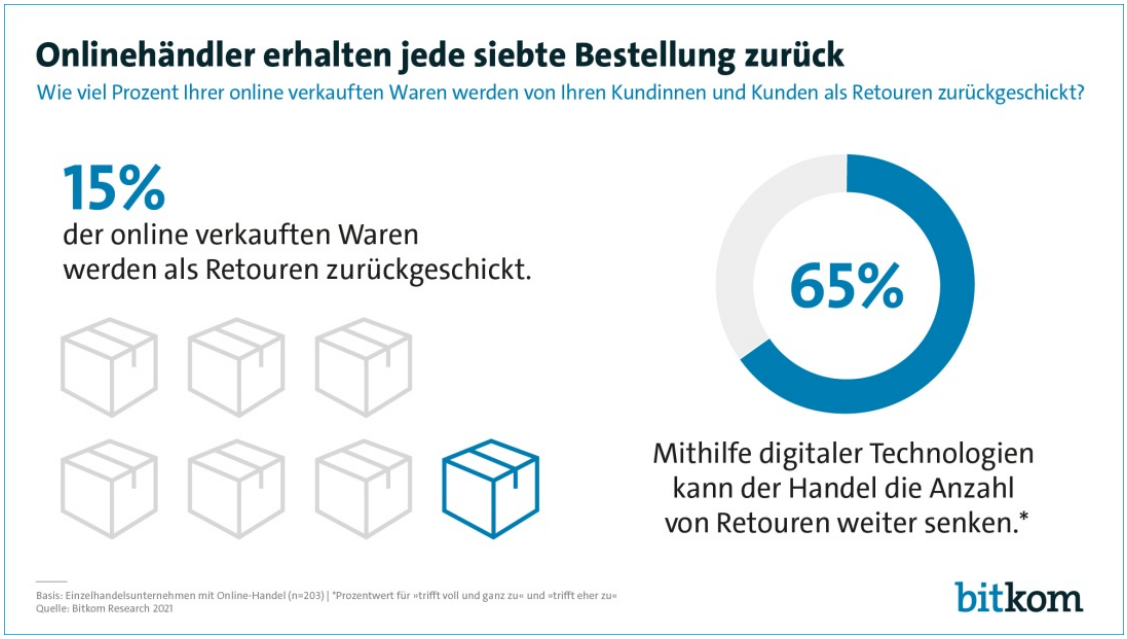
Bitkom e.V. |

Retouren: Onlinehändler erhalten jede siebte Bestellung zurück

- **15 Prozent der online bestellten Waren werden zurückgeschickt**
- **Retouren belasten das Geschäft fast jedes zweiten Online-Einzelhändlers**
- **Zwei Drittel sind der Meinung, digitale Technologien können die Anzahl an Retouren senken**



Berlin, 28. Oktober 2021 - Sie sorgen für mehr Verpackungsmüll, zusätzliche Kosten und belasten die Umwelt: Retouren beim Online-Shopping. 15 Prozent der online bestellten Waren werden nach Einschätzung der Betreiber von Online-Shops zurückgeschickt. Bei fast jedem zweiten Online-Einzelhändler (44 Prozent) nehmen die Rücksendungen ein solches Ausmaß an, dass sie das Geschäft belasten. 51 Prozent berichten von steigenden Kosten durch Rückgaben. Das zeigt eine repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter mehr als 500 Handelsunternehmen in Deutschland, darunter 203 Einzelhändler, die teilweise oder ausschließlich im Internet verkaufen.

Das Onlinegeschäft ist gerade in Corona-Zeiten ein wichtiges Standbein für viele Einzelhändler geworden. Der Umgang mit Retouren wird dabei zur großen Herausforderung. „Für die Onlinehändler bedeuten Retouren einerseits einen Umsatzverlust und andererseits zusätzliche Personal- und Prozesskosten. Für die Umwelt führen Retouren zu mehr CO2-Ausstoß durch zusätzliche Lieferwege und mehr Verpackungsmüll“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Mithilfe digitaler Technologien wie KI, Big Data oder Virtual Reality können Kaufentscheidungen zuverlässiger getroffen werden.“ So kann etwa Kleidung virtuell anprobiert, Möbel können ins Wohnzimmer projiziert werden. Außerdem können Händler die Ursachen für Retouren mit KI genau analysieren. Dadurch wird die Wahrscheinlichkeit einer Retoure reduziert. Der Großteil der Online-Einzelhändler hat diesen Nutzen der Digitalisierung bereits erkannt: Zwei Drittel (65 Prozent) sagen laut der Bitkom-Umfrage, dass digitale Technologien helfen können, die Anzahl an Retouren zu senken.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 505 Händler – online wie offline – aus dem Groß- und Einzelhandel in Deutschland telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ.

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/Retouren-jede-siebte-Bestellung***