

PRESSEMITTEILUNG

Retourenquoten sind im Auslandsgeschäft niedriger – Bundesverband E-Commerce und Versandhandel bündelt dringend notwendige Forschung über Warenrücksendungen

Berlin, 12. Oktober 2020 | Retourenquoten im Geschäft mit dem Ausland sind niedriger als in Deutschland. Dies geht aus einer Untersuchung des Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) und des Forschungsinstitut ibi research an der Universität Regensburg hervor. Die Studie findet sich neben diversen anderen im Retourenkompodium des bevh, welches im November veröffentlicht wird.

Die in Deutschland befragten Händler geben danach durchschnittlich eine Retourenquote für Deutschland von über sechs Prozent an. Im Auslandsgeschäft beträgt die durchschnittliche Retourenquote 3,8 Prozent. Österreich, Niederlande, Schweiz, Großbritannien und Frankreich haben Retourenquoten zwischen 5,6 Prozent und 3,4 Prozent. Die restlichen Länder liegen bei 3 Prozent (USA) und 2,9 Prozent (China und Italien). Die Studie trifft keine Unterscheidung nach Branchen und dem Verkauf von B2C und B2B. Im Endkundengeschäft und im Handel mit Bekleidung sind isoliert betrachtet die Quoten etwas höher. Für den internationalen Gesamtvergleich bildet die Studie jedoch bewusst einen Durchschnittswert - über alle Warengruppen und Vertriebsformen - im Onlinehandel.

Andere Länder, andere Präferenzen beim Bezahlen. Daraus lässt sich schließen, dass die Zahlweise der online bestellten Ware Auswirkungen auf die Retourenquote hat. In Frankreich und Italien ist beispielsweise die „Bestellung auf Rechnung“ völlig unbekannt. In Frankreich bezahlen Kunden ihre Einkäufe direkt per Lastschrift, Kreditkarte oder PayPal. Viele französische Online-Händler versenden die Ware sogar erst nach Vorkasse. Weitere mögliche Erklärungen für niedrigere Quoten im Auslandsgeschäft deutscher Händler sind unter anderem, dass es in vielen europäischen Ländern nicht üblich ist, Produkte ohne weiteres zurückzuschicken oder dass es dort nicht üblich ist, Ware kostenlos zurückzusenden. Ganz anders verhält es sich in Deutschland – hier erwarten Kunden eine kostenlose Rückgabe. In den meisten untersuchten Ländern ist die Rücksendung generell kostenpflichtig zu Lasten des Kunden.

“Für den Händler und die Umwelt sind Retouren auch in Deutschland keineswegs kostenlos. Um so wichtiger ist es, dass die Prozesse im Retourenmanagement weiter optimiert werden, um unnötige Retouren zu vermeiden. Auch die Kosten sowie Umweltauswirkungen unvermeidbarer Retouren müssen weiter reduziert werden. Dazu soll auch das Retourenkompodium einen wichtigen Beitrag leisten, indem es Wissen

bündelt und allen Beteiligten zur Verfügung stellt“, so Alien Mulyk, Projektleiterin für das „Retourenkompodium“ beim bevh.

Alle Beiträge des „Retourenkompodiums“ sind ab November 2020 unter www.bevh.org online abrufbar.

Über den bevh

Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler). Neben den Versendern sind dem bevh auch namhafte Dienstleister angeschlossen. Nach Fusionen mit dem Bundesverband Lebensmittel-Onlinehandel und dem Bundesverband der Deutschen Versandbuchhändler, repräsentiert der bevh die kleinen und großen Player und mehr als 75 Prozent des Umsatzes der Branche im Endkundengeschäft. Der bevh vertritt die Brancheninteressen gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören Information der Mitglieder über aktuelle Entwicklungen und Trends, die Organisation des gegenseitigen Erfahrungsaustausches sowie eine fachliche Beratung zu den Aufgaben des Verbands.

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh)
Friedrichstraße 60 (Atrium)
10117 Berlin
Susan Saß
Tel.: 030 40 367 51 31
Mobil: 0162 252 52 68
susan.sass@bevh.org