Bitkom e.V. | Presseinformation

Jeder zehnte Online-Kauf wird zurückgeschickt

- **Ein Viertel behält alle Online-Bestellungen**
- **Jüngere retournieren am meisten**
- **„Gefällt nicht“ ist der häufigste Rücksendegrund**

Berlin, 20. Februar 2023 - Zurück in den Karton, Retourenetikett drauf und ab zur nächsten Post – das passiert mit jedem zehnten Online-Einkauf. Ein Viertel der Online-Shopper (26 Prozent) spart sich hingegen den Weg und verzichtet komplett auf Retouren. Das hat eine repräsentative Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.024 Online-Käuferinnen und -Käufern ab 16 Jahren in Deutschland ergeben. Demnach senden Frauen mit durchschnittlich 12 Prozent einen größeren Anteil ihrer Online-Bestellungen zurück als Männer (8 Prozent). Auch die 16- bis 29-Jährigen retournieren mit 13 Prozent überdurchschnittlich viele ihrer Online-Käufe. Die Gruppe der über 60-Jährigen schickt dagegen mit 7 Prozent am wenigsten Waren zurück zum Versender.

„Im Sinne der Nachhaltigkeit müssen wir Retouren so weit wie möglich vermeiden. Digitale Lösungen wie virtuelle Anproben, datenbasierte Größenberatung und Rundum-Ansichten unterstützen bei der Produktauswahl und können so dazu beitragen, die Retourenquote zu senken“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Das bedeutet nicht nur eine höhere Kundenzufriedenheit und geringere Kosten auf Seiten der Händler, sondern auch weniger Ressourcenverbrauch in der Logistik.“

Passt nicht, kleiner Kratzer oder besseres Angebot - Kundinnen und Kunden, die im Netz bestellte Waren zurückgehen lassen, tun dies aus unterschiedlichsten Gründen. Am häufigsten werden Online-Käufe retourniert, da sie nicht gefallen. 54 Prozent nennen dies als Anlass einer früheren Rücksendung. 53 Prozent haben schon mal eine Retoure getätigt, weil das Produkt fehlerhaft oder beschädigt war, 42 Prozent, weil es nicht dem Bild oder der Beschreibung im Webshop entsprach und 38 Prozent, da es schlecht verarbeitet wirkte.

Viele kalkulieren die Retouren auch von Anfang an mit ein: 37 Prozent haben schon einmal absichtlich mehr bestellt als sie eigentlich brauchen, zum Beispiel Kleidung in verschiedenen Größen. Bei 29 Prozent derjenigen, die Online-Käufe zurückschicken, wurde ein falscher Artikel geliefert, während 14 Prozent ein Fehler bei der Bestellung unterlaufen ist. Jede und jeder Zehnte (10 Prozent) hat schon einmal ein besseres Angebot entdeckt, und deshalb online bestellte Ware zurückgesendet.

Kontakt

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

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.123 Internetnutzerinnen und Internetnutzer, darunter 1.024 Online-Shopperinnen und Online-Shopper, ab 16 Jahren in Deutschland online befragt. Die Umfrage

ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wie viel Prozent Ihrer Online-Käufe schicken Sie zurück?“ und „Aus welchen der folgenden Gründe haben Sie schon einmal Waren wieder zurückgeschickt?“

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