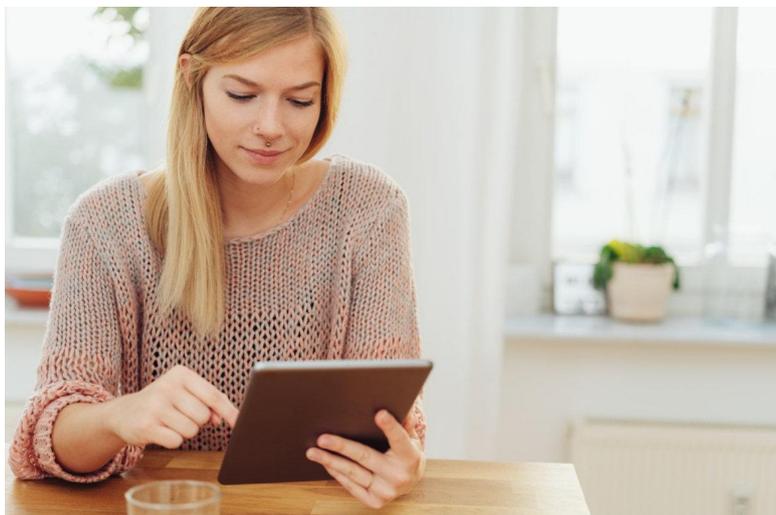


Newsletter: Mit Bonus geködert

Rabatte hier, Gutscheine da – um ihre Datenbanken mit Mail-Adressen für den Versand von Newslettern zu füllen, zeigen sich viele Unternehmen großzügig. Doch nicht alle Anbieter legen die Karten offen auf den Tisch. Wir haben uns 60 Online-Shops genauer angeschaut.



© contrastwerkstatt - Fotolia.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Viele Online-Shops werben mit Rabatten und Gutscheinen um Newsletter-Abonnenten, doch oft werden nicht alle Bedingungen für das Einlösen der Vergünstigungen vor der Anmeldung genannt.

2. Die meisten Newsletter-Angebote sind an Bedingungen geknüpft. So werden beispielsweise Mindestbestellwert und Dauer festgelegt oder bestimmte Produktgruppen und Aktionsangebote von den Vergünstigungen ausgeschlossen.
3. Die Verbraucherzentrale Hamburg hat 60 Shops überprüft und bei 28 Anbietern eine verbesserte Darstellung während des Anmeldeprozesses bewirkt.

Stand: 12.03.2019

Ob kostenfreier Versand, eine Gutschrift über 10 Euro oder 20 Prozent Nachlass beim nächsten Einkauf – viele Betreiber von Online-Shops werben mit Gutscheinen oder Rabatten um Newsletter-Abonnenten. Allerdings werden die Vergünstigungen oft nur unter bestimmten Bedingungen gewährt und Verbrauchern erst nach der Anmeldung zum Newsletter genannt.

Wir haben die Transparenz der Darstellung in 60 Online-Shops überprüft und 28 Anbieter wegen Irreführung abgemahnt. Alle betroffenen Shopbetreiber haben inzwischen nachgebessert und informieren Kunden nun klarer während des Anmeldeprozesses.

Bonus – nur unter Bedingungen

Fast die Hälfte der von uns überprüften Shops übermittelte die vollständigen Bedingungen zum Einlösen der Angebote erst nach der erfolgreichen Newsletter-Anmeldung mit dem Rabatt- oder Gutscheincode:

- Bei 22 Online-Shops galten die Vergünstigungen dann nur für einen **begrenzten Zeitraum**, und zwar bei *Breuninger, Christ, comma, Conrad, Edited, EMP, Ernsting's Family, Engelhorn, Esprit, Fashionette, Gingar, Hessnatur, Klingel, Marc O'Polo, Orsay, PosterXXL, Quelle, Seidensticker, Sheego, Tom Tailor, Westfalia, WMF*.
- In 20 Shops konnten sie nicht **mit anderen Aktionsangeboten** kombiniert werden, und zwar bei *Bonprix, Breuninger, Christ, comma, Edited, EMP, Ernsting's Family, Engelhorn, Esprit, Gingar, Hessnatur, Orsay, PosterXXL, Quelle, Seidensticker, Sheego, Steiff, Tom Tailor, Westfalia, WMF*.

- Bei 17 Anbietern waren die Boni überraschenderweise an einen **Mindestbestellwert** gekoppelt, und zwar bei *Breuninger, comma, Edited, Engelhorn, Fashionette, Gingar, Hessnatur, Indoortrends, Klingel, Orsay, Quelle, FC Gelsenkirchen-Schalke 04, Seidensticker, Sheego, Steiff, Wallenfels, Westfalia*.
- In 13 Shops wurden bestimmte **Produkte ausgeschlossen**, und zwar bei *Breuninger, Christ, Conrad, Edited, EMP, & Ernsting's Family, Engelhorn, Esprit, Fashionette, Klingel, Marc O'Polo, Orsay, Quelle*.

Vor allem bei der Gültigkeitsdauer gab es große Unterschiede. Einige Codes konnten noch Monate nach Erhalt der Bestätigungsmail eingelöst werden, andere nur drei Tage lang.

- **Newsletter in Online-Shops: Marktcheck zur Darstellung von Vergünstigungen beim Anmeldeprozess (2019)**

Verbraucher wollen sofort wissen, unter welchen Voraussetzungen ihnen ein Preisnachlass gewährt wird und nicht erst, wenn ihre Mail-Adresse schon in der Datenbank des Unternehmens gespeichert ist. Uns hat überrascht, dass so viele Online-Shops nicht mit offenen Karten spielen. Das führt zwangsläufig zu Frust statt Freude und ist kein guter Auftakt für eine Kundenbeziehung.

UNSER RAT

Geben Sie Ihre persönlichen Daten nur dann preis, wenn es wirklich notwendig ist. Gehen Sie lieber davon aus, dass es Bedingungen für Newsletter-Rabatte gibt und suchen sie nach kleingedruckten Informationen und Ergänzungen auf der Internetseite des Online-Shops. Lesen Sie sich die E-Mail, die sie zur Anmeldung für einen Newsletter erhalten, gut durch. Oft stehen die Einschränkungen kleingedruckt mitten in oder am Ende der Nachricht.

Und zu guter Letzt: Von einem Newsletter können Sie sich jederzeit wieder abmelden – meist finden Sie einen Hinweis darauf ganz unten in der Mail.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/einkauf-reise-freizeit/online-shopping/newsletter-bonus-gekoedert>