Bitkom e.V. |

Bitkom zum Umgang mit Retouren im Handel

Berlin, 9. Oktober 2019 - Die Universität Bamberg hat neue Zahlen zur Vernichtung von Retouren im Online-Handel vorgelegt.

Dazu erklärt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder:

„Online-Händler streben bei Retouren an, so viele Artikel wie möglich wieder in den Verkauf zu bringen. Schließlich liegt es im ureigenen Interesse eines Online-Händlers, zurückgesandte Artikel wirtschaftlich zu verwerten. Daher prüfen Online-Händler zurückgesandte Artikel regelmäßig darauf, ob sie wiederverkauft werden können. Ist das der Fall, werden diese Artikel neu verpackt und neu gelistet.

Natürlich lassen sich Retouren gerade im Online-Handel nicht ausschließen. Es handelt sich hierbei um ein Verbraucherrecht, wonach Kunden innerhalb bestimmter Fristen vom Vertrag zurücktreten und die Ware zurückschicken können. Deshalb und selbstverständlich auch aus Umwelt- und Klimaschutz-Aspekten sind wirtschaftliche Anreize wichtig, retournierte Artikel weiterzuverwenden: So könnte etwa das Spenden retournierter Waren für die Händler deutlich attraktiver gestaltet werden. Heute ist die Spende eines nicht wiederverkaufsfähigen Non-Food-Artikels, etwa an gemeinnützige Organisationen, teurer, als die Vernichtung des Artikels, da steuerlich betrachtet eine solche Spende der Umsatzsteuer unterliegt. Steuerliche Anreize sind also ein lohnenswertes Instrument.

Auch können noch detailliertere und genauere Produktbeschreibungen mithilfe digitaler Technologien helfen, dass der Verbraucher eine noch stärker informierte Entscheidung trifft und eine Rücksendung gar nicht erst notwendig wird. Etwa Virtual und Augmented Reality bieten hier riesige Chancen.“

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Bitkom-zum-Umgang-mit-Retouren-im-Handel***