Bitkom e.V. | Presseinformation

Online-Shopping: Jeder zehnte Kauf geht zurück

- **Ein Viertel behält alle Online-Käufe**
- **Jüngere und Frauen schicken am meisten zurück**
- **Falsche Größe und fehlerhafte Produkte sind häufigste Retourengründe**

Berlin, 17. April 2024 - Die Jeans zu klein, die Vase zu groß, die Gardinen zu lang - wer online einkauft, behält nicht immer, was geliefert wurde. Im Schnitt schicken die deutschen Online-Shopper 11 Prozent ihrer Online-Käufe zurück. Nur ein Viertel (24 Prozent) retourniert online gekaufte Waren nie. Das ist das Ergebnis einer Befragung unter 1.050 Online-Shoppern in Deutschland ab 16 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Männer retournieren dabei im Schnitt einen deutlichen kleineren Anteil (9 Prozent) als Frauen (14 Prozent). Auch sind Retouren unter den Jüngeren verbreiteter als unter den Älteren: Personen zwischen 16 und 29 Jahren retournieren im Schnitt 15 Prozent, bei den 30- bis 49-Jährigen sind es 13 Prozent, bei den 50- bis 64-Jährigen 10 Prozent und nur 7 Prozent in der Altersgruppe ab 65 Jahren. „Jedes Hin- und Herschicken von Waren verbraucht Ressourcen - im Sinne der Nachhaltigkeit muss Ziel sein, Retouren auf ein Minimum zu reduzieren. Das ist letztlich auch im Sinne der Händler, die Kosten und Aufwand in der Logistik sparen – und das kommt durch insgesamt günstigere Preise wiederum den Verbraucherinnen und Verbrauchern zugute“, sagt Dr. Bernhard Rohleder, Bitkom-Hauptgeschäftsführer.

Passt nicht, gefällt nicht oder hält nicht, was es verspricht - Kundinnen und Kunden, die online bestellte Waren zurückschicken, tun dies aus unterschiedlichsten Gründen. Am häufigsten werden Online-Käufe demnach retourniert, da die Größe des Produkts, also zum Beispiel bei Kleidung oder Möbeln nicht gepasst hat: Zwei Drittel (67 Prozent) geben dies als Grund für Retouren an. Bei 56 Prozent war ein Produkt fehlerhaft oder beschädigt, und 50 Prozent hat das Produkt schlichtweg nicht gefallen. Bei 41 Prozent entsprach das Produkt nicht dem Bild oder der Beschreibung im Netz und bei 37 Prozent wirkte es schlecht verarbeitet.

3 von 10 (29 Prozent) haben schon einmal eine Retoure veranlasst, da ein falscher Artikel geliefert wurde. Genauso viele planten eine Rücksendung von Anfang an mit ein: 29 Prozent haben schon einmal absichtlich mehr bestellt als sie eigentlich benötigen, zum Beispiel Kleidung in verschiedenen Größen. Rohleder: „Digitale Tools wie KI-basierte Shoppingassistenten, datenbasierte Größenberatung und virtuelle Anproben können helfen, beim Einkauf im Netz auf Anhieb das passende Produkt zu finden und damit gleichzeitig die Rücksendequote zu verringern. Online-Händler haben das erkannt und bauen solche Anwendungen zunehmend in Webshops ein.“

14 Prozent haben schon Produkte retourniert, die sie sie versehentlich falsch bestellt haben, bei 13 Prozent wurde das Produkt später als benötigt geliefert. Jeweils 9 Prozent haben das Produkt doch nicht gebraucht oder ein besseres Angebot entdeckt, und deshalb im Internet bestellte Ware zurückgesendet. 3 Prozent haben Artikel retourniert, die sie lediglich zur Ansicht bestellt hatten.

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 Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.123 Internetnutzerinnen und Internetnutzer ab 16 Jahren in Deutschland online befragt, darunter 1.050 Online-Shopper. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 40 bis KW 41 2023 statt. Die Gesamtumfrage 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/Online-Shopping-Jeder-zehnte-Kauf-geht-zurueck***