

Ressort: Finanzen

Retouren nach Weihnachten bringen Online-Händler in Not

Berlin, 08.01.2017, 07:00 Uhr

GDN - Die Flut von Rücksendungen seit Weihnachten kostet den Online-Handel hunderte Millionen Euro. Das berichtet die "Welt am Sonntag" unter Berufung auf eine Studie der Kölner EHI-Handelsforschung.

Demnach lässt sich fast ein Drittel der Retouren nicht mehr als neuwertig verkaufen. "Im Durchschnitt können rund 70 Prozent der retournierten Artikel als A-Ware für den Kundenversand wiederverwendet werden", heißt es in der Analyse, die der "Welt am Sonntag" vorliegt. Die höchsten Rücksende-Quoten verzeichnet der Modehandel. Die Kunden bestellten häufig mehrere Varianten, um bei der Anprobe zu beurteilen, "welches Kleidungsstück am besten gefällt beziehungsweise am besten passt", so die EHI-Studie. Experten gehen davon aus, dass in der Branche jedes zweite Päckchen zurückgeht, bei hochmodischer Ware bis zu 80 Prozent. Gerade im Modehandel sei auch Missbrauch verbreitet, etwa durch Tragen von Kleidung zu Festen und anschließender Rücksendung. Die nicht mehr als neuwertig eingestufte Ware werde so weit möglich aufgearbeitet, über Billig-Kanäle verkauft oder entsorgt, so die Kölner Handelsforscher. Zum Wertverlust addieren sich die Kosten für Sichtung, Überprüfung und Wiederherstellung, die das EHI auf durchschnittlich zehn Euro pro Artikel beziffert. Dennoch verhalten sich die meisten E-Commerce-Firmen bei Retouren äußerst kulant. 68 Prozent verzichten laut EHI grundsätzlich darauf, Versandkosten für Retouren zu verlangen. "Retouren nehmen bei der Kundenbindung eine zentrale Rolle ein", heißt es in der Kölner Studie. Für 87 Prozent der Käufer stelle eine problemlose Abwicklung der Retouren einen maßgeblichen Beitrag zur Kundenzufriedenheit dar. Die Zeit nach Weihnachten ist die Hochsaison für Rücksendungen. Bis Mitte Januar liegt das Niveau um rund 40 Prozent über dem Normalstand, berichtet der Digitalverband Bitkom.

Bericht online:

<https://www.germindailynews.com/bericht-83523/retouren-nach-weihnachten-bringen-online-haendler-in-not.html>

Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

Editorial program service of General News Agency:

UPA United Press Agency LTD
483 Green Lanes
UK, London N13NV 4BS
contact (at) unitedpressagency.com
Official Federal Reg. No. 7442619