

Infoblatt Retouren

Warum sind Retouren so ein wichtiges Thema?

In einem stationärem Bekleidungsgeschäft werden meist mehrere Artikel mit in die Kabine genommen. Die Produkte, die nicht passen oder nicht gefallen, werden wieder zurückgelegt. Das entspricht auch dem Ablauf in einem Onlineshop. Jedoch liegen hier zwischen der Anprobe und der Rückgabe nicht nur wenige Meter, sondern oft viele Kilometer.

In Anbetracht der Entwicklung des Umsatzes im E-Commerce der letzten Jahre kann aufgezeigt werden, weshalb Retouren ein wichtiges Thema im Handel sind.



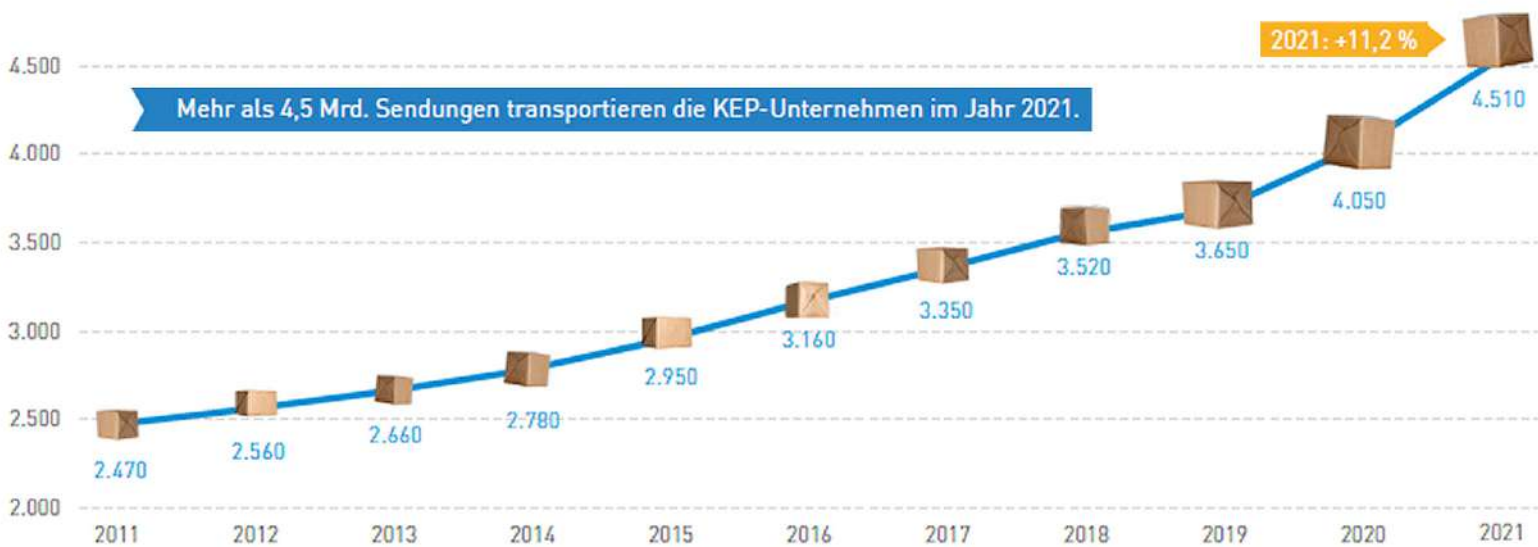
Themenschwerpunkte

- Was sind eigentlich Retouren? (bevh-Retourenkompodium)
- Warum sollen Retouren vermieden werden?
- Wie können Retouren vermieden werden?
- Wie soll mit Retouren umgegangen werden?



Das Niveau des E-Commerce ist nach wie vor sehr hoch, obwohl der Anteil am gesamten Einzelhandelsumsatz letztes Jahr nicht stark gestiegen ist. Das Wachstum der vergangenen Jahre im E-Commerce sorgt für ein deutlich erhöhtes Sendungsaufkommen. 2015 lag das Sendungsvolumen im deutschen KEP-Markt noch unter drei Milliarden Sendungen. 2021 stieg die Anzahl der Sendungen auf über 4,5 Milliarden. Das entspricht ca. 12,3 Millionen Pakete, die jeden Tag verschickt werden.

Unter Beachtung, dass die im Onlinegeschäft gekauften Artikel aufgrund unterschiedlicher Gründe nicht immer behalten werden, wird deutlich, dass auch die Retouren einen erheblichen Teil zu dem hohen Sendungsaufkommen beitragen. Diese Anzahl an Retouren schadet nicht nur der Umwelt, sondern ist auch ein sehr großer Kostentreiber für das Unternehmen.



Quellen: KEP-Studie 2021; Befragung der KEP-Unternehmen 2022, KE-CONSULT Marktanalyse

Was sind eigentlich Retouren? (bevh-Retourenkompendium)

Da Retouren entlang der gesamten Wertschöpfungskette und nicht nur im Distanzhandel anfallen, schlagen wir folgende, umfassende Definition eines weiteren Retourenbegriffs vor:

Retouren sind Rücksendungen an den Hersteller einer Ware oder deren Online- bzw. Versand-Händler aufgrund von...

- Ausübung von Gewährleistungsrechten oder
- Inanspruchnahme von Garantien oder
- eines Produktrückrufs oder
- qualitativer oder quantitativer Falschlieferung oder
- zulässiger Stornierung einer Bestellung durch den Kunden oder
- Ausübung einer kaufmännischen Rügepflicht oder
- Ausübung eines verbraucherrechtlichen Widerrufsrechts oder
- von gewährter Kulanz oder
- Zustellfehlern oder
- Annahmeverweigerung des Empfängers.

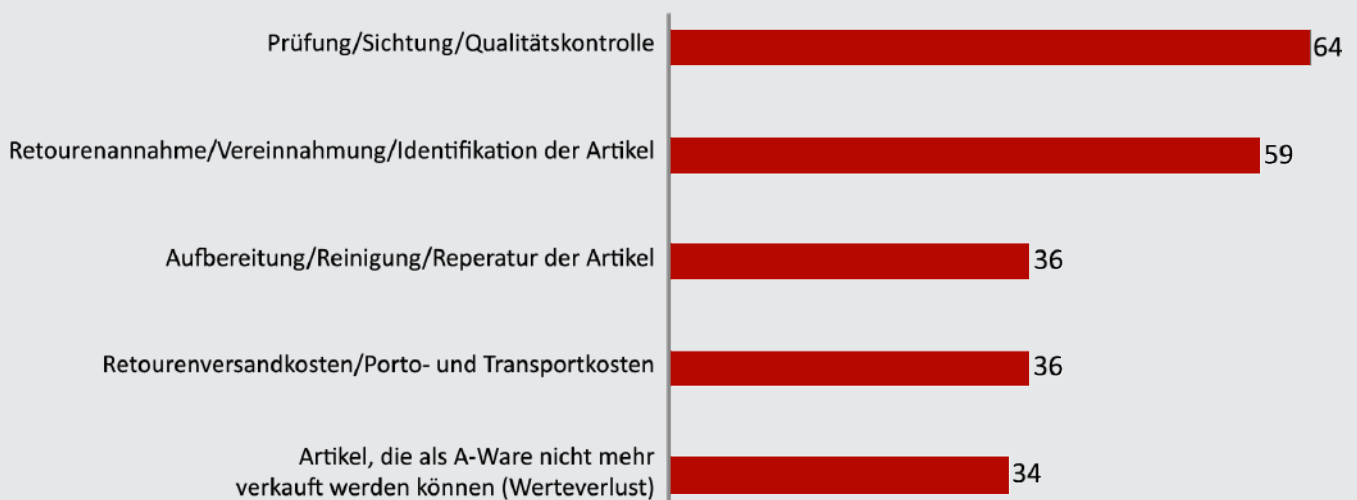


Warum sollen Retouren vermieden werden?

Im europaweiten Vergleich ist Deutschland nach wie vor Meister der Retouren. Im deutschen Onlinehandel wurde fast jedes vierte Paket im Jahr 2021 zurückgeschickt. Das liegt oft an den Bedingungen in Deutschland, die sich sehr von anderen Ländern unterscheiden. Zu nennen sind hier der Kauf auf Rechnung, die langen Rücksendefristen und die kostenlosen Retouren. Die daraus resultierende hohe Anzahl an Retouren stellt nicht nur eine große Belastung für die Umwelt dar, sondern ist genauso belastend für die betroffenen Unternehmen.

Die Umwelt wird durch verschiedene Punkte belastet. Das sind zum einen die Transportwege, zum anderen aber auch die Verpackungen, die häufig nur einmal verwendet und daraufhin entsorgt werden. Die Entsorgung spielt auch eine Rolle, da die zurückgesendeten Waren nicht immer weiterverarbeitet werden können und dann hin und wieder den Weg in die Mülltonne finden. Dadurch kommt es nicht nur zu einer Belastung der Umwelt, sondern auch zu einem Anstieg der Kosten. Unternehmen müssen abwägen, ob es rentabler ist, die Rücksendungen wieder aufzubereiten und wieder zu verkaufen oder das Produkt aus dem Wirtschaftskreislauf zu nehmen. Dazu hat das EHI im Jahr 2022 in einer Studie abgefragt, welches die fünf größten Kostentreiber im Retourengeschäft sind (vgl. Abbildung).

Top 5 der größten Kostentreiber im Retourengeschäft



EHI-Studie Versand- und Retourenmanagement im E-Commerce 2022
Anteile in Prozent, n = 59, Mehrfachnennungen möglich

Wie können Retouren vermieden werden?

Häufig werden Produkte online auf Verdacht gekauft. Um diese Bestellungen und daraus resultierende Retouren zu vermeiden, muss über den gesamten Bestellprozess hinweg Unterstützung seitens des Unternehmens geleistet werden. Drei Bereiche wurden definiert, in die Unternehmen sinnvoll eingreifen können, um die Zahl der Retouren zu reduzieren.

So vermeiden Sie Retouren im Online-Shop:

Verbesserung der Produktbeschreibung

Mithilfe von Texten, Bildern, Videos und Kundenbewertungen Produktbeschreibungen aktuell und detailliert gestalten, damit Fehlkäufe vermieden werden; notwendige ergänzende Produkte für den Betrieb empfehlen, die nicht im Lieferumfang sind (z.B. HDMI-Kabel für Monitor)

Unterstützung des Einkaufs durch Datenanalyse

Retourengründe anderer Bestellungen analysieren und bedarfsgerecht kommunizieren (z.B. Schuh fällt sehr schmal aus, lieber eine Größe größer bestellen)

Interaktive Größentabelle

Vergleichsgrößen anderer Hersteller bereitstellen; Maße des Fotomodells angeben



Aktive Zahlartensteuerung

Kundenspezifische Auswahl an Zahlungsarten (z. B. Rechnungskauf nur für Bestandskunden; hochretournierende Kunden auf Vorkassezahlung umleiten)

Kontinuierlich hohe Produktqualität sichern

Um Rücksendungen wegen mangelnder Qualität vorzubeugen, bedarf es einer Sortimentspflege

Warenkorbanalyse

Mengen und Preise im Warenkorb kontrollieren; Mindestbestellwerte definieren; Mehrfachlieferungen vermeiden

Angebot an Hilfen

Kundensupport durch Chatbots und Videos erweitern; Einbindung von innovativen Technologien mit künstlicher Intelligenz, Augmented / Virtual Reality

Retouren in der Lieferung vermeiden

Professionelle Verpackung

Schlampige Verpackungen senken Hemmschwelle für Rücksendung; beschädigte Verpackungen suggerieren eine mögliche Beschädigung des eigentlichen Produkts

Transparente Lieferung

Sendungsverfolgung anbieten; kurze Lieferzeiten; angegebene Lieferfristen einhalten; Kundeninformation bei Verzögerung; somit kann die Annahme-/Zustellungsquote gesteigert werden.

Richtige, vollständige und einwandfreie Lieferung

Alle bestellten Produkte in den gewünschten Maßen und ohne Mangel liefern

Unzustellbare Pakete in Filiale oder alternative Abholstellen (Paketbox) liefern lassen

Rücksendungen vermeiden; kürzere Wartezeiten

Kundenbezogenen Retouren vermeiden

Kundenservice

Unterstützung bei Fragen, um mögliche Fehler zu beheben; schnelle Antwortzeiten; FAQ

Prozesse erschweren

Retourenetikett nicht mit im Paket; Retoure muss manuell beantragt werden

Appell an das Umweltbewusstsein

Hinweis, um Folgen einer Rücksendung bewusst zu machen

Belohnung von „Wenigretournierer“

Anreize schaffen; Angebote von Startups annehmen; Bonusprogramm einführen

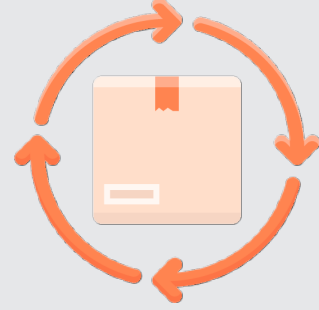
Serviceeinschränkung anhand von Kundenrating

Auf kostenlose Rücksendungen verzichten

„Security Tag“ auf „Hochretournierer“

Vorangegangenes Kaufverhalten bereits bei der Bestellung berücksichtigen und Auswahlbestellung verbieten





Wie sollte mit Retouren umgegangen werden?

Trotz der Möglichkeiten Retouren zu vermeiden, werden diese nicht vollkommen verschwinden. Retouren gehören im E-Commerce dazu. Unternehmen müssen sich daher im Klaren sein, wie mit den Rücksendungen umgegangen werden soll. Das Retourenhandling beginnt aber nicht erst bei Erhalt der Retoure, sondern bereits bei der Kundenentscheidung ein Produkt zu retournieren. Über den gesamten Retourenprozess gilt es für Unternehmen, den Umgang mit Rücksendungen zu steuern. Dadurch können nicht nur Retouren reduziert und Kosten eingespart werden, sondern auch die Kundenzufriedenheit gesteigert werden.

Retourenprozesse optimieren

Rabatte anbieten bei Verzicht; Kundenanfragen analysieren und Lösungen entwickeln

Kulanz im Retourenprozess

Kulanz steigert die Kundenzufriedenheit; aber auf Retourenhäufigkeit und Kundenertragswert achten

Rentabilitätsberechnung auf Produktbasis

Kosten und Gebühren berücksichtigen; besonders bei Verkauf über Marktplätze

Professionelle Aufbereitung und Wieder-/Zweitverwertung

Verkauf über Second Hand; Spenden

Customer Support anbieten und bewerben

Unterstützung bei Rücksendewünschen anbieten; auf Serviceleistung aufmerksam machen

Mobiles Rücksendelabel

Vereinfachte Möglichkeit Retouren ohne Drucker zurückzusenden

Neue Retourenmodelle prüfen

Startups bieten neue Möglichkeiten Retouren, wie mit Retouren umgegangen wird (z. B. Retoure wird über eine Plattform direkt weiterverkauft, ohne Rücksendung an Versender)



Das Mittelstand-Digital Zentrum Handel gehört zu Mittelstand-Digital. Mit dem Mittelstand-Digital Netzwerk unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

Infoblatt: Retouren – 04 2023

Herausgeber: ©Mittelstand-Digital Zentrum Handel



Mehr Informationen unter:
digitalzentrumhandel.de

Weiterführende Links

Deutschland ist Retouren-Europameister:

<https://blog.uni-bamberg.de/forschung/2022/erste-eu-haendlerbefragung-retourenmanagement/>

Das bevh Retourenkompodium:

<https://www.bevh.org/politik/bevh-retourenkompodium.html>

