

# Retourenmanagement im Handel

## 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.

**Mit Blick auf die Umsatzentwicklung der letzten Jahre im E-Commerce werden Retouren zu einem immer wichtigeren Thema**



INFO  
BLATT

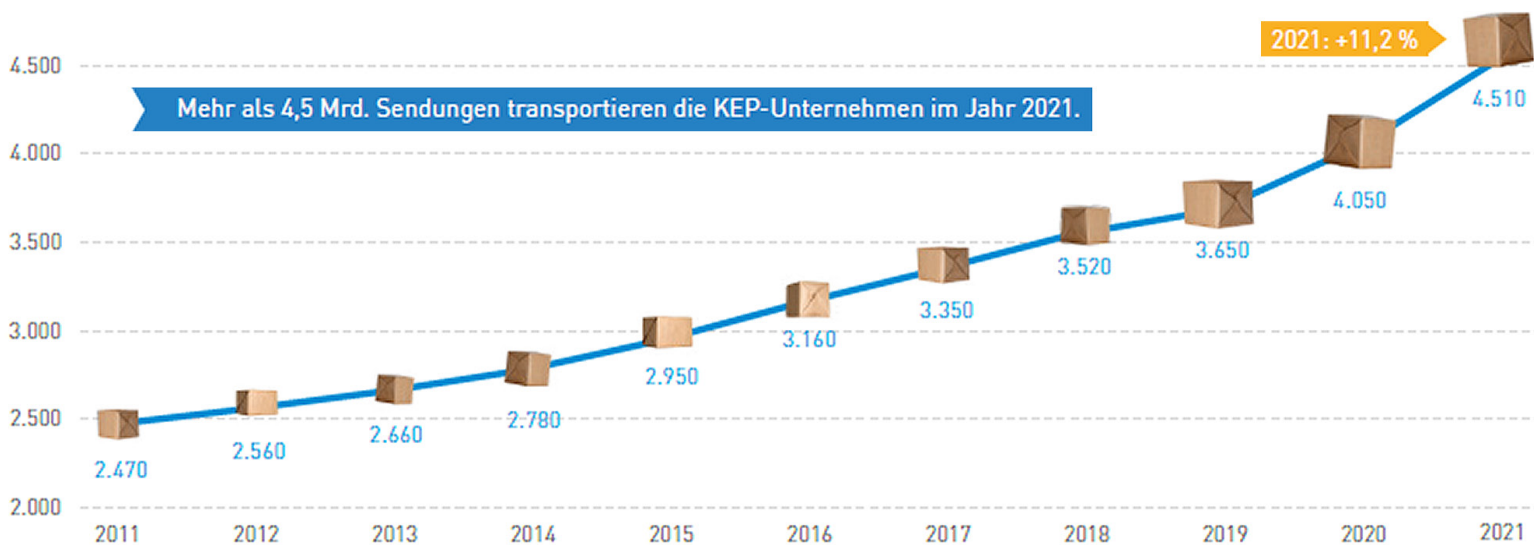
## Themenschwerpunkte

- Was sind eigentlich Retouren?
- 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 Kurier-, Express- und Paketsendungsmarkt noch unter drei Milliarden Sendungen. 2021 stieg die Anzahl der Sendungen auf über 4,5 Milliarden. Das entspricht ca. 12,3 Millionen Paketen, die jeden Tag verschickt werden.

Da die im Onlineshop bestellten Artikel nicht immer behalten werden, tragen die Retouren einen erheblichen Teil zum Sendungsaufkommen bei. 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?

Da Retouren (bevh-Retourenkompendium) nicht nur im Distanzhandel, sondern entlang der gesamten Wertschöpfungskette anfallen, schlagen wir folgende, umfassende Definition aus dem bevh-Retourenkompendium eines weiteren Retourenbegriffs vor:

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

- Ausübung von Gewährleistungsrechten
- Inanspruchnahme von Garantien
- eines Produktrückrufs
- qualitativer oder quantitativer Falschlieferung
- zulässiger Stornierung einer Bestellung durch den Kund:innen
- Ausübung einer kaufmännischen Rügepflicht
- Ausübung eines verbraucherrechtlichen Widerrufsrechts
- von gewährter Kulanz
- Zustellfehlern
- Annahmeverweigerung der Empfänger:innen.



## 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 herausfordernd für die betroffenen Unternehmen.

Die Umwelt wird durch verschiedene Punkte belastet. Zum einen sind es die teilweise langen Transportwege, zum anderen die Verpackungen, die häufig nur einmal verwendet und daraufhin entsorgt werden. Auch die Entsorgung spielt eine Rolle, da die zurückgesendeten Waren nicht immer weiterverarbeitet werden können und 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 erneut 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. Daher wurden drei Bereiche (Online-Shop, Lieferung, Kunde) definiert, in die Unternehmen sinnvoll eingreifen können.

### Retouren im Online-Shop vermeiden

#### 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)

#### Angebot an Hilfen

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

#### 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

#### Unterstützung des

#### Einkaufs durch

#### Datenanalyse

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

## Retouren in der Lieferung vermeiden

### Professionelle Verpackung

Schlampige Verpackungen senken die Hemmschwelle für Rücksendungen; 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 trotz Nichtantreffens

## 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

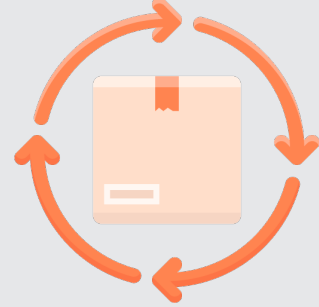
### Serviceeinschränkung anhand von Kundenrating

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, 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

Start-ups bieten neue Möglichkeiten, 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 – 07/2023

Herausgeber: ©Mittelstand-Digital Zentrum Handel



Mehr Informationen unter:  
[digitalzentrumhandel.de](https://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>

