

**Stellungnahme  
des Handelsverbandes Nordrhein-Westfalen Westfalen-Münsterland  
zum Weltverbrauchertag 2018:**

**Verbraucher- und Unternehmensinteressen sind gleichermaßen wichtig**

Verbraucherschutz und Verbraucherrechte sind ebenso wichtig, wie die berechtigten Unternehmensbelange. Deshalb bedarf es einer fairen Balance zwischen Verbraucher- und Unternehmensinteressen, keineswegs einer Überregulierung. Trotz aller bestehenden Regelungen und Beratungsangebote bestehen häufig irriige Ansichten, wie z.B.:

- *Jede gekaufte Ware kann innerhalb von 2 Wochen ohne Grund zurückgegeben werden.*
- *Kaufverträge bedürfen immer der Schriftform.*
- *Kartenzahlungen können stets rückgängig gemacht werden.*
- *Der an der Ware stehende Preis ist immer verbindlich.*
- *Finde ich bei einem Konkurrenten denselben Artikel preiswerter, muss der Verkäufer mir die Differenz erstatten.*

Diese und ähnliche Aussagen entsprechen jedoch nicht immer der Rechtslage. So können online bestellte Waren zwar innerhalb von 2 Wochen zurückgeschickt werden, im stationären Geschäft gekaufte aber keineswegs. „Und das ist gut so“, meint Thomas Schäfer, Geschäftsführer des Handelsverbandes NRW Westfalen-Münsterland, „denn online gekaufte Artikel konnte sich der Kunde vor Zusendung nicht ansehen und sie auf Gefallen prüfen, im Geschäft ausgesuchte Waren sehr wohl. Und damit kein Missverständnis entsteht - für fehlerhafte Waren gilt online wie stationär natürlich dasselbe Gewährleistungsrecht. Bei bloßem Nichtgefallen ist der Kunde jedoch auf die Kulanz des Händlers angewiesen und die ist regelmäßig auch im stationären Einzelhandel sehr groß.“

Zudem bedarf ein Kaufvertrag keineswegs zwingend der Schriftform. Online genügt die Einigung in Textform, stationär die mündliche Einigung. „Das erleichtert das Alltagsgeschäft und entspricht der gelebten Einkaufspraxis“, so Schäfer, der zudem anmerkt, dass Kartenzahlungen natürlich nicht einfach jederzeit zurückgeholt werden können, dass der Preis an der Ware, im Schaufenster oder im online-shop etwa bei nachweisbaren Irrtümern auch unverbindlich sein kann und dass ein geschlossener Kauf selbst dann wirksam bleibt, wenn derselbe Artikel anschließend bei einem anderen Händler preiswerter gefunden wird. „Gleichwohl gilt auch hier, dass die allermeisten Händler sich immer mit ihren Kunden auf einen Kompromiss einigen werden und nicht grundlos auf ihren Rechten beharren“, ergänzt Schäfer.

Da die rechtliche Situation häufig nur schwer zu überblicken ist, unterstützt der Handelsverband NRW Westfalen-Münsterland die Verbraucherzentrale in ihrem Bemühen, Verbraucher über ihre Rechte aufzuklären und sie über die jeweilige Rechtslage zu informieren. „Wenn es sie nicht schon gäbe, müsste Sie einfach erfunden werden“, lobt Schäfer die sinnvolle Arbeit der Verbraucherberatungsstellen.

gez. Thomas Schäfer  
Geschäftsführer

Dortmund, 15.03.2018

**Handelsverband  
Nordrhein-Westfalen  
Westfalen-Münsterland e. V.**

**Geschäftsstelle Dortmund**

Prinz-Friedrich-Karl-Str. 26  
44135 Dortmund

Tel: 02 31 / 5 77 95 - 0  
Fax: 02 31 / 52 10 90

Mail: [info@hv-wm.de](mailto:info@hv-wm.de)  
Internet: [www.hv-wm.de](http://www.hv-wm.de)

Vorsitzender  
Michael Radau

Geschäftsführer  
RA Thomas Schäfer

Geschäftsführerin  
Karin Eksen

IBAN: DE68 4405 0199 0001 0649 32  
Sparkasse Dortmund

IBAN: DE92 4416 0014 2502 4017 00  
Dortmunder Volksbank

St.-Nr.: 317/5960/0275

Amtsgericht Dortmund, VR 2585

Gerichtsstand Dortmund