EHI

Retouren: Großer Aufwand und Kosten für Handel

Freitag, 14.01.2022

Retournierte Waren bedeuten für jeden Händler einen nicht unerheblichen Aufwand. Die Produkte müssen gesichtet, geprüft und wieder für den Verkauf aufbereitet werden – und das bei Retourenquoten von bis zu 75 Prozent. In der EHI-Studie „Versand- und Retourenmanagement im E-Commerce“, die gerade erschienen ist, erklären die meisten Händler, dass sie die Versandkosten der Retouren dennoch häufig übernehmen.

Händler würden Retouren gerne ganz vermeiden. Die Gründe dafür sehen sie nicht nur in der Kundenzufriedenheit, sondern vor allem beim Bearbeitungsaufwand und den Kosten. Zum einen entstehen durch die Retoure Versandkosten, die 75 Prozent der befragten Onlinehändler grundsätzlich für die Kunden übernehmen. Ihnen ist es aus Wettbewerbsgründen wichtig, den Onlinekunden diesen Service zu bieten. Nur 7 Prozent überlassen die Retourenversandkosten grundsätzlich der Kundschaft. Aus wirtschaftlichen Gründen übernehmen 14 Prozent der Händler die Retourenkosten erst ab einem individuell festgelegten Warenwert. 4 Prozent erstatten die Kosten nur, wenn festgestellt wurde, dass die Ware nach Rücksendung einwandfrei und unbenutzt ist und somit erneut verkauft werden kann.

Als größte Kostentreiber im Retourengeschäft beurteilen nahezu zwei Drittel (65 Prozent) der befragten Onlinehändler die Prüfung, Sichtung und Qualitätskontrolle der Artikel. 49 Prozent bewerten die Versand- bzw. Porto- und Transportkosten der retournierten Artikel als entscheidende Kostentreiber. Einen nicht zu unterschätzenden Kostenblock bilden auch alle physischen Prozesse, die mit der Rücknahme von Retouren verbunden sind. Hierzu zählen Annahme, Vereinnahmung und Identifikation (46 Prozent), Aufbereitung, Reinigung und Reparatur (38 Prozent) sowie die Wiedereinlagerung der Artikel (32 Prozent).

Der Wertverlust von Artikeln, die nicht mehr als A-Ware weiterverkauft werden können, stellt für immerhin 39 Prozent einen gravierenden Kostenfaktor dar. In einem Fall wurde auch die Vernichtung von nicht mehr verwendbarer Ware genannt, dies dürfte gerade für Artikel mit begrenzter Haltbarkeit eine wichtige Rolle spielen.

Retouren: Großer Aufwand und Kosten für Handel