Bitkom e.V. |

Jeder achte Online-Kauf wird zurückgeschickt

- **Jüngere schicken rund jede fünfte Bestellung zurück**
- **Frauen senden mehr Einkäufe zurück als Männer**
- **Widerrufsfrist bei online bestellter Ware beträgt in den meisten Fällen 14 Tage**

Berlin, 27. Dezember 2018 - Einmal hin und wieder zurück: Jeder achte Online-Kauf (12 Prozent) in Deutschland wird zurückgeschickt. Vor zwei Jahren waren es noch 10 Prozent. Das hat eine repräsentative Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.054 Online-Käufern ergeben. Demnach schickt ein Drittel der Online-Käufer (32 Prozent) höchstens jeden zehnten Einkauf zurück. Jeder Vierte (27 Prozent) sendet 10 bis 25 Prozent aller Online-Bestellungen zurück. Und 14 Prozent aller Befragten lassen sogar mehr als 25 Prozent aller Einkäufe zurückgehen. „Die Retourequoten sind gerade in speziellen Warengruppen wie bei Kleidung enorm hoch und steigen von Jahr zu Jahr“, sagt Bitkom-Expertin Julia Miosga. Für die Online-Händler gehörten Retouren zwar zum Alltag. „Oft ist die Aufbereitung zum Wiederverkauf von zurückgeschickter Ware mit viel Aufwand verbunden: Retouren bedeuten für die Anbieter schließlich nicht nur einen entgangenen Umsatz, sie verursachen auch Personal- und Prozesskosten, um die Retoure zu prüfen und in den Lagerbestand zurückzuführen.“ Die meisten Retouren bringen die 14- bis 29-jährigen Online-Shopper auf den Weg: Bei ihnen landen satte 18 Prozent aller Online-Bestellungen wieder beim Versender. Auch Frauen schicken mit 15 Prozent und damit jedem siebten Einkauf überdurchschnittlich viel zurück. Männer geben nicht einmal jeden zehnten Einkauf zur Retoure (9 Prozent).

Um die Anzahl der Retouren zu reduzieren, würden viele Online-Shops bereits auf detaillierte Produktinformationen oder digitale Möglichkeiten wie das Angebot eines Live-Chats zur Kundenberatung setzen. „Je mehr Information es zu einem Artikel gibt, desto besser kann der Kunde das Produkt einschätzen und desto weniger gibt es beim Öffnen des Pakets böse Überraschungen. Viele Händler geben bei Kleidung mittlerweile etwa nicht nur die reinen Größen an, sondern auch, wie die Ware ausfällt“, so Miosga. Auch 360-Grad-Bilder, Nahaufnahmen und auch Videos könnten dem Käufer ein Produkt besser vermitteln. „Viele Händler fragen außerdem aktiv nach Feedback des Kunden oder belohnen ehrliche Artikelbewertungen mit Vorteilen beim nächsten Einkauf.“

Allerdings lassen sich so kaum alle Rückgaben verhindern. Jeder zweite Online-Shopper (51 Prozent) gibt an, Waren im Internet hin und wieder mit der festen Absicht zu bestellen, diese wieder zurückzuschicken, etwa um Kleidung in verschiedenen Größen auszuprobieren: 28 Prozent tun dies selten, 17 Prozent manchmal und 6 Prozent sogar regelmäßig.

Bitkom-Tipp zur Retoure:

Online bestellte Waren dürfen in den meisten Fällen innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist binnen 14 Tagen zurückgeschickt werden. Am besten sollte der Widerruf mit einem Satz schriftlich in einem formlosen Schreiben erklärt werden. Eine Begründung braucht es nicht. Bestimmte Waren unterliegen aber besonderen Bedingungen. CDs müssen etwa noch in der Schutzfolie sein. Die Portokosten muss der Käufer eventuell selbst tragen. Darauf muss aber bereits in der Widerrufsbelehrung hingewiesen werden. Die meisten Online-Shops handhaben die Retoure aber äußerst kulant.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.086 Internetnutzer ab 14 Jahren, darunter 1.054 Online-Käufer, befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragstellungen lauteten: „Wie viel Prozent Ihrer Online-Einkäufe schicken sie zurück?“ und „Wie häufig bestellen Sie Waren im Internet, obwohl Sie bereits die Absicht haben, diese wieder zurückzuschicken (z. B. Kleidung in verschiedenen Größen zum Ausprobieren)?“.

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

Paul Hannappel
Bereichsleiter Automotive & Logistics
Download Pressefoto
Nachricht senden

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Jeder-achte-Online-Kauf-wird-zurueckgeschickt***