

22.07.2020

Stichprobe zu Bestandsangaben im Onlinehandel Wirrarr und kaum Transparenz

VZ NRW Ein großes Durcheinander offenbarte sich, als die Verbraucherzentrale bei 15 großen Onlinehändlern und Marktplätzen nachschaute, welche Angaben es zum Warenbestand gibt. Die oft mangelnde Transparenz können Kunden allerdings mit ein paar Tricks und Klicks erhöhen.

Die Welt des Onlinehandels ist verwirrend. Da gibt es Händler, die für Hemd oder Hose einen festen Preis nehmen. Und da gibt es die anderen mit Zappelpreisen: Jede Größe oder Farbvariante bekommt ihre eigene Euro-Auszeichnung.

Mal kann der Versand eines Artikels gratis sein, mal mit 50 Euro zu Buche schlagen. Kalkuliert wird das nach Gewicht oder Bezahlart, bisweilen – besonders absurd - auch nach Höhe des Rechnungsbetrages.

Ähnlichen Wirrarr entdeckte die Verbraucherzentrale, als sie sich Angaben zum Warenbestand von 15 großen Shops und Marktplätzen genauer anschaute. Das Spektrum reichte von gar keiner Angabe bis zum kaum aussagekräftigeren „auf Lager“, von einem vagen „mehr als 10 verfügbar“ bis zur präzisen Anzahl vorhandener Stücke: „7209“.

Solch durchgehende Transparenz fand sich lediglich beim Elektronikanbieter Conrad und beim Rückläufer-Verkauf von Amazon (Warehouse). Während Conrad stets die genaue Anzahl beim Produkt aufführte, war bei den Gebrauchtartikeln des Branchenprimus jedes Produkt einzeln auswählbar, sogar wenn mehrere Exemplare im selben Zustand („sehr gut“) vorhanden waren.

Das Gros der Händler im Check wurde dagegen erst auskunftsfreudig, wenn der Bestand zur Neige ging. Die eine Gruppe umschrieb das mit Ansagen wie „nur noch wenige verfügbar“ (etwa limango, Otto, Tchibo). Die andere gab dann präzise Klein-Mengen an: „nur noch 4 verfügbar“ (etwa About you, Amazon, Medimops).

Auf dem Marktplatz eBay fanden sich beide Varianten: unklare Aussagen wie „fast ausverkauft“, aber auch konkrete wie „2 verfügbar“. Mitunter gab es auch spezielle Ecken auf den Shop-Seiten wie „Lagerrestposten“ (real) oder „Jetzt aber schnell“ (reBuy), wo letzte Stücke prominenter ausgestellt wurden.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Die Info über einen knappen Warenbestand kann für Kunden durchaus hilfreich sein. Sie kann andererseits aber auch Kaufdruck erzeugen, besonders im Zusammenspiel mit kleinen psychologischen Folterwerkzeugen. Dazu gehört das Bild einer Uhr samt der Warnung „fast vergriffen“ (Asos, eBay).

Oder ein mit der Zeit kürzer werdender Balken, der den schwindenden Bestand symbolisieren soll. Den packt Amazon gern bei Blitz- und Tagesangeboten aus. Über tatsächlich vorhandene Stückzahlen sagt das aber nichts aus. Amazon kann jedoch auch anders, wenn´s leer wird im Lager. Nur hier fand die Verbraucherzentrale dann bisweilen den Antistress-Hinweis: „mehr ist unterwegs“.

Irritierend obendrein: Die Hälfte der Shops offenbarte Infos zum knappen Lagerbestand schon auf Kategorie-Seiten oder Suchlisten. Die andere machte das erst auf den einzelnen Produktseiten publik.

Noch später erfuhren es meist Käufer von Artikeln, die es in unterschiedlichen Variationen gibt wie beispielsweise Kleidung. Da brauchte es schon einen weiteren Klick in die „Größentabelle“ oder auf die Farbvariante, um zu sehen, dass beispielsweise in „M“ oder „grün“ lediglich „noch 2 Artikel“ einer Strickjacke „vorhanden“ waren (etwa Amazon, Zalando).

Übrigens: Viele Händler, die ihre Kapazitäten nicht offenbaren mögen, lassen sich durchaus überlisten. Das klappt meist im Warenkorb oder an der Kasse. Der Weg zu Infos zum Lagerbestand führt dort über die Bestellmenge.

Otto und Tchibo beispielsweise beschränken sie in der Regel auf maximal 50, bzw. 30 Artikel. Wer diese Limits ausschöpft, erfährt an der Kasse, ob der Kauf dieser Stückzahl möglich ist.

Noch mehr tricksen lässt sich bei Amazon. Dort gibt es zwar ebenfalls für Produkte ein Bestelllimit von in der Regel 30 Exemplaren. Allerdings lässt sich das im Kassensbereich problemlos erhöhen.

Beispiel: ein MP3-Player für 22,95 Euro, der von Amazon als Bestandsangabe lediglich ein „auf Lager“ bekommen hatte. An der Kasse konnte die mögliche Rechnung bis auf 22.927,05 Euro hochgeschraubt werden - für 999 Exemplare. Interessenten kann diese Info durchaus beruhigen: noch ausreichend Zeit zu haben für Produkt- und Preisvergleiche.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw