

Pressemitteilung

Hamburg, 28.05.2014

Weiterhin kostenlose Retouren bei Unternehmen der Otto Group

Die Unternehmen der Otto Group werden weiterhin Services anbieten, die über die neue Verbraucherrichtlinie der EU hinausgehen. Für die Kunden von Konzernmarken wie About you, Alba Moda, Baur, Bonprix, Heine, Mytoys, OTTO, Sportscheck und Witt übernehmen die Unternehmen auch weiterhin die Rücksendekosten bei Retouren.

Am 13. Juni 2014 tritt die neue Richtlinie in Kraft, sie erlaubt es den Distanzhändlern, bei retournierten Waren die Rücksendekosten in Rechnung zu stellen. Die wesentlichen Unternehmen der Otto Group werden davon keinen Gebrauch machen. „Die kostenlose Rücksendung retournierter Artikel bleibt für die Unternehmen der Otto Group als Serviceleistung ein Vorteil unseres Geschäftsmodells. Im Sinne unserer Kunden wollen wir daran auch in Zukunft festhalten“, sagt Thomas Voigt, Direktor Wirtschaftspolitik und Kommunikation der Otto Group.

Nach der neuen Rechtslage reicht die bloße Rücksendung der Ware zur Ausübung des Widerrufsrechts innerhalb von 14 Tagen nicht mehr aus. Die Kunden bekommen daher mit der Bestellung auch ein Widerrufsformular zur Verfügung gestellt. Dieses kann bequem mit der Retoure zurückgeschickt werden. Um den Kunden auch weiterhin ein entspanntes Einkaufserlebnis sicherzustellen, werden die Unternehmen der Otto Group die Rückgabe für die Kunden weiterhin so einfach wie möglich gestalten, etwa durch die von vielen Unternehmen angebotene 30-tägige freiwillige Rückgabegarantie, innerhalb derer die Waren auch ohne ausdrückliche Erklärung oder Angabe von Gründen zurückgesendet werden können.

„Grundsätzlich begrüßen wir die Richtlinie, weil sie einen einheitlichen Standard in Europa schafft. Bei den Unternehmen der Otto Group haben wir aber bereits ein sehr hohes Service-Niveau, das oft über die neuen Standards hinausgeht. Zum Vorteil unserer Kunden werden wir an diesem hohen Niveau festhalten“, sagt Thomas Voigt.

Otto Group

1949 in Deutschland gegründet, ist die Otto Group heute eine weltweit agierende Handels- und Dienstleistungsgruppe mit rund 54.257 Mitarbeitern (Stand Februar 2014). Die Gruppe ist mit 123 wesentlichen Unternehmen in mehr als 20 Ländern Europas, Nord- und Südamerikas und Asiens präsent. Ihre Geschäftstätigkeit erstreckt sich auf die drei Segmente Multichannel-Einzelhandel, Finanzdienstleistungen und Service. Im Geschäftsjahr 2013/14 (28. Februar) erwirtschaftete die Otto Group einen Umsatz von 12 Milliarden Euro. Sie ist weltweit der zweitgrößte Onlinehändler mit dem Endverbraucher (B2C) und in Europa der größte Onlinehändler für Fashion und Lifestyle mit dem Endverbraucher (B2C). E-Commerce, Kataloggeschäft und der stationäre Einzelhandel bilden die drei Säulen des Multichannel-Einzelhandels der Otto Group. Weltweite Konzernaktivitäten und eine Vielzahl von strategischen Partnerschaften und Joint Ventures bieten der Otto Group ausgezeichnete Voraussetzungen für Know-how-Transfer und die Nutzung von Synergiepotenzialen. Ein hohes Maß an Eigenverantwortlichkeit der Konzernunternehmen garantiert zugleich Flexibilität und Kundennähe sowie eine optimale Zielgruppenansprache in den jeweiligen Ländern.

Pressekontakt:

Thomas Voigt, +49 40 64614010, thomas.voigt@ottogroup.com