

von Rechtsanwalt **Phil Salewski**

# Mathematische Entscheidungshilfe für Frage der Retourenkostentragung nach neuem Widerrufsrecht

Das Inkrafttreten der Gesetzesänderung zum Widerrufsrecht bei Verbrauchergeschäften geht mit einer 180-Grad-Wende der Rechtslage zur Tragung der Rücksendekosten im Widerrufsfall einher. So erlegt der §357 Abs. 6 BGB n.F. fortan grundsätzlich dem Verbraucher diese Pflicht auf. Allerdings können sich Händler nunmehr bereit erklären, die Kosten des Versandes zu Gunsten der Verbraucher zu übernehmen. Ein neuartiger Rechner, entwickelt an der Universität Frankfurt am Main, soll nun individuell ermitteln können, welche Option der Retourenkostentragung sich für betreffende Online-Shops eher auszahlt.

## Die Problematik

Was einerseits als unternehmerfreundliche Anpassung der Vorschriften verstanden werden kann, wirkt auf der Ebene der konkreten Kundennachfrage Probleme auf. Die neue gesetzliche Kostentragungsregelung ist nämlich insofern dispositiv, als Händler zu Gunsten der Verbraucher von dieser abweichen und sich zur Übernahme der Versandkosten bereiterklären können. Da längerfristig eine Verlagerung der Kaufkraft auf die Online-Shops zu erwarten ist, die den Verbrauchern weiterhin kostenlose Retouren ermöglichen, sehen sich derzeit viele Händler mit der Frage konfrontiert, ob es sich wirtschaftlich überhaupt rentiert, von der gesetzlichen Neuregelung Gebrauch zu machen. Während sich die großen Versender bereits dahingehend positioniert haben, die Kosten für den Rückversand widerrufenen Waren weiterhin für die Verbraucher zu übernehmen, müssen viele Händler abwägen, ob das durch die Abwälzung der Kosten auf den Verbraucher Gesparte einen etwaigen Rückfall in der Besuchsfrequenz ihrer Shops kompensieren kann.

## Der Retourenkosten-Kalkulator

Um eben auf diese Frage eine individuelle, von wirtschaftsmathematischen Faktoren getragene Antwort zu geben, hat ein wissenschaftliches Team der Universität Frankfurt am Main ein spezifisches Rechensystem entwickelt. Dieses ermittelt unter Angabe von Retourenquote, Deckungsbeitrag, Prozess-, Akquisitions- und Versandkosten ein optimales Szenario für die Kostentragung und berechnet prognostisch, welche Alternative sich für den jeweiligen Shopbetreiber wirtschaftlich eher rentiert.

Durchschnittliche Retourenquote:

 %

Durchschnittlicher Deckungsbeitrag (pro Bestellung):

 €

Durchschnittliche Prozesskosten (pro retournierter Bestellung, ohne Versandkosten):

 €

Durchschnittliche Akquisitionskosten/Werbekosten (pro Bestellung):

 €

Anfallende Versandkosten (pro Bestellung):

 €

Vom Kunden bezahlte Versandkosten (pro Bestellung):

 €

Vom Kunden bezahlte Retourenkosten (pro retournierter Bestellung):

 €

Dabei trifft der Rechner in seiner Analyse Aussagen über den pro Szenario erzielten Gewinn im Retourenfall sowie die zulässige Änderung in der Bestellfrequenz für gleichbleibende Einnahmen und integriert gleichzeitig die Optionen des kostenfreien oder -pflichtigen „Hinversandes“ in seine Statistik.

## Resultat

Szenario	Gewinn pro Bestellung nach Retourenkosten	Notwendige bzw. zulässige Änderung in der Anzahl an Bestellungen, um den gleichen Gewinn wie im aktuellen Szenario zu erzielen
Aktuell: Versand frei, Retoure frei	1.50 €	0%
Szenario A: Versand kostenpflichtig, Retoure frei	2.50 €	-40%
Szenario B: Versand frei, Retoure kostenpflichtig	2.50 €	-40%
Szenario C: Versand kostenpflichtig, Retoure kostenpflichtig	3.50 €	-57%

**Wussten Sie, dass ein Rückgang ihrer Retourenquote um einen Prozentpunkt auf 49% bei ansonsten gleichen Kosten Ihren Gewinn nach Retourenkosten um 18% erhöht?**

Der Rechner arbeitet über eine Maske, in die alle relevanten Daten eingetragen selbst eingetragen werden müssen, und ist kostenlos über <http://return-cost-calculator.com/de> abruf- und nutzbar.

Autor:

**RA Phil Salewski**

Rechtsanwalt