

REFURBISHED-PLATTFORMEN FÜR E-BIKES

Ergebnisse einer Webseitenanalyse der Marktbeobachtung des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv)

30. Juni 2023

ZUSAMMENFASSUNG DER UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE

Um den Refurbished-Markt im Internet zu untersuchen, hat die Marktbeobachtung des vzbv im Zeitraum zwischen dem 18. April und 08. Mai 2023 am Beispiel generalüberholter E-Bikes eine Webseitenanalyse durchgeführt.

Die Untersuchung hat gezeigt, dass auf den zehn analysierten Webseiten mit Preisnachlässen von 30 bis 70 Prozent für gebrauchte E-Bikes geworben wird. Die beworbenen Preise waren vor allem bei den Streichpreisen immer wieder intransparent. Dies war insbesondere dann der Fall, wenn die angezeigten Preise in keinem Bezug zum früheren durchgestrichenen Preis und dessen Ursprung abgebildet waren, zum Beispiel zum UVP oder Neupreis. Der Gesamtpreis kann sich durch die Versandkosten um bis zu 140 Euro erhöhen, sofern der Verkäufer diese Kosten nicht übernimmt. Auch beim Rückversand im Rahmen des Widerrufs übernehmen nicht alle Anbieter die Rücksendekosten. Allen Verkaufsangeboten waren teils sehr ausführliche Produktbeschreibungen zu entnehmen, unter anderem auch mit Zustandsbeschreibungen wie „sehr gut“ oder „gut“ der einzelnen E-Bikes. Zudem bieten alle untersuchten Webseiten eine Filtermöglichkeit, wonach Interessenten nach ihren Bedürfnissen und ihrem Budget für die Suche nach dem gebrauchten E-Bike eine Vorauswahl treffen können. Hingegen war nicht bei allen Webseiten deutlich, ob es sich bei den Produktfotos um Original- oder nur Symbolbilder handelte.

Die untersuchten Webseiten bieten in unterschiedlicher Qualität für die Suche und Produktauswahl bereits gute Instrumente. Verbesserungsbedarf besteht aus Verbraucherperspektive bei der Preisdarstellung und den dargestellten Bildern nach der Produktauswahl. Ziel sollte es sein, Verbraucher:innen zu befähigen eine gut informierte, individuelle Kaufentscheidung durch transparente Informationen zu treffen.

HINTERGRUND UND METHODIK

Durch Konsumententscheidungen können Verbraucher:innen einen Beitrag zum Schutz des Klimas und begrenzter Ressourcen leisten. So ist es aus Sicht der

Nachhaltigkeit beispielsweise sinnvoll, dass mehr Menschen auf gebrauchte Waren zurückgreifen. Der vzbv fordert in dem Zusammenhang, Produkte länger nutzbar zu machen.¹

Zusätzlich zu den klassischen Second-Hand-Verkäufen finden Verbraucher:innen im Internet zunehmend auch Angebote für sogenannte Refurbished-Produkte. Die Begriffe „refurbished“ oder „renewed“ werden meist im Bereich der Unterhaltungselektronik, aber beispielsweise auch bei vernetzten Haushaltsgeräten oder E-Bikes verwendet. Sie stehen für generalüberholte beziehungsweise professionell aufbereitete Produkte, die zwar gebraucht sind, aber technisch einwandfrei funktionieren.²

Bei der vorliegenden Webseitenanalyse hat der vzbv sowohl vereinzelte Klauseln in den AGB als auch die Produktinformationen der E-Bike-Anbieter in den Blick genommen. Hierfür wurden im Zeitraum vom 18. April bis 08. Mai 2023 zehn exemplarisch ausgewählte Webseiten³ mit Verkaufsangeboten für gebrauchte E-Bikes untersucht. Die Online-Angebote wurden nach verschiedenen Kriterien überprüft (zum Beispiel Geschäftsmodell, Angaben zu Produkt- und Versandpreisen, zur Darstellung des Zustands der gebrauchten Elektroräder sowie klimabezogene beziehungsweise nachhaltigkeitsbezogene Werbeaussagen). Die Ergebnisse wurden in einem Analyseraster dokumentiert und ausgewertet.

UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE IM DETAIL

Diverse Geschäftsmodelle

Die Geschäftsmodelle der Unternehmen, die die untersuchten Webseiten betreiben, beschränken sich nicht alle auf den Verkauf gebrauchter (teils auch neuer) E-Bikes. Daneben wird auch der Verleih bis hin zu Abo-Modellen (und Dienstrad-Leasing) angeboten. Die Räder zum Verkauf stammen laut der Anbieterbeschreibungen entweder aus dem eigenen Verleih oder Ankauf. Oder es handelt sich um Rückläufe aus Leasingverträgen, um Vorführräder oder Ausstellungsstücke. In einem Fall handelt es sich um einen Online-Marktplatz für Bikes und Bike-Zubehör. Das heißt, dort werden gebrauchte E-Bikes von anderen gewerblichen Fahrrad-fachhändlern angeboten.

Kaum Werbung mit Nachhaltigkeit und Umwelt

Auf den untersuchten Webseiten spielen umwelt- und nachhaltigkeitsbezogene Werbeaussagen eine eher untergeordnete Rolle. Zwar finden sich immer wieder Schlagworte wie *umweltbewusst*, *Nachhaltigkeit*, *Klimaschutz*, *emissionsfrei*, *keine*

¹ Vgl. <https://www.vzbv.de/politik/regierungsbilanz/2021-2025-ampel-koalition/produkte-laenger-nutzbar-machen/1-jahr>

² Vgl. <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/refurbished-und-secondhand-gebrauchtes-online-kaufen-und-verkaufen-79356>

³ Folgende Webseiten wurden überprüft:

bikeexchange.de, bike-resale.de, ebike-shop.tirol, gebrauchtrad24.de, gebrauchtradstudio.de, greenstorm.eu, rebike.com, upway.de, used-ebike.com, velio.de.

Da für den Refurbished-Markt im Internet keine Angaben zu Größe und Marktanteil der einzelnen Anbieter vorliegen, wurde eine stichprobenartige Auswahl getroffen. Diese erfolgte über die Suchmaschine Google, da Suchmaschinen bei der Produktsuche über Refurbished-Plattformen für E-Bikes eine große Rolle spielen. Bei der Trefferauswahl wurden Webseiten berücksichtigt, die sich an deutsche Verbraucher:innen richten und auf denen gebrauchte bzw. wiederaufbereitete E-Bikes zum Kauf angeboten werden. Für die Darstellung eines etwaigen Problemaufrisses in diesem Markt beschränkte sich die Stichprobe auf zehn Webseiten, die aus Verbrauchersicht relevant sind und für den Online-Kauf eines generalüberholten Elektrorads in Frage kommen. Da es sich hierbei um eine theoriegeleitete Auswahl handelt, kann kein Anspruch auf statistische Repräsentativität erhoben werden.

Luftverschmutzung, Klimawandel, Verringerung des CO₂-Abdrucks. Dennoch werden diese nicht, beziehungsweise nicht prominent, auf den Webseiten hervorgehoben, um gezielt als Kaufanreize zu dienen.

Preise und Zusatzkosten – Werbung mit satten Rabatten

Alle überprüften Webseiten werben bereits auf der Startseite mit Preisnachlässen von 30 bis 40 Prozent, in Einzelfällen auch mit 60 bis 70 Prozent.

Ebenso bewerben alle Anbieter die einzelnen E-Bikes mit sogenannten Streichpreisen. Der durchgestrichene frühere Preis wird dem aktuellen Verkaufspreis gegenübergestellt. Zur Verdeutlichung wird auf acht der zehn untersuchten Seiten die Preisersparnis prozentual oder als Summe dargestellt. Die Hälfte der analysierten Webseiten ergänzten die Streichpreise mit Zusatzhinweisen wie „UVP (des Neuprodukts)“ oder „(ehemaliger) Neupreis“. Ob die angegebene unverbindliche Preisempfehlung oder der Neupreis für die in der Stichprobe ausgewählten konkreten Modelle korrekt waren, war nicht Gegenstand der Untersuchung.

Preisreduzierungen und damit das Einsparpotential müssen für Verbraucher:innen nachvollziehbar und überprüfbar sein. Während sich der UVP unter Umständen auf den Hersteller-Webseiten überprüfen lässt, so gilt dies nicht für den „ehemaligen Neupreis“. Zudem bleibt unklar, ob es sich um den des Anbieters oder allgemein des Marktes handelt. Das Problem verschärft sich, wenn Streichpreise ohne jedwede Bezugsgröße zu einem vorherigen Preis abgebildet werden.

Nicht alle der untersuchten Anbieter übernehmen die Versandkosten. Diese betragen im Durchschnitt 50 bis 80 Euro, in einem Fall bis zu knapp 140 Euro. Im Falle des Widerrufs sind die Rücksendekosten mitunter selbst vom Käufer zu tragen. Bei einem Kauf aus dem Ausland können Zölle hinzukommen.

Der Gesamtpreis kann sich beim Kauf durch die Versandkosten und Zollgebühren erhöhen. Auch wenn Verbraucher:innen ein E-Bike testen und zurücksenden wollen, können durch die Rücksendung gegebenenfalls hohe Kosten anfallen.

Unterschiedliche Angaben zum Zustand der E-Bikes

Mitunter ist auf den Webseiten der Zustand eines gebrauchten E-Bikes in Kategorien erfasst wie „exzellent“, „gut“ oder „durchschnittlich“. Auf den betreffenden Seiten werden die Kategorien zusätzlich beschrieben. Andere Webseiten erläutern in den Produktbeschreibungen den Zustand eines E-Bikes in Textform. Neben den regulären Eckdaten wie Rahmenhöhe, Kilometerstand, Akku und Motor werden unter anderem auch die Gebrauchsspuren am Rad näher beschrieben.

Die Produktpreisungen auf den untersuchten Webseiten sind alle bebildert, entweder mit Originalfotos oder mit Symbolbildern. Doch nicht immer wird deutlich hervorgehoben, ob es sich um das eine oder das andere handelt. In einem Fall fand sich ein Hinweis auf die Verwendung von Symbolbildern in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Zudem gibt es eine Bebilderung der E-Bikes aus unterschiedlichen Perspektiven, mitunter auch mit Detailaufnahmen und Vergrößerungsoptionen, sowie als 360-Grad-Ansicht.

Anbieter sollten ihre Produktangebote mit Originalfotos unterbreiten, um den gebrauchten Zustand eines E-Bikes besser abzubilden, statt ausschließlich mit-

tels einer abstrakten Produktbeschreibung. Zumindest aber sollten sie unmittelbar an den eingebundenen Fotos darauf hinweisen, ob es sich um ein Original- oder nur um ein Symbolfoto handelt.

Ausführliche Produktbeschreibungen zum Zustand eines gebrauchten E-Bikes in Verbindung mit Originalfotos können dazu beitragen, Verbraucher:innen vor Kaufentscheidungen zu bewahren und damit die Anzahl von Rücksendungen und die damit verbundenen Kosten und Umweltauswirkungen zu vermeiden.

Testzeitraum bis zu 30 Tage

Einen Testzeitraum von zum Beispiel 30 Tagen (mit Geld-zurück-Garantie) für eine Probefahrt mit dem E-Bike bieten drei der untersuchten Anbieter an. Das E-Bike kann aber im Rahmen der regulären Widerrufsfrist von 14 Tagen erprobt werden. Auf zwei der zehn analysierten Webseiten wird die Fahrleistung von 30 beziehungsweise 50 Kilometer für diesen Zeitraum eingeschränkt. Im Falle der Rückgabe des E-Bikes übernehmen die Anbieter – wie bereits erwähnt – nicht immer die Rücksendekosten.

Neben dem gesetzlich verankerten Gewährleistungsrecht von einem Jahr im Falle eines Mangels des E-Bikes gibt es auch Anbieter, die darüber hinaus eine zweijährige Garantie unter anderem auf den Akku und Motor, teils auch auf den Rahmen gewähren.

Probefahrten während eines Testzeitraums oder im Rahmen der Widerrufsfrist sind für Käufer:innen wichtig, um zu prüfen, ob das E-Bike ihren Anforderungen und Erwartungen genügt. Immerhin ist ein E-Bike wesentlich kostspieliger als ein normales Rad und bedeutet in der Regel, dass dieses über mehrere Jahre zum Einsatz kommen soll.

Hilfreiche Filtermöglichkeiten

Alle untersuchten Webseiten bieten für die Suche und Auswahl eines E-Bikes Filtermöglichkeiten an. Auswahloptionen bestehen beispielsweise nach Rahmenhöhe, Laufleistung/Kilometerstand, Zustand des Rades („sehr gut“, „gut“ und so weiter), Akkukapazität, Motor, Hersteller, Modelljahr/Baujahr/Erstauslieferung, Preisspanne etc.

Mangels vor-Ort-Überprüfung können differenzierte Filtermöglichkeiten für Verbraucher:innen hilfreich sein und die Auswahl und Kaufentscheidung für ein gebrauchtes E-Bike erleichtern.

Angebote für Ratenzahlung und Kreditfinanzierung

Auf allen Webseiten wird den Kund:innen eine Ratenzahlungsmöglichkeit und Kreditfinanzierung für den Kauf eines gebrauchten E-Bikes angeboten.

Finanzierungsmöglichkeiten des Anbieters können für Verbraucher:innen hilfreich sein. Unter Umständen erhalten Verbraucher:innen aber auch ein möglicherweise günstigeres Angebot direkt bei einem Bankinstitut oder ihrer eigenen Hausbank.

Kontakt

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände -
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Team Marktbeobachtung Digitales
mbdigitales@vzbv.de*

*Rudi-Dutschke-Straße 17
10969 Berlin*

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister
registriert. Sie erreichen den entsprechenden Eintrag [hier](#).*