

Rückgabe zu kompliziert: Hälfte der Online-Shopper behält Produkte

- **Ebenfalls die Hälfte findet Retouren online einfacher als im Geschäft**
- **Am wichtigsten sind den Online-Shoppern kostenlose Rücksendungen und schnelle Erstattungen**

Berlin, 03. Juni 2025 - Retourenschein oder Kassenbon finden, die Zeit einplanen, um in den Laden oder zum Paketshop zu gehen, vielleicht noch das Versandetikett selbst ausdrucken? Die Rückgabe eines Produkts kann durchaus umständlich werden, finden die deutschen Online-Shopper: Knapp die Hälfte von ihnen hat schon einmal ein Produkt behalten, weil der Rückgabeprozess zu kompliziert war (49 Prozent). Etwa ebenso viele finden dabei im Regelfall die Retoure über einen Online-Shop einfacher als die Rückgabe im Geschäft (56 Prozent). Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, die unter 1.006 Internetnutzerinnen und -nutzern ab 16 Jahren in Deutschland durchgeführt wurde, darunter 978 Personen, die Online-Käufe tätigen. „Online-Verkäufer tragen die Verantwortung dafür, Hinweise zur Rückgabe transparent und einfach zugänglich zu machen – diese Informationspflicht ist in Deutschland auch gesetzlich geregelt. Gerade bei außereuropäischen Online-Marktplätzen, die in den letzten Jahren aggressiv in den Markt eingetreten sind, suchen Konsumentinnen und Konsumenten aber oft lange nach entsprechenden Angaben. Im Verhältnis zu dem sehr geringen Preis lohnt sich der Aufwand einer Rücksendung dann häufig nicht. Im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie europäischer Unternehmen gilt es daher, auch außereuropäische Online-Händler in die Pflicht zur Erfüllung bestehender Regelungen zu nehmen“, sagt Nastassja Hofmann, Retail-Expertin beim Bitkom.

Aber was macht eine unkomplizierte Rückgabe von Online-Bestellungen aus? Fast allen deutschen Online-Shoppern ist dabei eine kostenfreie Rücksendung wichtig, ebenso wie eine schnelle Rückerstattung des Kaufbetrags (je 94 Prozent). Aber auch Faktoren, die über den Einfluss auf den Kontostand hinausgehen, spielen eine Rolle: Für drei Viertel (77 Prozent) ist die Auswahl aus verschiedenen Versandanbietern relevant, damit man sich lange Wege zum Paketshop spart, und 7 von 10 halten einen längeren als den im Gesetz verankerten Rückgabezeitraum für wesentlich (68 Prozent). Jeweils 6 von 10 finden darüber hinaus, dass die Möglichkeit zur Rückgabe in einer Filiale vor Ort sowie nachhaltige Versandoptionen von Bedeutung sind (je 62 Prozent). „Viele Online-Shops bieten aus Kulanz kostenfreie Rücksendungen an - auf eigene Kosten. Um die Anzahl an Rücksendungen zu verringern, setzen sie inzwischen auch auf innovative Tools wie etwa eine digitale Größenberatung. Das soll dazu beitragen, dass bestellte Produkte besser passen und weniger Retouren anfallen.“, so Hofmann.

Kontakt

Andreas Streim

Pressesprecher

Telefon: +49 30 27576-112

E-Mail: a.streim@bitkom.org

[Download Pressefoto](#)

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 1.006 Personen ab 16 Jahren in Deutschland online befragt, darunter 978 Personen, die online einkaufen. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 1 bis KW 3 2025 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu bzw. nicht zu?“ und „Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte bei der Rückgabe von Online-Bestellungen?“.

Link zur Presseinformation auf der Webseite:

<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Rueckgabe-kompliziert-Haelfte-Online-Shopper-behaelt-Produkte>