

Alles anziehen – nichts bezahlen

Händler beklagen ein **Mode-Problem**: Kunden geben Kleidungsstücke immer öfter getragen zurück

Auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten brauchen Frauen ihr kleines Schwarzes für schicke Partys. Also kaufen sich manche einen Designer-Fummel, tanzen darin die Nacht durch und bringen das gute Stück später ins Geschäft zurück, mit dem Vorwand, es passe nicht. Um den Kaufpreis sicher erstattet zu bekommen, trennen sie womöglich noch eine Naht auf und beanstanden den Mangel.

Der Rückgabetrick wächst sich für den Einzelhandel zu einem echten Problem aus. Dieser „Retouren“-Betrug – darunter auch der „Rückverkauf“ geklauter Waren an das Geschäft, in dem sie gestohlen wurden – liegt im Trend.

In den Vereinigten Staaten stieg der Schaden für den Einzelhandel laut nationalem Branchenverband von 9,4 Milliarden Dollar im Jahr 2009 auf 14,4 Milliarden 2011. Der größte Anteil entfällt auf Frauen, die Kleidung zurückgeben.

Am stärksten betroffen sind Online-Händler. Ihre Kunden wollen beim Kauf von Kleidungsstücken ohne vorherige Anprobe kein Risiko eingehen, und so räumen Internet-Anbieter ihnen großzügige Rückgaberechte ein.

Auch in anderen Sparten werden Gaunereien immer beliebter: Elektrofachhändler berichten, manche Sportfans „borgten“ sich für wichtige Spiele große HD-Fernseher.

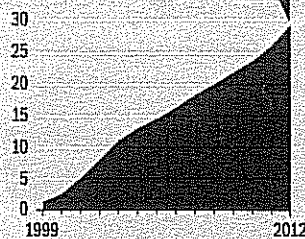


Berechtigte Reklamation? Bei Rückgabebetrügereien arbeiten Hartgesottene mit allen Tricks

Web-Shopping ist »in«

Online-Handel in Deutschland

Jahresumsatz
in Mrd. Euro



Quelle: HDE

Anstieg Online wächst der Erlös – und die Gefahr falscher Retouren

Laut Tamira King von der britischen Cranfield School of Management planen Rückgabebetrüger ihr Vorgehen immer exakter. Sie haben beispielsweise herausgefunden, dass sie größeren Erfolg haben, wenn sie die Ware in Zeiten großen Käuferandrangs zurückbringen, da das Verkaufspersonal Streitgespräche im Geschäft vermeiden will.

Informationen darüber, in welchen Geschäften oder Filialen man auf laxer Mit-

arbeiter trifft, verbreiten sich in Windeseile. Außerdem suchen die Betrüger verschiedene Filialen heim, um nicht als Serientäter wiedererkannt zu werden.

Der Experte Tamira King zufolge zeigen die meisten dieser Trickser kein Unrechtsbewusstsein: Den Umstand, dass der Einzelhandel die Möglichkeit bietet, Waren zurückzunehmen, verstehen sie sozusagen als Freibrief. Nur wenige von ihnen würden allerdings je die ►

renze zum Ladendiebstahl überschreiten, den sie (zu echt) als Straftat einstufen. Der Handel kann sich allerdings auch besser schützen. Vielfach geht die gängige Rückgabekulanz weit über die rechtlichen Bestimmungen hinaus, daher besteht durchaus Spielraum für eine strengere Handhabung.

2009 verringerte Marks & Spencer, ein für seine großzügige Kaufpreiserstattung bei zurückgebrachter Ware bekanntes britisches Kaufhaus, seine Rückgabefristen von 90 auf 35 Tage.

Darüber hinaus richtet das Unternehmen spezielle Rückgabeschalter ein, die sich meist abseits der Verkaufsflächen befinden. Das erleichtert es dem Personal, sich gegenüber lautstark protestierenden Kunden durchzusetzen. Und gewährleistet ein konsequentes Vorgehen in allen Filialen.

Viele Geschäfte bestehen mittlerweile auf einen Identitätsnachweis, um notorische Retournierer leichter zu fassen.

Dabei ist Fingerspitzengefühl gefragt. Gegenüber Kunden kulant zu sein, bringt einem Händler wichtige Wettbewerbsvorteile, und reichte Kunden zu verärgern ist geschäftsschädigend.

Daher gehen nun manche Händler dazu über, das Wohlerhalten ihrer Kunden zu belohnen. Lord & Taylor beispielsweise, ein renommiertes New Yorker Kaufhaus, überraschte eine Kundin kürzlich mit einer VIP-Card, die das JS-Unternehmen sonst nur ganz besonderen Stammkunden zukommen lässt.

Das Geschäft teilte der verblüfften Dame mit, dies sei eine Anerkennung dafür, dass sie in 20 Jahren kein einziges Mal einen Artikel zurückgebracht habe.

Sind selbst fahrende Autos sicherer?

Bis Autos so intelligent sind wie der selbst steuernde K.I.T.T. aus der Vorabendserie „Knight Rider“, wird noch einige Zeit vergehen. Aber Autohersteller und Google experimentieren mit autonomen Autos. Der US-Bundesstaat Nevada hielt es sogar bereits für nötig, ein Gesetz über Testfahrten im öffentlichen Straßenverkehr zu verabschieden.

Die Autoindustrie müsse die Entwicklung autonomer Fahrzeuge vorantreiben, fordert Bill Ford, Aufsichtsratschef des gleichnamigen US-Konzerns. Intelligente Pkws würden dazu beitragen, Staus und Unfälle zu vermeiden.

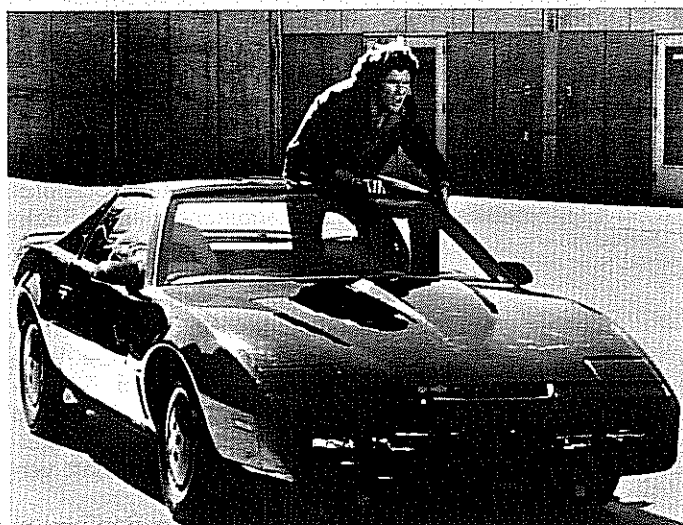
So fährt Volvos neuer V40 in dichtem Verkehr weitgehend allein. Er hält Sicherheitsabstand und die Spur

ohne menschliches Zutun. Droht eine Kollision, bremst er automatisch ab.

Funktionen, die vor einigen Jahren noch den höheren Fahrzeugklassen vorbehalten waren, sind heute bei günstigeren Modellen im Einsatz. Nissan arbeitet an einer Software, die eine nächste Aktion des Fahrers vorwegnimmt – und etwa die Geschwindigkeit vor einer Kurve anpasst. 3000 Testfahrzeuge kommen im Sommer auf die Straßen von Michigan, da sich der US-TÜV die Fahrerassistenzsysteme genauer ansehen will.

Auf kurze Sicht können die Konzerne mit neuartigen Sicherheitsfunktionen gutes Geld verdienen. Aber wie Anschnallgurte und Airbags sind sie für Fahrer und Behör-

40% des Neuwagenpreises dürften 2020 auf die Elektronik entfallen



Der Zeit voraus US-Schauspieler David Hasselhoff in „Knight Rider“, einer US-Fernsehserie der 80er-Jahre um das Wunderautomobil K.I.T.T.

den bald Standard. Stabilitätskontrollen, die durch Einbremsen die Schleudergefahr senken, sind in den USA nun Pflicht, in Europa ab 2014.

Spätestens dann ist die technische Spielerei nur ein weiterer Kostenfaktor.

Gerade stellte die US-Regierung ein Gesetz zurück, das für Neuwagen Rückfahrkameras vorschreibt. Hersteller hatten sich über Zusatzkosten von bis zu 200 US-Dollar pro Fahrzeug beschwert.

Schon heute bedeute Elektronik 30 Prozent des Neuwagenpreises, kalkuliert Marcello Tamietti von der Beratungsgesellschaft Accenture – 2020 wohl schon 40 Prozent. Es werde aber zum Problem, dass alle Systeme zuverlässig zusammenarbeiten.

Schwierigkeiten bereiten auch Automobilisten, die ihren Pkws die Schuld an Unfällen geben. So muss sich Honda gegen eine Klage wegen seines Abstandswarners in den teuren Acura-Modellen wehren. Zur Lösung dieser Fragen sind laut Ford-Forschungschef Pim van der Jagt neue Gesetze nötig – und vielleicht eine Blackbox, wie man sie in Flugzeugen kennt.

Volvo wolle bis 2020 so weit sein, dass es mit den neuesten Modellen keine Toten oder Schwerverletzten mehr gebe, sagt Sicherheitschef Thomas Broberg. Tatsächlich macht sich die neue Technik schon bemerkbar: 2010 sank die Zahl der Verkehrstoten in Amerika erstmals wieder auf den Stand von 1949.

Trotzdem starben immer noch fast 33000 Menschen im Straßenverkehr.

Und wenn die Unfallprävention die Fahrer verleitet, größere Risiken einzugehen? Mehr als nur eine Studie belegt, dass die ersten ABS-Systeme zu einem aggressiveren Fahrstil führten.