

Audiopakete zu Geschenke-Rückgabe

- Mitschrift: Radiobeitrag und O-Töne
- Berlin, 22. Dezember 2008
- O-Töne von Bernhard Rohleder, Hauptgeschäftsführer BITKOM

1. Sendefertiger Radiobeitrag

+++ Anmoderation +++

Geschenke über Geschenke funkeln an Heiligabend auf dem Gabentisch: All die vielen Spielsachen, Digitalkameras, DVD, Bücher und Parfümfläschchen, die wir in den Adventswochen im dichten Kaufhausgedränge gekauft haben – oder im Internet. Wobei das Online-Shopping vergleichsweise bequem ist: Einkaufen am Computer, vom Wohnzimmer aus. Und auch nach den Feiertagen haben es diejenigen einfacher, die die Weihnachtsgeschenke im Web bestellt haben. Marko Schlichting erklärt, warum.

+++ Beitrag mit O-Tönen +++

Weihnachtsshopping im Internet wird immer beliebter: Jeder achte Deutsche hat in diesem Jahr Geschenke im Web bestellt, sagt Bernhard Rohleder vom IT-Branchenverband BITKOM. Am meisten online gekauft werden ...

Musik, Filme, aber auch Elektronik und Markenartikel zum Beispiel aus dem Drogerie- und Parfümerie-Bereich, aber auch Dinge wie Wein und Spirituosen. (10 Sek.)

Wenn da mal ein falsches Geschenk dabei ist, dann kann man Online-Einkäufe auch zurückgeben. Das ist sogar per Gesetz garantiert.

Einige verderbliche Produkte sind ausgeschlossen davon, insbesondere einige Lebensmittel und Schnittblumen. Aber ansonsten können Sie innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe besonderer Gründe Produkte zurückgeben, die Sie im Internet gekauft haben. (13 Sek.)

Generell gilt: Für die Rücksendung sollte man den Versandweg wählen, den auch der Händler für den Versand der Ware genutzt hat.

Das heißt, wenn es mit der Spedition kam, haben sie ein Recht, es von der Spedition abholen zu lassen. Wenn es normal per Post kam, dann

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel. +49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Christian Spahr
Pressesprecher
Telekommunikation & Recht
Tel. +49. 30. 27576-112
Fax +49. 30. 27576-400
c.spahr@bitkom.org

Präsident
Prof. Dr. Dr. h.c. mult.
August-Wilhelm Scheer

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

*müssen sie es auch als Päckchen oder Paket auf die Post bringen ...
(10 Sek.)*

... und unbedingt frankieren, wenn der Warenwert unter 40 Euro liegt – erst ab 40 Euro muss der Händler das Porto übernehmen.

Gerade große Online-Händler haben auch den Rückgabeprozess logistisch komplett für die Verbraucher organisiert. Wenn ein Händler Ihnen zum Beispiel einen speziellen Rücksendeumschlag beilegt, dann sollte man diesen Weg auch einschlagen (13 Sek.)

Wer alle Fristen verpasst hat und sein Weihnachtsgeschenk erst später wieder loswerden will – das geht natürlich auch per Internet –, der kann es ja ganz einfach bei einem der Online-Auktionshäuser an den Meistbietenden versteigern.

2. Einzelne O-Töne:

Einer BITKOM-Umfrage zufolge bestellen 10 Millionen Deutsche Weihnachtsgeschenke im Web – welche Produkte am häufigsten?

„Online im Weihnachtsgeschäft werden digitale Produkte bestellt, das heißt Musik, Filme, aber auch Elektronik und Markenartikel zum Beispiel aus dem Drogerie- und Parfümerie-Bereich, dazu gehören aber auch Dinge wie Wein und Spirituosen.“ (19 Sek.)

Wenn man nach Weihnachten Geschenke zurückgeben will, die man in Online-Shops gekauft hat, welche Fristen gelten dann?

„Die gesetzlichen Fristen heißen: 14 Tage, wenn das Produkt in Deutschland im Internet gekauft wurde, sieben Tage, wenn es aus dem Ausland kommt. Einige verderbliche Produkte sind ausgeschlossen davon, insbesondere einige Lebensmittel und Schnittblumen. Aber ansonsten können sie innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe besonderer Gründe Produkte zurückgeben, die Sie im Internet gekauft haben.“ (23 Sek.)

Gibt es Abweichungen von diesen Fristen?

„Viele Händler räumen den Kunden ein Rückgaberecht ein, das über das gesetzliche Rückgaberecht hinausgeht. Deswegen empfehlen wir, in jedem Fall zuerst in die AGBs zu gucken, bevor ein Produkt, ein Gerät zurückgeschickt wird.“ (13 sec.)

Wie sendet man online gekaufte Ware zum Anbieter zurück?

„Wenn Sie ein Produkt zurückschicken, dann schicken sie es zurück auf dem Weg, auf dem es bei ihnen angekommen ist. Das heißt, wenn es mit der Spedition kam, haben sie ein Recht, es von der Spedition abholen zu lassen. Wenn es normal per Post kam, dann müssen sie es auch als Päckchen oder Paket auf die Post bringen. Sie sollten auf die Frankierung achten: Produkte, die mehr als 40 Euro kosten, können Sie unfrei zurückschicken. Produkte, die weniger als 40 Euro kosten, müssen Sie frankieren.“ (25 Sek.)

Oft geben die Händler den Weg einer Rücksendung genau vor – muss man sich daran halten?

„Wenn ein Händler Ihnen zum Beispiel einräumt, dass Sie ein Produkt auf jeden Fall abholen lassen können oder wenn er einen speziellen Rücksendeumschlag beilegt, dann sollte dieses Verfahren auch gewählt werden – das ist auf jeden Fall zu empfehlen. Gerade große Online-Händler arbeiten mit speziellen Speditionen bundesweit zusammen und haben auch den Rückgabeprozess logistisch komplett für die Verbraucher organisiert, dann sollte man diesen Weg auch einschlagen.“ (26 Sek.)

Was tun, wenn es für eine Rücksendung zu spät ist?

„Wenn die 14 Tage Frist zum Beispiel verstrichen sind, dann können Sie ein Produkt, das Sie im Internet oder sonst wo gekauft haben, natürlich auch wieder über das Internet verkaufen. Dafür gibt es die einschlägigen Börsen, die einschlägigen Internet-Anzeigenblätter, die genutzt werden können. Hier empfehlen wir, dass die Produktbeschreibung, zum Beispiel wenn ein Produkt leicht defekt ist oder einen speziellen Mangel hat, dass die Produkte authentisch beschrieben werden, Mängel nicht verschwiegen werden – aber gleichzeitig darauf hingewiesen wird, dass im Sinne eines Privatverkaufs die Gewährleistung ausgeschlossen wird.“ (35 Sek.)