



**SIE MÖCHTEN ETWAS
ZURÜCKGEBEN, DAS SIE IM
INTERNET GEKAUFT HABEN?**

**MACHEN SIE VON IHREN
RECHTEN GEBRAUCH.**



„Hallo, ich bin Maria. Ich kaufe ständig im Internet ein. Es ist oft billiger, die Auswahl ist größer, und die Lieferung direkt zu mir nach Hause ist einfach praktisch.“

53% 
aller Verbraucher kaufen im Internet ein.

112 Milliarden Euro 
haben Verbraucher 2012
insgesamt im Internet ausgegeben.



„Neulich habe ich online eine Jacke gekauft. Aber als sie dann ankam, hatte sie eine ganz andere Farbe, als ich mir vorgestellt hatte.“

Was kaufen Verbraucher im Internet?



32% Reisen
und Ferienunterkünfte



32% Bekleidung
und Sportartikel



23% Bücher, Zeitschriften,
E-Learning-Materialien



„Ich hatte Sorge, dass ich sie nicht
würde zurückgeben können.“

15% 
kaufen nicht im Internet ein, weil sie:

- Sorge haben, dass die Waren nicht sicher ankommen könnten.
- Nicht glauben, dass sie sie problemlos zurückgeben können.
- Nicht wissen, dass sie Schutz genießen, wenn etwas schief geht.



„Aber dann erfuhr ich, dass
ich 14 Tage Rückgabefrist habe,
ohne Angabe von Gründen!“

31% 
wissen nicht, dass sie im Internet gekaufte
Waren bei voller Erstattung des Kaufpreises
zurückgeben können.

*Bitte beachten Sie: In den meisten Fällen
müssen Sie das Porto für die Warenrücksendung
selbst bezahlen.*

DIE EIGENEN RECHTE KENNEN

**Ab dem 13. Juni 2014 gilt eine
Widerrufsfrist von 14 Tagen bei Onlinekäufen,
ohne Angabe von Gründen, überall in der EU.**



**FALSCHER
GRÖSSE?**

Erfahren Sie mehr unter youreurope.eu
Machen Sie von Ihren Rechten Gebrauch
#EU4Consumers

Quellen:

Flash Eurobarometer 358, Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection (Einstellung der Verbraucher zum grenzüberschreitenden Handel und zum Verbraucherschutz), 2013
Forrester European Online Retail Forecast, 2012 to 2017 (Forrester-Prognose für den europäischen Online-Einzelhandel 2012 bis 2017)
Special Eurobarometer 342, Consumer empowerment (Stärkung der Verbraucher), 2011
Eurostat-Pressemitteilung, 15. Oktober 2013