



Dropshipping

Direkthandel in der Europäischen Union

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

Brennerstraße 3 I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939 Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org



Facebook

[Centro Europeo Consumatori Italia](#)



Twitter

[ECC Italy](#)



Instagram

[ecc.italy](#)



YouTube

[Centro Europeo Consumatori Italia](#)

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mit gefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Diese Publikation wurde aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union finanziert(2014-2020). Der Inhalt dieser Publikation gibt ausschließlich die Ansicht des Europäischen Verbraucherzentrums Italien wieder und liegt in dessen alleiniger Verantwortung. Er spiegelt nicht den Standpunkt der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union wider. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Publikation zu entnehmen sind. Die Informationen dieser Publikation sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie für eventuelle Fehler übernommen werden. Die in der vorliegenden Publikation beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden.



Dropshipping – Direkthandel in der Europäischen Union

Im Internet europaweit einkaufen, ist gerade in Corona-Zeiten sehr populär...Das wissen auch viele Online-Händler. Jedoch verfügen nicht alle Online-Händler über ein eigenes Lager. Einige lassen die Ware von einem Drittunternehmer direkt an den Kunden liefern. In diesem Fall spricht man von **Dropshipping** (Direkthandel).

Was ist Dropshipping? Ist es legal? Was ist dabei zu beachten? Worin bestehen die Gefahren?

Ein allgemeiner Blick auf das Phänomen „Dropshipping“

Von Dropshipping spricht man, wenn der Shop, bei dem die Bestellung aufgegeben wird, nur die Bestellannahme und die Abrechnung übernimmt. Die Ware wird hingegen direkt vom Hersteller oder Großhändler geliefert.

Dropshipping ist legal und unterliegt **denselben Regelungen wie Online-Käufe** in jedem anderen Online-Shop. Dabei ist es irrelevant, ob der Händler in einem anderen EU-Staat sitzt oder seine Tätigkeiten auf den italienischen Markt ausrichtet. Der Verbraucher genießt ein **14-tägiges Rücktrittsrecht in der EU**.

Negative Aspekte sind dabei mögliche lange Lieferzeiten, hohe Rücksendekosten, Lieferprobleme und Zusatzkosten, insbesondere dann, wenn der Lieferant seinen Sitz in einem Nicht-EU-Staat hat.



Dropshipping: Was ist das?



Bestellt wird bei einem **Online-Shop**. Die Ware wird jedoch nicht vom Online-Händler selbst geliefert, der eine Ware verkauft, die er nicht hat, sondern direkt vom Hersteller oder Großhändler, bei dem der Händler die Bestellung aufgegeben hat.

Der Händler, bei dem bestellt wurde, übernimmt nur die Annahme der Bestellung und die Abrechnung und muss sich somit nicht um Logistik und Lager kümmern.

Auf diese Weise überspringt ein Online-Händler durch das Dropshipping ein Glied in der Lieferkette.

Da der Shop-Betreiber mit der Ware nicht in Kontakt kommt, kann er folglich auch nicht deren Qualität überprüfen.

Ein praktisches Beispiel

Lukas bestellt bei einem Online-Shop ein Paar Schuhe.

Der Händler verfügt über kein eigenes Lager, er hat die Schuhe nicht und wird diese auch nie zu Gesicht bekommen. Er leitet die Bestellung an seinen Lieferanten weiter. Der Lieferant kümmert sich um die Verpackung und den Direktversand an Lukas.



Dropshipping: Die Vor- und Nachteile für VerbraucherInnen

Vorteile	Nachteile (Risiken)
Dropshipping ist legal	Mögliche Zusatzkosten (Zollgebühren)
Die Kunden haben dieselbe Rechte wie bei einem "normalen" Online-Shop	Mögliche niedrige Produktqualität
Häufig günstigere Preise	Möglicherweise erfüllt das Produkt nicht EU-Standards
Vielfältigeres Angebot	Preis-/Leistung nicht im Verhältnis
Mit Dropshipping lassen sich Schnäppchen machen	Schwierige Kontaktaufnahme mit dem Händler und Lieferanten bei Fragen oder Problemen
	Für Kunden ist nicht erkennbar, ob es sich um Dropshipping handelt (keine Kennzeichnungspflicht)
	Manche Shops/Webseiten gehen nach kurzer Zeit offline und sind nicht mehr abrufbar
	Lieferengpässe, lange Lieferzeiten und manchmal auch Nichtlieferung

Welche Probleme können beim Dropshipping auftreten?



Lange Lieferzeiten: Je nachdem, aus welchem Land und auf welchem Weg die Ware verschickt wird, ist mit mehr oder weniger langen Lieferzeiten zu rechnen; meist sind diese länger als bei „normalen“ Online-Käufen. Containerfrachten, vor allem über das Meer, können lange dauern.

Lieferengpässe: Obwohl eine Bestellung möglich ist, kann es sein, dass die Ware beim eigentlichen Lieferanten ausverkauft ist. Das Geld wird aber trotzdem sofort abgebucht.



Zusatzkosten: Auch wenn die Waren von außerhalb der EU kommen, z. B. aus Großbritannien oder China, muss die Mehrwertsteuer ab dem 1. Juli 2021 am Ort, an dem der Verbrauch erfolgt, gezahlt werden. Das Risiko für VerbraucherInnen besteht darin, dass die Mehrwertsteuer und andere zusätzliche Kosten vom Dropshipper nicht ausgewiesen werden und bei der Lieferung bezahlt werden müssen.

Unseriöse Dropshipper: Wie in jeder Branche gibt es auch beim Dropshipping schwarze Schafe. Unseriöse Dropshipper werben beispielsweise mit Originalprodukten, liefern aber Fälschungen. Sie liefern komplett andere Produkte als die vom Verbraucher bestellten, von minderwertiger Qualität, manchmal verspätet oder auch gar nicht.



Hohe Rücksendekosten: Die Rücksendekosten, z. B. bei einem Rücktritt, können den Wert der Ware übersteigen, insbesondere dann, wenn die Ware zu Lasten des Verbrauchers in ein Nicht-EU-Land versendet werden muss.

Rücktrittsrecht: Kann ich meine Bestellung beim Dropshipping zurückgeben?



Ja. Beim Dropshipping gilt in allen EU-Mitgliedstaaten ein 14-tägiges [Rücktrittsrecht](#). Das bedeutet, die bestellte Ware kann **innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt** ohne Angabe von Gründen zurückgeschickt werden.

Das Problem dabei ist, dass der Händler keine inländische Rücksendeadresse angeben muss. Es ist daher möglich, dass die Ware direkt an den Lieferanten außerhalb Europas zurückgeschickt werden muss. Dies kann, je nachdem, wo der Lieferant sitzt, sehr teuer werden, vor allem wenn laut Vertrag der Verbraucher die **Rücksendekosten** tragen muss. Jedoch muss der Verkäufer den Verbraucher vor dem Kauf informieren, dass dieser die Rücksendekosten tragen muss. Deshalb sollten vor der Bestellung die **allgemeinen Geschäftsbedingungen** genau durchgelesen werden, im Zweifelsfall lohnt es sich nachzufragen.

Wenn im Voraus bezahlt wurde, kann es vorkommen, dass das Recht auf Rücksendung besteht, aber das Geld nicht oder nur langsam erstattet wird. Das lässt sich vermeiden, indem schon bei der Auswahl des Händlers das Zahlungsmittel als wichtiges Kriterium erachtet wird. Bei der Bezahlung mit **Kreditkarte** kann beispielsweise im schlimmsten Fall die Rückerstattung mittels **Chargeback** gelingen.

Gewährleistung bei defekter Ware: Welche Rechte habe ich?

In der **EU** können Sie innerhalb von **zwei Jahren** vom Händler einen Ersatz oder eine Reparatur verlangen, wenn die Ware kaputt geht. In einigen Ländern gibt es längere [Gewährleistungsfristen](#).



In Italien liegt innerhalb der ersten sechs Monate der zweijährigen Gewährleistungsfrist die Beweislast beim Verkäufer. Das bedeutet: Tritt der Mangel in den ersten sechs Monaten nach der Lieferung auf, wird von Gesetzes wegen vermutet, dass der Schaden bereits bei der Warenübergabe bestand.



In Italien muss der Defekt innerhalb von zwei Monaten ab seiner Entdeckung mitgeteilt werden (wird der Defekt im 24. Monat festgestellt, kann seine Mitteilung innerhalb des 26. Monats erfolgen). In Frankreich hingegen kann der Verbraucher, wenn er innerhalb von 30 Tagen keine Antwort auf seine Beschwerde erhält, den Vertrag auflösen und eine Rückerstattung des Preises verlangen.

Muss ich ein beschädigtes Paket annehmen?

Sie können die **Annahme verweigern**, wenn bereits von außen sichtbar ist, dass die Ware durch den Transport beschädigt wurde.

Machen Sie **Fotos** vom Schaden und **dokumentieren** Sie diesen auf dem **Frachtbrief**. So können Sie nachweisen, dass die Ware beschädigt ankam.

Ist der Schaden erst nach dem Öffnen des Pakets sichtbar, sollten Sie sich sofort an den Online-Händler wenden und, wie oben beschrieben, Ihre Gewährleistungsrechte geltend machen.

Was kann ich tun, wenn die Bestellung nicht ankommt?

Kontaktieren Sie umgehend den Online-Händler, wenn der vereinbarte Liefertermin nicht eingehalten wurde. In diesem Fall können Sie eine **Ersatzlieferung** (setzen Sie eine Lieferfrist) oder die **Rückerstattung** ([Rücktrittsrecht](#)) verlangen.

Reagiert der Verkäufer nicht innerhalb einer angemessenen Frist und haben Sie mit Kreditkarte bezahlt, können Sie bei Ihrer Bank/Ihrem Kreditkartenunternehmen ein [Chargeback](#) beantragen.



Tipps für einen erfolgreichen Dropshipping-Einkauf

Schauen Sie genau hin: Dropshipping ist nicht immer einfach zu erkennen, da keine rechtliche Verpflichtung besteht, das Geschäftsmodell Dropshipping extra zu kennzeichnen.

Preisvergleich: Vergleichen Sie die Preise der Konkurrenz vor dem Kauf. *Ist ein Angebot zu gut, um wahr zu sein*, ist Vorsicht geboten. Besuchen Sie für Markenprodukte die Seite der Originalmarken und vergleichen Sie die Preise. Auf diese Weise können Sie beurteilen, ob die Angaben des Käufers realistisch sind oder nicht.

Lassen Sie sich bei der Bestellung Zeit: Häufig setzen Online-Händler ihre Kunden künstlich unter Druck, um deren Kaufentscheidung zu beeinflussen. Beispiel: "Nur noch wenige Artikel verfügbar." Lassen Sie sich nicht von vermeintlichen Rabatt-Aktionen blenden. Diese sind häufig dauerhaft.

Kundenbewertungen: Lesen Sie Kundenbewertungen durch und machen Sie eine kurze Recherche zum Händler im Internet. Geben Sie beispielsweise den Namen des Händlers oder des Online-Shops + "Bewertung" oder "Erfahrung" ein. Seien Sie misstrauisch, wenn es für ein Produkt nur positive Bewertungen gibt.



Informationen zum Händler: Sehen Sie sich die Kontaktdaten des Online-Händlers an. Sind diese vollständig? In diesem Fall können Sie die Adresse mithilfe von Online-Kartendiensten überprüfen. Befindet sich der Online-Shop in einem Wohngebäude im Stadtzentrum, könnte dies ein Hinweis darauf sein, dass der Verkäufer kein eigenes Lager hat und es sich um *Dropshipping* handelt.

Vertragsbedingungen: Lesen Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen. So können Sie vielleicht herausfinden, in welches Land die Ware zurückgeschickt werden muss. Häufig lässt sich auch erkennen, wo der Lieferant seinen Sitz hat. Machen Sie einen Suchlauf mit STRG+F und suchen Sie nach Schlagworten wie Rücksendung, Kosten, Transportkosten. Werden **lange Lieferzeiten** angegeben, kann dies ein Hinweis auf Dropshipping sein.

Wurde eine Seite mithilfe von Shopify, Wix, BigCommerce oder einem anderen **Dienst zur Erstellung von Online-Shops** erstellt, kann davon ausgegangen werden, dass es sich um eine Dropshipping-Seite handelt. Oft findet sich der Hinweis auf einen dieser Anbieter in der Fußzeile.

Machen Sie keine Vorauszahlungen: Leisten Sie keine Vorkasse. Ist der Kauf auf Rechnung nicht möglich, sollten Sie mit Kreditkarte oder über einen Zahlungsanbieter zahlen, der Käuferschutz anbietet.

Fazit



- Schlussendlich müssen Sie entscheiden, ob Sie in einem solchen Online-Shop kaufen möchten oder nicht.
- Denn Dropshipping ist legal. Wenn der Preis gut und die Ware in Ordnung ist, lassen sich auch über Dropshipping gute Geschäfte machen.
- In jedem Fall sollten Sie sich vorab über die Zusatzkosten informieren, die Ihnen aus der Dropshipping-Lieferung entstehen können, um unliebsame Überraschungen zu vermeiden.