entgegenkommend. Innerhalb der letzten vier Jahre hat sich somit lediglich der Anteil derer etwas verringert, die zu Protokoll geben, dass sie ihr Produkt problemlos gegen ein neues austauschen konnten. Meinten dies 2015 noch 64 Prozent, sind es nun 7 Prozentpunkte weniger. Ansonsten unterscheiden sich die Eindrücke der Verbraucher beim Umtausch auf Kulanz aktuell kaum von denen aus der letztmaligen Untersuchung. Dies gilt sowohl für die positiven wie auch für die negativen Erfahrungen.

Nach wie vor sehr positiver Eindruck beim Kulanzumtausch

Erfahrungen von Personen, die in den letzten zwei, drei Jahren ein Produkt zurückgeben wollten, weil es ihnen nicht gefallen hat.

Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

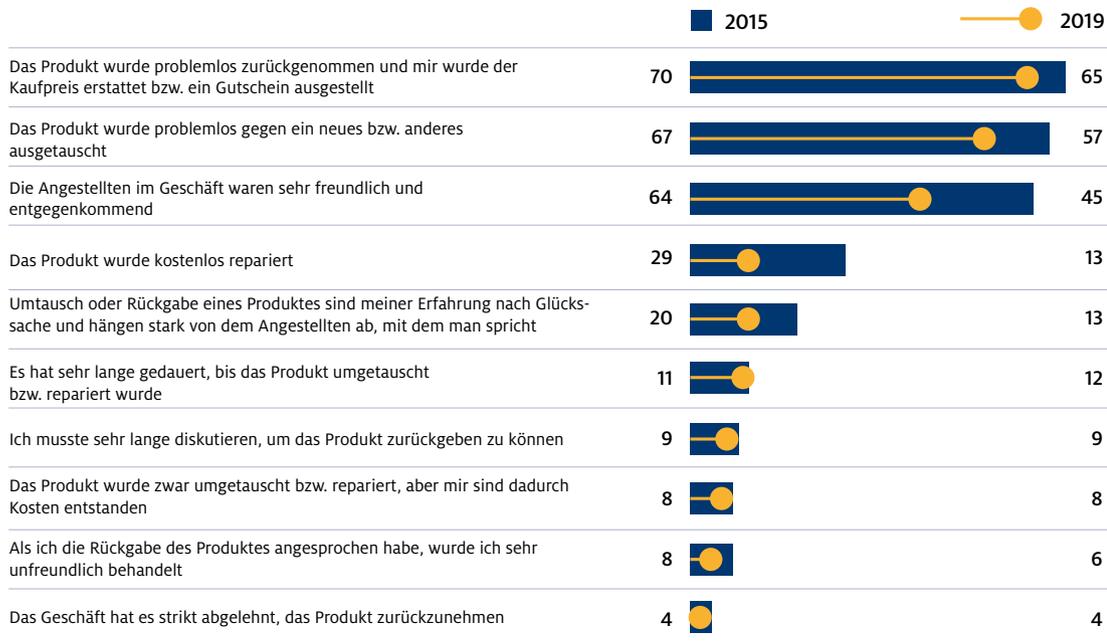
© IfD-Allensbacher; HDE

Auch bei den Verbrauchern, die in den letzten zwei, drei Jahren ein defektes oder mangelhaftes Produkt zurückgeben wollten, überwiegen nach wie vor die positiven Eindrücke eindeutig, auch wenn bei ihnen im Vergleich zur letzten Untersuchung die positiven Aussagen zum Teil zurückgegangen sind. So konstatieren immer noch 45 Prozent der Verbraucher, die ein defektes Produkt reklamiert haben, dass die Angestellten im Geschäft freundlich und entgegenkommend waren; vor vier Jahren meinten dies allerdings noch 64 Prozent.

Weiterhin überwiegend positive Erfahrungen bei der Inanspruchnahme von Gewährleistungsrechten

Erfahrungen von Personen, die in den letzten zwei, drei Jahren ein Produkt zurückgeben wollten, weil es defekt war bzw. Mängel hatte.

Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

© IfD-Allensbach; HDE

Der Anteil derer, die problemlos ein neues Produkt erhalten haben, verringerte sich zwar im gleichen Zeitraum von 67 auf 57 Prozent und der Anteil jener, die ohne Schwierigkeiten den Kaufpreis erstattet bekommen haben, von 70 auf 65 Prozent. Es lässt sich in den Aussagen aber keineswegs erkennen, dass die negativen Erfahrungen zugenommen haben. Im Gegenteil: Der Anteil derer, die es als Glücksache bezeichnen, ob ein Produkt zurückgenommen oder getauscht wird, hat sich in den vergangenen vier Jahren ebenfalls verringert – und zwar von 20 auf 13 Prozent. Und auch der Eindruck, unfreundlich behandelt zu werden, hat sich keineswegs erhöht: Meinten dies vor vier Jahren 8 Prozent der Verbraucher, die ein defektes Produkt zurückgeben wollten, sind es aktuell nur noch 6 Prozent.

Die Erfahrungen der Verbraucher sind nach wie vor weit überwiegend positiv, auch wenn sie im Vergleich zu 2015 nicht mehr ganz so eindeutig ausfallen. Gerade Verbraucher, die ein defektes oder mangelhaftes Produkt zurückgeben wollten, ziehen eine etwas verhaltenere Bilanz als noch vor vier Jahren. Dabei haben aber die negativen Eindrücke keineswegs zugenommen.

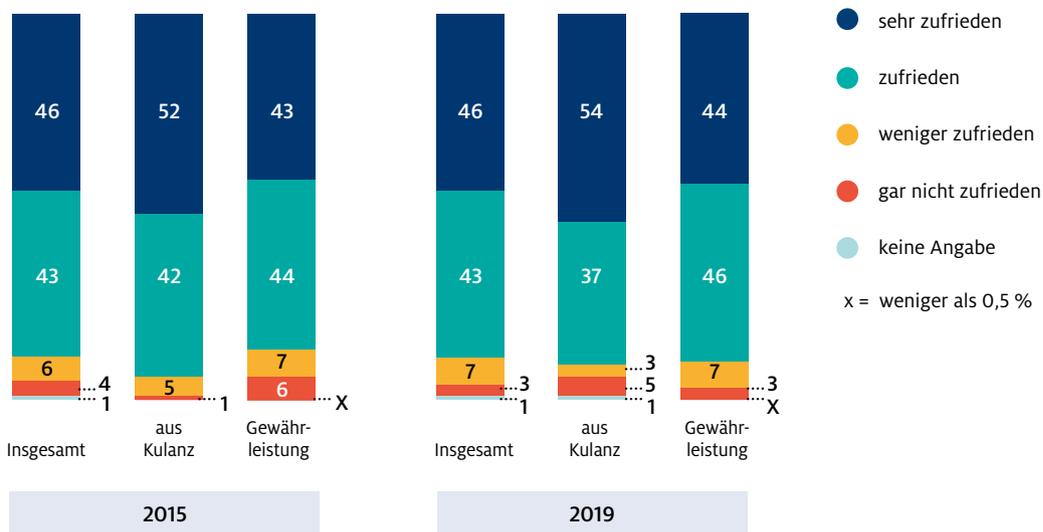
Wie wenig Einfluss die etwas verhaltenere Detailbewertung auf das summarische Urteil der Verbraucher hat, zeigt erneut der Trendvergleich: Nahezu identisch bewertet die überwältigende Mehrheit der Verbraucher das Verhalten des Handels bei der Rückgabe von Produkten positiv: 89 Prozent der betroffenen 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 – und damit exakt genauso viele wie vor vier Jahren. Lediglich 10 Prozent der Verbraucher, die in den letzten zwei, drei Jahren etwas in einem Geschäft zurückgeben wollten, ziehen eine negative Gesamtbilanz.

Das summarische Urteil unterscheidet sich zwischen Verbrauchern, die ein Produkt wegen Nichtgefallens umtauschen wollten, und solchen, die ein defektes oder mangelhaftes Produkt reklamiert haben, nur unwesentlich: So waren beim Umtausch auf Kulanz 91 Prozent der Kunden mit der Reaktion des Geschäfts zufrieden oder sogar sehr zufrieden, von Kunden, deren Rückgabe aus Gewährleistungsgründen erfolgte, 90 Prozent. Auch hier fällt das Fazit sehr ähnlich aus wie vor vier Jahren.

Das Gesamtfazit fällt genauso positiv aus wie vor 4 Jahren

Frage an Personen, die in den letzten zwei, drei 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 Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

© IfD-Allensbach; HDE

Das nach wie vor überragend positive Gesamtfazit beruht zum einen darauf, dass die große Mehrheit der Verbraucher weiterhin die Erfahrung gemacht hat, dass die Geschäfte Produkte, die defekt sind oder dem Kunden nicht gefallen, problemlos zurücknehmen oder umtauschen; zum anderen, dass sich die Mehrheit der Geschäfte direkt vor Ort um das Anliegen ihrer Kunden kümmert und nur wenige Geschäfte ihre Kunden an den Hersteller verweisen oder sogar ganz abweisen.

86 Prozent aller Verbraucher, die in einem Geschäft etwas zu reklamieren hatten, konnten beim letzten Mal ihr Anliegen direkt vor Ort klären, 9 Prozent von ihnen wurden an den Hersteller verwiesen und nur 2 Prozent aller Kunden wurden beim letzten Reklamationsfall vom Geschäft ganz abgewiesen.

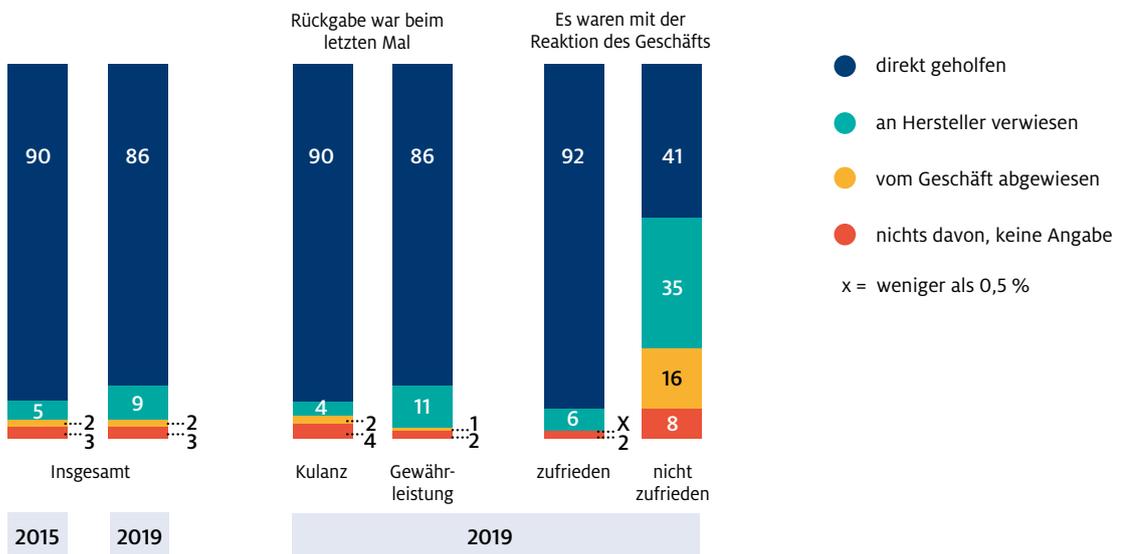
Der Trendvergleich mit der Untersuchung von 2015 zeigt, dass sich der Anteil der Kunden, denen direkt im Geschäft geholfen wurde, nur geringfügig von 90 auf 86 Prozent verringert hat und sich der Kreis derer, die an den Hersteller verwiesen wurden, im gleichen Umfang leicht vergrößert hat. Unverändert nur zwei von hundert Kunden, die in einem Geschäft ein Produkt umtauschen oder zurückgeben wollen, werden von dem 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: Von dieser vergleichsweise kleinen Gruppe berichten nur 41 Prozent, dass das Geschäft ihnen direkt weitergeholfen hat, 35 Prozent, dass sie an den Hersteller verwiesen wurden, und 16 Prozent, dass ihr Anliegen ganz zurückgewiesen wurde.

Hilfe direkt vor Ort

Frage an Personen, die in den letzten zwei, drei 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?“

Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

POSITIVES FAZIT BEI DEN KUNDEN ALLER GESCHÄFTSTYPEN

Wie bereits die Untersuchung aus dem Jahr 2015 gezeigt hatte, konzentriert sich die Rückgabe von Produkten im stationären Handel im Wesentlichen auf zwei Produktbereiche: auf Bekleidungs- und Elektroartikel. Bei 42 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 Elektroartikel oder elektronische Geräte, bei 38 Prozent auf den Bereich Bekleidung, Mode und Schuhe.¹ Im Vergleich mit der letztmaligen Erhebung gibt es aktuell etwas weniger Reklamationen im Kleidungsbereich: Gaben vor vier Jahren noch 46 Prozent der Verbraucher, die in den letzten zwei, drei Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgeben wollten, zu Protokoll, dass sie ein Kleidungsstück oder Schuhe zurückgeben wollten, sind dies heute 8 Prozentpunkte weniger.

Nach wie vor gibt es zwischen den beiden Produktbereichen Bekleidung und Elektroartikel erhebliche Unterschiede, warum Verbraucher diese zurückgeben: Kleidung und Schuhe werden weit überdurchschnittlich wegen Nichtgefallens zurückgegeben, Elektroartikel, weil sie einen Defekt oder Mangel aufweisen. Beim Kulanzumtausch entfallen 67 Prozent aller Rückgabewünsche auf den Bekleidungsbereich, nur 21 Prozent auf Elektroartikel. Bei der Rückgabe aus Gewährleistungsgründen entfallen 55 Prozent der Reklamationen auf Elektroartikel, aber nur 22 Prozent auf Kleidung oder Schuhe.

In allen anderen Warenbereichen gibt es weit seltener Reklamationen oder Rückgabewünsche: 9 Prozent der Verbraucher haben zuletzt einen Heimwerkerartikel zurückgeben wollen, 7 Prozent Möbel oder andere Einrichtungsgegenstände und 6 Prozent Waren aus dem Lebensmittelbereich. Jeweils 3 Prozent aller Reklamationen erfolgten zudem bei Sportartikeln und -geräten sowie bei Schmuck bzw. Uhren. Nur jeweils 2 Prozent der Rückgabe- und Umtauschwünsche entfielen auf Spielzeug sowie auf Bücher, CDs oder DVDs.

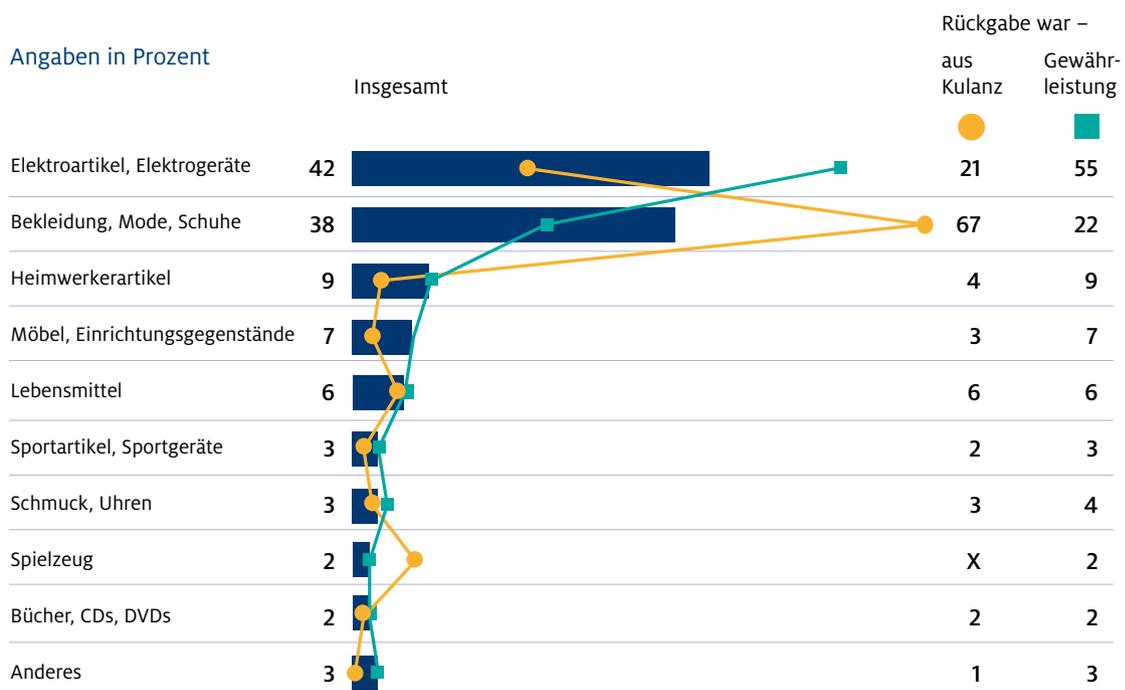
¹ Auch wenn sich die Frage auf den letzten Reklamationsfall bezog, wurde zugelassen, dass ein Befragter mehr als einen Warenbereich angeben konnte. Dadurch summieren sich die Angaben auf mehr als 100 Prozent.



Verbraucher geben hauptsächlich Elektroartikel und Kleidung zurück

Frage an Personen, die in den letzten zwei, drei 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.“

Angaben in Prozent



x = weniger als 0,5 %

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 12011

© IfD-Allensbach; HDE

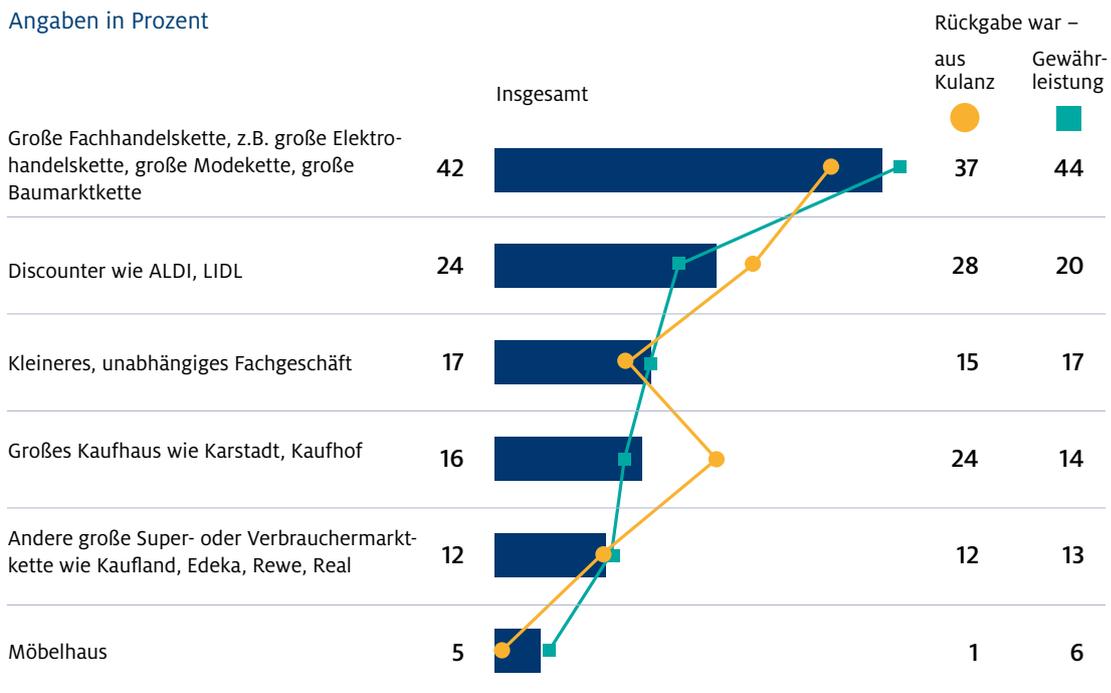
Abgesehen von Bekleidungsartikeln ist in allen anderen Produktbereichen der Anteil der Kunden, die etwas reklamiert haben oder zurückgeben wollten, innerhalb der letzten vier Jahre nahezu unverändert geblieben. Dies gilt auch für die Geschäfte, in denen besonders häufig Waren reklamiert oder zurückgegeben werden. Hier stehen nach wie vor die großen Fachhandelsketten an der Spitze, mit einigem Abstand folgen die Discounter, Kaufhäuser und kleinere, unabhängige Fachgeschäfte. 42 Prozent der Verbraucher haben zuletzt ein Produkt bei einer großen Fachhandelskette zurückgegeben oder zurückgeben wollen, 24 Prozent bei einem Discounter wie Aldi oder Lidl, 17 Prozent in einem kleineren, unabhängigen Fachgeschäft und 16 Prozent in einem großen Kaufhaus wie Karstadt oder Kaufhof. Weitere 12 Prozent haben Waren in einer großen Super- oder Verbrauchermarktkette zurückgeben wollen und 5 Prozent in einem Möbelhaus.

Insbesondere Gewährleistungsfälle konzentrieren sich stark auf die großen Fachhandelsketten, also auf die großen Elektrohandels-, Mode- und Baumarktketten. 44 Prozent der zuletzt wegen eines Defekts oder Mangels beanstandeten Produkte wurden in der Filiale einer großen Fachhandelskette reklamiert. Auf Discounter wie Aldi oder Lidl entfielen 20 Prozent der Beanstandungen aufgrund von Gewährleistungsansprüchen, auf kleinere, unabhängige Fachgeschäfte 17 Prozent und auf große Kauf- bzw. Warenhäuser 14 Prozent.

Geschäfte, in denen Produkte zurückgegeben wurden

Frage an Personen, die in den letzten zwei, drei Jahren ein Produkt in einem Geschäft zurückgegeben haben: „In was für einem Geschäft haben Sie das letzte Mal etwas zurückgegeben bzw. zurückgeben wollen?“

Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 12011

Die Rückgabe von Produkten aus Kulanz verteilt sich hingegen etwas gleichmäßiger über die verschiedenen Geschäfte: 37 Prozent aller Rückgaben von Produkten aufgrund von Nichtgefallen erfolgten in großen Fachhandelsketten, 28 Prozent in Discountern, 24 Prozent in einem großen Kaufhaus und 15 Prozent in kleineren, unabhängigen Fachgeschäften.

Die Erfahrungen der Verbraucher bei der Rückgabe von Produkten sind über alle Geschäftsarten hinweg nach wie vor äußerst positiv. So zeigen sich die Kunden aller Geschäftstypen hoch zufrieden damit, wie ihnen das jeweilige Geschäft beim letzten Mal weitergeholfen hat, als sie ein Produkt zurückgeben wollten, das defekt war oder ihnen nicht gefallen hat: 95 Prozent der Kunden, die beim letzten Mal ein Produkt in einem Discounter beanstandet haben, sind zufrieden oder sehr zufrieden mit der Reaktion des Geschäfts, 57 Prozent von ihnen sogar sehr zufrieden. Kunden, die zuletzt etwas in einem größeren Kaufhaus oder in einer Super- bzw. Verbrauchermarktkette zurückgeben wollten, ziehen zu jeweils 94 Prozent eine positive Bilanz. Von den Kunden großer Fachhandelsketten sind 89 Prozent zufrieden oder sehr zufrieden damit, wie das Geschäft auf ihre Beanstandung reagiert hat, von den Kunden kleinerer, unabhängiger Fachgeschäfte 85 Prozent.

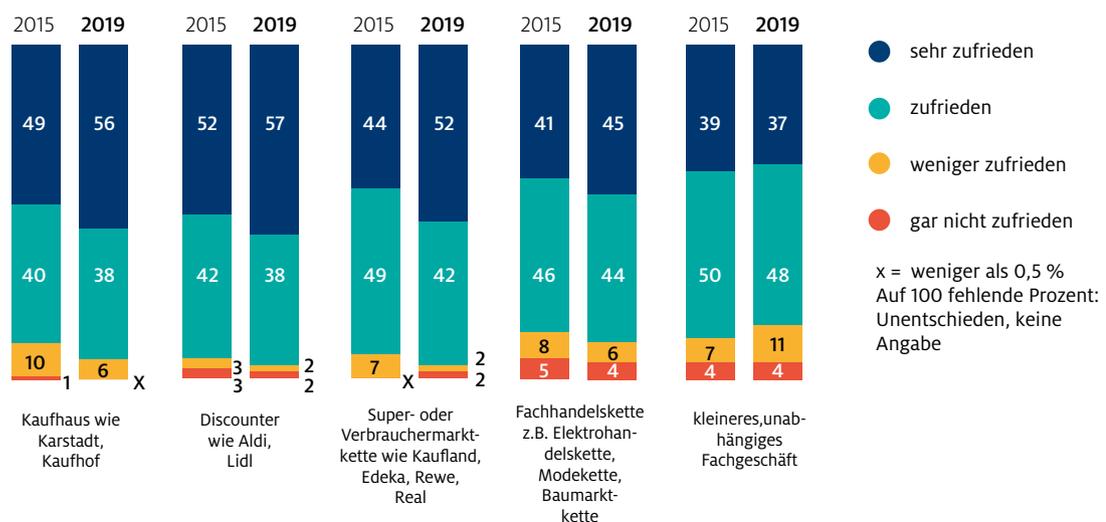
Im Vergleich zur letztmaligen Untersuchung fällt das summarische Urteil derzeit für nahezu alle Geschäftsarten genauso positiv aus wie vor vier Jahren. Etwas positiver als 2015 werden aktuell die großen Kaufhäuser wie Karstadt oder Kaufhof bewertet, etwas negativer hingegen die kleineren, unabhängigen Fachgeschäfte.

Stabil hohe Zufriedenheit von Kunden nahezu aller Geschäfte

Frage an Personen, die in den letzten zwei, drei 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

Angaben in Prozent



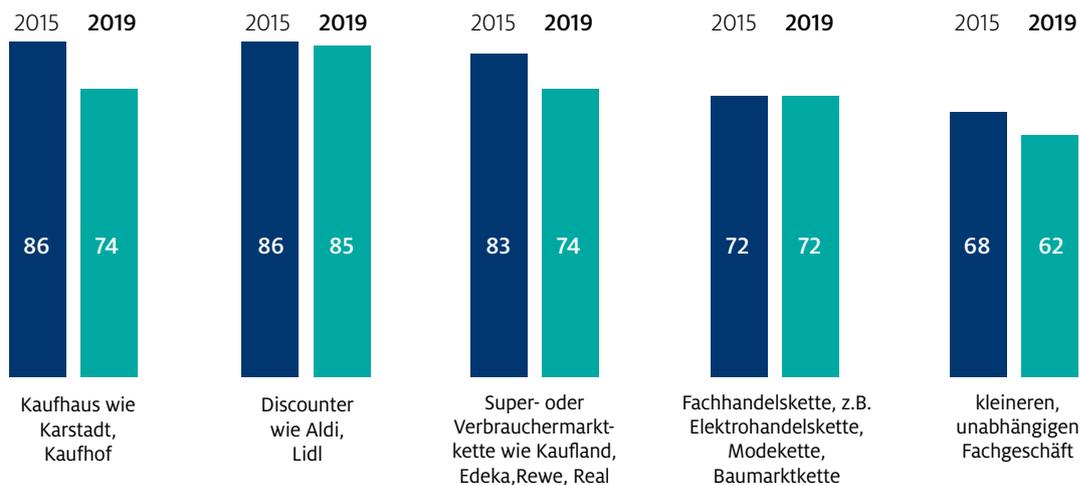
In der Analyse der Ergebnisse wird deutlich, dass das positive Gesamtfazit auch dadurch nicht beeinträchtigt wird, dass die Detailerfahrungen zum Teil nicht mehr ganz so positiv ausfallen wie vor vier Jahren. So berichten die Kunden von großen Kaufhäusern, von Super- und Verbrauchermarktketten sowie von kleineren, unabhängigen Fachgeschäften heute seltener als vor vier Jahren, dass diese Geschäfte beanstandete Produkte problemlos zurücknehmen und den Kaufpreis erstatten. 2015 sagten noch 86 Prozent der Verbraucher, die etwas in einem großen Kaufhaus zurückgeben wollten, dass ihnen das Kaufhaus das Produkt anstandslos ersetzt hat, aktuell 74 Prozent. Dennoch ist die summarische Zufriedenheit wie gezeigt bei den Kunden großer Kaufhäuser in den letzten vier Jahren sogar leicht angestiegen. Das Ausbleiben positiver Erfahrungen wirkt sich somit ausdrücklich nicht auf das Gesamtfazit aus.



Weiterhin zumeist problemlose Rückgabe in allen Geschäften

Das Produkt wurde problemlos zurückgenommen und mir wurde der Kaufpreis erstattet bzw. ein Gutschein ausgestellt.

Rückgabe(versuch) erfolgte beim letzten Mal in einem/einer Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

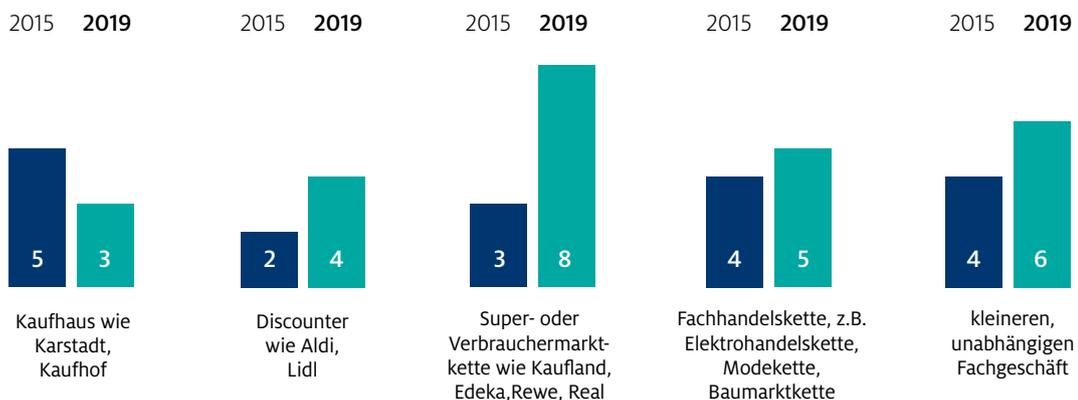
Gleichzeitig machen nach wie vor die wenigsten Verbraucher die Erfahrung, dass Geschäfte die Rücknahme von Produkten, die defekt sind oder nicht gefallen, strikt verweigern. Am ehesten berichten davon Kunden von Super- und Verbrauchermarktketten. Doch auch wenn die Kunden derzeit tendenziell etwas häufiger als noch vor vier Jahren die Erfahrung machen, dass Geschäfte die Rücknahme von Produkten verweigern, bewegen sich diese negativen Eindrücke weiterhin auf sehr niedrigem Niveau. So haben diese Erfahrung nur 6 Prozent der Verbraucher gemacht, die zuletzt ein Produkt in einem kleineren, unabhängigen Fachgeschäft zurückgeben wollten, 5 Prozent der Kunden großer Fachhandelsketten und 4 Prozent der Kunden von Discountern. Von Kunden, die das letzte Mal ein Produkt bei einem großen Kaufhaus zurückgeben wollten, haben nur 3 Prozent die Erfahrung gemacht, dass das Geschäft die Rücknahme rigoros verweigert hat.

Unverändert hilft die große Mehrheit der Geschäfte ihren Kunden bei Reklamationen direkt weiter. Nur wenige verweisen ihre Kunden an den Hersteller. Dies gilt nach wie vor für alle Arten von Geschäften, auch wenn bei einigen von ihnen heute etwas häufiger an die Hersteller verwiesen wird als noch vor vier Jahren. Dass Geschäfte ihre Kunden ganz abweisen, bleibt die große Ausnahme. So haben nur 3 Prozent der Kunden von Supermarkt- oder Verbrauchermarktketten beim letzten Mal die Erfahrung gemacht, dass sie von diesen Geschäften abgewiesen wurden, als sie ein Produkt zurückgeben wollten. Von den Kunden der Fachhandelsketten sind es ebenso wie von den Kunden kleinerer, unabhängiger Fachgeschäfte jeweils 2 Prozent, die beim letzten Umtauschversuch abgewiesen wurden, von den Kunden großer Kaufhäuser oder der Discounter jeweils nur 1 Prozent.

Der Anteil der Geschäfte, die eine Rückgabe ablehnen, bleibt gering

Das Geschäft hat es strikt abgelehnt, das Produkt zurückzunehmen.

Rückgabe(versuch) erfolgte beim letzten Mal in einem/einer
Angaben in Prozent



Auch der Verweis an den Hersteller ist nach wie vor eher die Ausnahme, auch wenn Fachhandelsketten, große Kaufhäuser und kleinere, unabhängige Fachgeschäfte heute etwas häufiger dazu tendieren als noch vier Jahre zuvor. So werden 11 Prozent der Kunden von Fachhandelsketten bei Reklamationen an den Hersteller verwiesen und jeweils 10 Prozent der Kunden von Kaufhäusern sowie von kleinen, unabhängigen Fachgeschäften.

Die große Mehrheit der Kunden gibt jedoch wie vor vier Jahren 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 93 Prozent der Kunden von Discountgeschäften und jeweils knapp neun von zehn Kunden von großen Kaufhäusern oder von einer Super- bzw. Verbrauchermarktkette, dass ihnen beim letzten Reklamationsfall direkt vor Ort geholfen wurde. Bei den Kunden kleinerer, unabhängiger Fachgeschäfte sind es 86 Prozent, bei den Kunden großer Mode-, Elektrohandels- oder Baumarktketten 84 Prozent.

Direkte Hilfe bleibt die Regel

Frage an Personen, die in den letzten zwei, drei 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 Produkts verwiesen oder hat man Sie im Geschäft ganz abgewiesen?“

Das Geschäft hat Angaben in Prozent

		direkt geholfen	an Hersteller verwiesen	den Kunden ganz abgewiesen
Kaufhaus wie Karstadt, Kaufhof	2015	88	5	2
	2019	89	10	1
Discounter wie Aldi, Lidl	2015	89	7	1
	2019	93	5	1
Super- oder Verbraucher- marktkette wie Kaufland, Edeka, Rewe, Real	2015	96	3	X
	2019	89	4	3
Fachhandelskette, z.B. Elektrohandelskette, Mode- kette, Baumarktkette	2015	90	6	2
	2019	84	11	2
Kleineres, unabhängiges Fachgeschäft	2015	94	3	1
	2019	86	10	2

GERINGERER KENNTNISSTAND FÜHRT ZU MEHR UNENTSCHLOSSENHEIT IM URTEIL

Bemerkenswert ist der Befund der aktuellen Untersuchung, dass der Informationsstand der Bevölkerung über die gesetzlichen Regelungen zum Gewährleistungsrecht in den vergangenen vier Jahren signifikant zurückgegangen ist. Zwar fühlt sich die große Mehrheit der Verbraucher über die gesetzlichen Bestimmungen nach wie vor gut informiert, aber während 2015 noch 86 Prozent der Bevölkerung ab 16 Jahre die Grundzüge des Gewährleistungsrechts kannten – also dass man ein gekauftes Produkt, das defekt ist oder sonstige Mängel hat, innerhalb von zwei Jahren umtauschen, kostenlos reparieren lassen oder gegen Rückzahlung des Kaufpreises zurückgeben kann – sind es aktuell nur 78 Prozent.



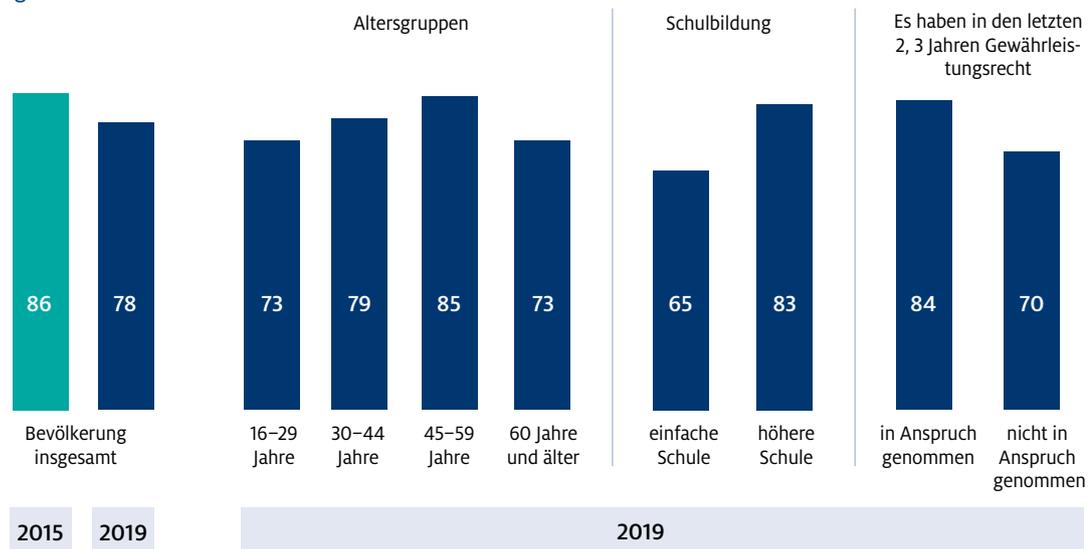
Der Befund, dass die Verbraucher heute schlechter über die gesetzlichen Regelungen beim Gewährleistungsrecht Bescheid wissen als noch vor vier Jahren, zieht sich quer durch alle Bevölkerungsgruppen. Gleichzeitig gibt es nach wie vor zum Teil erhebliche Unterschiede im Wissensstand. So kennen die gesetzlichen Regelungen überdurchschnittlich oft Personen, die in den letzten zwei, drei Jahren das Gewährleistungsrecht in Anspruch genommen haben, ebenso wie Personen mit höherer Schulbildung sowie die Altersgruppe der 45- bis 59-Jährigen.

Der Informationsstand der Verbraucher ist weiterhin hoch, aber tendenziell rückläufig

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?“

Es kennen das Gewährleistungsrecht

Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 12011

© IfD-Allensbach; HDE

Lediglich leicht rückläufig ist der Eindruck, dass man als Kunde durch die gesetzlichen Regelungen ausreichend geschützt ist. Dabei hat jedoch keineswegs der Anteil jener zugenommen, die dies explizit verneinen, sondern lediglich der Kreis derer, die sich kein Urteil zutrauen. Dies kann auch damit zusammenhängen, dass heute wie gezeigt mehr Unkenntnis über die rechtlichen Rahmenbedingungen vorherrscht. Wissen ist jedoch eine wesentliche Grundlage für ein sicheres Urteilsvermögen.

Nach wie vor fühlt sich die große Mehrheit der Verbraucher aber umfassend geschützt, 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 – wie bereits vor vier Jahren – 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 habe, 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: 63 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 71 Prozent den Schutz der Verbraucher bei der Rückgabe von Produkten im stationären Handel für ausreichend, nur 13 Prozent sehen dies explizit anders. Vor vier Jahren hatten 69 bzw. 75 Prozent der Befragten den Eindruck, durch die gesetzlichen Regelungen zum Gewährleistungsrecht ausreichend geschützt zu sein.

Verbraucher sehen sich durch das Gewährleistungsrecht nach wie vor 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?“

	Ohne vorherige Nennung der gesetzlichen Regelung		Mit vorheriger Nennung der gesetzlichen Regelung	
	2015 %	2019 %	2015 %	2019 %
Ausreichend geschützt	69	63	75	71
Habe nicht diesen Eindruck	13	13	12	13
Unentschieden, keine Angabe	18	24	13	16
	100	100	100	100

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre;
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

© IfD-Allensbach; HDE

Ganz ähnlich hat sich das Meinungsbild in der Bevölkerung zur Frage entwickelt, inwieweit sich die Geschäfte an die gesetzlichen Bestimmungen zum Gewährleistungsrecht halten: Der Anteil derer, die davon überzeugt sind, dass viele Geschäfte die Rücknahme von Produkten verweigern, obwohl sie eigentlich dazu verpflichtet wären, ist seit der letzten Untersuchung völlig unverändert auf niedrigem Niveau geblieben.

Davon gehen nach wie vor lediglich 10 Prozent aus. Vergrößert hat sich auch in dieser Frage lediglich der Kreis jener, die sich kein Urteil zutrauen – und zwar von 26 auf 34 Prozent. Im gleichen Umfang hat sich der Anteil jener verringert, die überzeugt sind, dass sich die Mehrzahl der Geschäfte an das Gewährleistungsrecht hält und Produkte, die nicht in Ordnung sind, auch zurücknimmt. Davon ist mit 56 Prozent jedoch weiterhin die klare Mehrheit der Verbraucher überzeugt.

Diese Entwicklung zeigt sich nicht nur in den Aussagen der Gesamtbevölkerung, sondern beispielsweise auch bei jenen, die in der jüngeren Vergangenheit Erfahrungen mit dem Gewährleistungsrecht gemacht haben, wie auch bei denen, die das nicht getan haben: Von den Verbrauchern, 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, vertreten 66 Prozent die Auffassung, dass die Geschäfte sich in der Regel an das Gewährleistungsrecht halten – 8 Prozentpunkte weniger als vor vier Jahren.

Von jenen Verbrauchern, die in den letzten Jahren keine Produkte im Handel zurückgegeben haben, meinen zurzeit 44 Prozent, dass sich die Geschäfte um die Einhaltung des Gewährleistungsrechts bemühen – ebenfalls 8 Prozentpunkte weniger als noch vor vier Jahren. In beiden Gruppen ist jedoch die gegenteilige Auffassung, dass die Geschäfte sich in aller Regel nicht an die gesetzlichen Vorgaben halten, völlig unverändert eine Minderheitenmeinung. Erhöht hat sich auch in diesen beiden Gruppen lediglich der Kreis derer, die kein Urteil abgeben.



Deutlich auseinander fällt nach wie vor das Urteil von Verbrauchern, die positive Erfahrungen mit der Rückgabe von Produkten gemacht haben, und jenen Verbrauchern, die keine guten Erfahrungen damit gemacht haben. 71 Prozent der zufriedenen Kunden, aber nur 34 Prozent der unzufriedenen Kunden sind überzeugt, dass sich die Mehrzahl der Geschäfte an das Gewährleistungsrecht hält. Umgekehrt glauben 32 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.

Halten sich die Geschäfte 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 Gewährleistungsrecht –				Es waren bei der letzten Rückgabe mit dem Geschäft –			
			in Anspruch genommen		nicht in Anspruch genommen		zufrieden		nicht zufrieden	
	2015 %	2019 %	2015 %	2019 %	2015 %	2019 %	2015 %	2019 %	2015 %	2019 %
Geschäfte halten sich daran	64	56	74	66	52	44	77	71	44	34
Verweigern die Rücknahme	10	10	9	10	11	11	7	7	28	32
Unentschieden	26	34	17	24	37	45	16	22	28	34
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre;
 Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

© IfD-Allensbach; HDE

Auch wenn die Unsicherheit, ob sich die Geschäfte in aller Regel an die gesetzlichen Vorgaben beim Gewährleistungsrecht halten, etwas zugenommen hat, bleibt die Bereitschaft, für den Ausbau der gesetzlichen Rahmenbedingungen mehr zu bezahlen, nur schwach ausgeprägt. Wie bereits vor vier Jahren wäre auch aktuell nur rund jeder fünfte Verbraucher grundsätzlich bereit, für Produkte einen höheren Preis zu bezahlen, wenn dafür das Gewährleistungsrecht von zwei auf drei Jahre verlängert würde. Sechs von zehn Verbrauchern wären dazu derzeit ausdrücklich nicht bereit – vor vier Jahren waren es 64 Prozent.

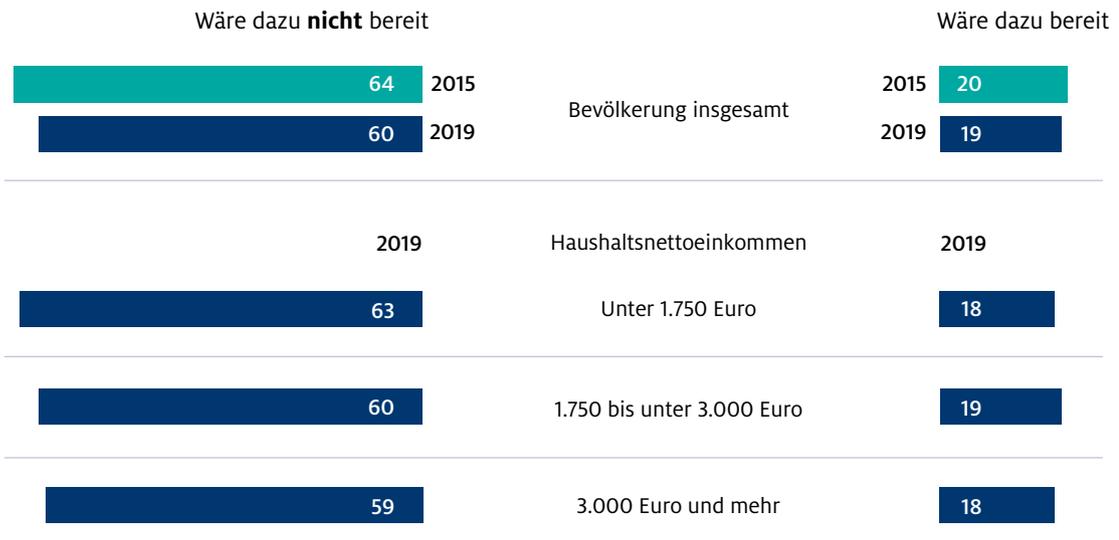
Diese deutliche Zurückhaltung findet sich in allen Bevölkerungsgruppen. Auch das Einkommen hat keinen Einfluss auf die Meinungsbildung. So lehnen es 63 Prozent der Personen aus einkommensschwächeren Haushalten ab, für eine Ausweitung des Gewährleistungsrechts mehr Geld auszugeben. Von Personen aus mittleren Einkommensgruppen sind es 60 Prozent, von Personen aus den höheren Einkommensgruppen 59 Prozent.

Die mangelnde Bereitschaft, für die Ausdehnung des Gewährleistungsrechts mehr zu bezahlen, hängt vor allem damit zusammen, dass sich die große Mehrheit der Verbraucher durch die bestehenden gesetzlichen Regelungen ausreichend geschützt sieht. Von daher erscheint ihnen auch eine Verlängerung der Gewährleistungszeiten von zwei auf drei Jahre nicht besonders dringlich – schon gar nicht, wenn sie dafür einen höheren Preis zahlen müssen.

Bereitschaft, für eine Ausdehnung der Gewährleistungsrechte mehr zu bezahlen, bleibt gering

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

Angaben in Prozent



Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 11040 und 12011

© IfD-Allensbach; HDE

Gleichzeitig nimmt die Mehrheit der Verbraucher einen Ausbau von Verbraucherrechten dankend an. So sieht das Gewährleistungsrecht vor, dass Kunden die Möglichkeit haben, Produkte, die sie erworben haben und die einen Fehler oder Mangel aufweisen, innerhalb von zwei Jahren zurückzugeben oder zu tauschen. Innerhalb der ersten sechs Monate liegt dabei die Beweislast beim Verkäufer. Der Kunde muss also nicht nachweisen, dass der Mangel bereits beim Kauf vorlag. Zukünftig soll dies sogar für die ersten 12 Monate nach Kauf eines Produktes gelten.

Die große Mehrheit der Bevölkerung hält diesen Zeitraum für angemessen, nur ein kleiner Teil für zu kurz. Diese Einschätzung teilen zwei Drittel der Verbraucher, und zwar unabhängig davon, ob ihnen die derzeitige Regelung bekannt ist oder nicht. Um dies zu prüfen, wurde im Interview erneut eine experimentelle Vorgehensweise gewählt, bei der die Befragten in zwei jeweils repräsentative Teilgruppen unterteilt wurden.

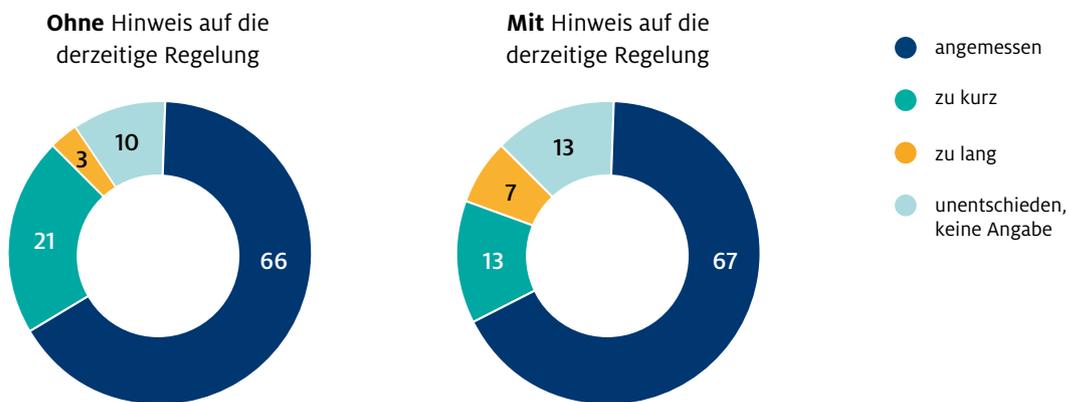
Die eine Hälfte der Befragten wurde lediglich darüber informiert, dass eine Rückgabe defekter Produkte zukünftig 12 Monate lang möglich ist, ohne dass der Kunde nachweisen muss, dass ein Defekt bereits beim Kauf vorlag; die andere Hälfte der Befragten bekam zusätzlich die Information, dass die derzeit geltende Regelung nur 6 Monate vorsieht.

In beiden Teilgruppen überwiegt eindeutig die Auffassung, dass die zukünftige Regelung angemessen ist. Von den Befragten, die nicht über die aktuell geltende Regelung informiert wurden, finden 66 Prozent den Zeitraum von 12 Monaten für angemessen. 21 Prozent von ihnen halten den Zeitraum für zu kurz und 3 Prozent sogar für zu lang. Auch von jenen Personen, die noch einmal über die derzeitige gesetzliche Regelung informiert wurden, halten zwei Drittel die zukünftige Frist von 12 Monaten für angemessen. 13 Prozent von ihnen finden diesen Zeitraum zu kurz, immerhin 7 Prozent zu lang.

Rückgaberecht von 12 Monaten für defekte Produkte wird mehrheitlich als angemessen eingestuft

Frage: „Wie bereits erwähnt, haben Kunden ein Gewährleistungsrecht von zwei Jahren. Innerhalb der ersten 12 Monate kann man defekte Produkte zukünftig reparieren lassen oder zurückgeben, ohne nachweisen zu müssen, dass ein Defekt bereits beim Kauf vorlag (in Halbgruppe: *Derzeit ist das 6 Monate lang möglich*). Finden Sie 12 Monate als Zeitraum angemessen, zu kurz oder zu lang?“

Angaben in Prozent



Vergleichsweise neu sind gesetzliche Bestimmungen zu Softwareaktualisierungen. Während bei vielen elektronischen Geräten eine Aktualisierung des Betriebssystems automatisch erfolgt oder über das Internet vorgenommen werden kann, gibt es Produkte, bei denen eine Aktualisierung nicht automatisch erfolgt.

In diesen Fällen haben Kunden zukünftig die Möglichkeit, sich an den Händler zu wenden, bei dem sie das elektronische Produkt gekauft haben. 40 Prozent der Bevölkerung würden sich in diesen Fällen jedoch gern auch an den Hersteller wenden können. Dies sieht der europäische Gesetzgeber bislang aber nicht vor. Ebenfalls 40 Prozent halten die Möglichkeit, sich ausschließlich an den Händler zu wenden, für ausreichend.

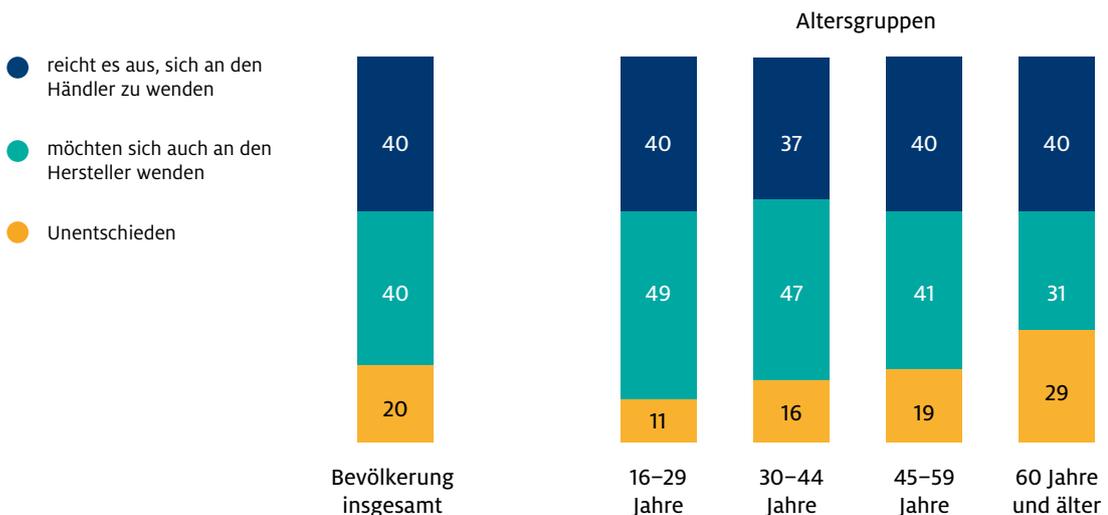
Insbesondere jüngere Menschen favorisieren die Möglichkeit, sich für Software-Updates nicht nur an den Händler wenden zu können, sondern stattdessen auch an den Hersteller der Produkte. In der Altersgruppe der 16- bis 29-Jährigen würde fast jeder Zweite davon gern Gebrauch machen, bei den 30- bis 44-Jährigen sind es 47 Prozent, bei den 60-Jährigen und Älteren nur 31 Prozent. Es sind also vor allem jene Altersgruppen, die besonders viel mit Softwareaktualisierungen zu tun haben, die sich dafür überdurchschnittlich oft auch an die Hersteller wenden würden.

An wen sich die Kunden für Software-Updates wenden möchten

Frage: „Immer mehr elektronische Produkte wie Computer, Smartphones oder Haushaltsgeräte enthalten eine sogenannte Software, also ein Betriebssystem, das auch regelmäßig aktualisiert werden muss. Wenn diese Aktualisierungen, auch Updates genannt, nicht automatisch vorgenommen werden, kann man sich in Zukunft an den Händler wenden, bei dem man das Produkt gekauft hat. Finden Sie das ausreichend, oder fänden Sie es wichtig, dass man sich in solchen Fällen stattdessen auch an den Hersteller wenden kann?“

Für Software-Updates –

Angaben in Prozent



IMPRESSUM

Handelsverband Deutschland – HDE e. V.

Am Weidendamm 1 A
10117 Berlin
www.einzelhandel.de

Zahlen und Diagramme:
Institut für Demoskopie Allensbach

© Fotos:
Titel: SolStock/iStockphoto;
S. 10 Extreme-Photographer/iStock;
S. 14 Dusan Petkovic/Shutterstock;
S. 23 auremar/Adobe Stock;
S. 30 Alpha Prod/Shutterstock;
S. 20 + S. 27 Zerocreatives/Westend 61/
Mediabakery

© HDE, 2020



Handelsverband Deutschland – HDE e. V.

Am Weidendamm 1 A

10117 Berlin

Dr. Peter Schröder

Bereichsleiter Recht und Verbraucherpolitik

Telefon: +49 30 72625046

E-Mail: schroeder@hde.de

www.einzelhandel.de

IfD

INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH

Institut für Demoskopie Allensbach

Radolfzeller Straße 8

78476 Allensbach am Bodensee

Michael Sommer

Projektleiter

Telefon: +49 7533 805118

E-Mail: msommer@ifd-allensbach.de

www.ifd-allensbach.de