

# BEVH

## Wie kann man Kunden zur Retourenvermeidung motivieren?

Freitag, 07.08.2020

*Finden Konsumenten es eigentlich richtig, wenn Onlinehändler Maßnahmen gegenüber Kunden ergreifen, die regelmäßig sehr viel der bestellten Ware zurücksenden? Mit einem klaren „Ja!“ beantwortet dies eine aktuelle Forschungsarbeit der Studierenden Jonetzko, Braun und Hoff, die in Kooperation mit dem Bundesverband E-Commerce und Versandhandel e.V. (bevh) am Lehrstuhl von Prof. Dr. Bernd Jörs an der Hochschule Darmstadt im Fachgebiet Informationsökonomie & Online Marketing Engineering entstanden ist. Fast 56 Prozent der in diesem Zusammenhang befragten Kunden von Onlinehändlern finden das in Ordnung. Nur rund 14 Prozent lehnen es ab, dass Händler etwas gegen diese sogenannten „Vielretournierer“ unternehmen.*

Eine weitere Forschungsarbeit von Eva Aumüller, die am Lehrstuhl von Prof. Dr. Jan-Paul Lüdtker im Fachbereich E-Commerce an der Fachhochschule Wedel entstanden ist, beschäftigt sich ebenfalls mit Maßnahmen, die Händler gegen „Vielretournierer“ unternehmen können. Hier wurden vor allem kreative Wege gesucht, unerwünschte Retouren zu reduzieren – darunter die Idee, Kunden mithilfe eines „CO2-Kontos“ die klimarelevanten Auswirkungen ihres Einkaufsverhaltens im Internet anschaulich zu machen. Gemäß der Studie würde das „CO2-Konto“ bei Frauen sehr gut wirken, männlichen Kunden sollten jedoch bessere Passformhinweise gegeben werden.

Beide Arbeiten sind Teil des im November 2020 erscheinenden „Retourenkompandiums“ des BEVH, an dem Hochschulen, Institute und E-Commerce-Experten aus dem deutschsprachigen Raum mitwirken.

„Die öffentliche und politische Diskussion über Retouren im Onlinehandel wird oft emotional und auf Basis persönlicher Überzeugungen und Vermutungen geführt. Mit dem ‚Retourenkompandium‘ wollen wir zu mehr Wissen über diesen kosten- und umweltrelevanten Aspekt des Geschäftsmodells E-Commerce beitragen“, erklärt Alien Mulyk, Projektleiterin für das „Retourenkompandium“ beim BEVH.

## Wie kann man Kunden zur Retourenvermeidung motivieren?