

Return to Sender

»Schrei vor Glück oder schick's zurück« – so lautete ursprünglich der Werbespruch des Internet-Versandhändlers Zalando. Der zweite Halbsatz fiel irgendwann weg, denn die Retouren sind für die Onlineshops sehr teuer. Jeder Kunde darf die bestellte Ware binnen zwei Wochen ohne Begründung zurückgeben, viele bestellen ein Kleidungsstück gleich in mehreren Größen und Farben. Selbst bei offensichtlichem Missbrauch des Rückgaberechts sind die Händler häufig kulant, denn der expandierende Internetmarkt ist hart umkämpft. Ein Überblick darüber, wie die Käufer mit unnötigen oder betrügerischen Retouren der Umwelt, den Händlern und letztlich auch sich selbst schaden.

Die Sünden der Kunden

Retourniert wird nicht nur, was nicht gefällt. Es kommt auch vor, dass Kunden ein Karnevalskostüm oder Hochzeitskleid bestellen, einmal tragen und zurückschicken – die Sachen kann der Händler oft nur noch wegwerfen. Im angeblich nicht passenden Anzug fanden sich schon Opernkarten. Besonders eklig: zurückgeschickte, benutzte Toilettenartikel.

Manche Kunden sind so dreist, dass sie den Fernseher nach der Fußball-EM zurückschicken oder das Zelt nach dem Campingurlaub. Ein eher tragischer Fall: Sündhaft teurer Brillantschmuck ging zurück, weil die Angebetete den Heiratsantrag abgelehnt hatte.



Betrügerische Retouren

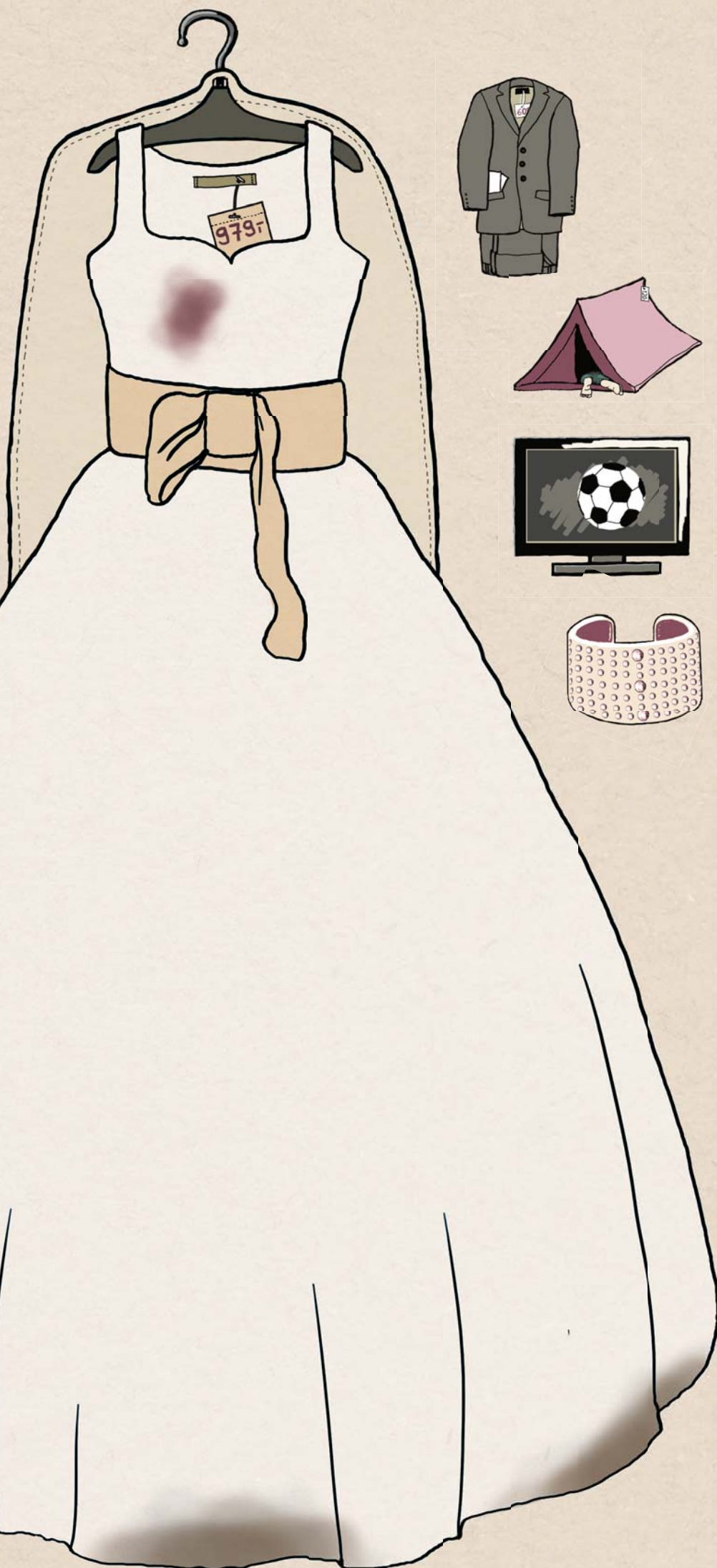
| | |
|--------------------|----------|
| Große Versender | ca. 2 % |
| Mittlere Versender | ca. 7 % |
| Kleine Versender | ca. 21 % |

Ergebnis einer Umfrage unter 167 Onlinehändlern

Kosten und Wertverlust

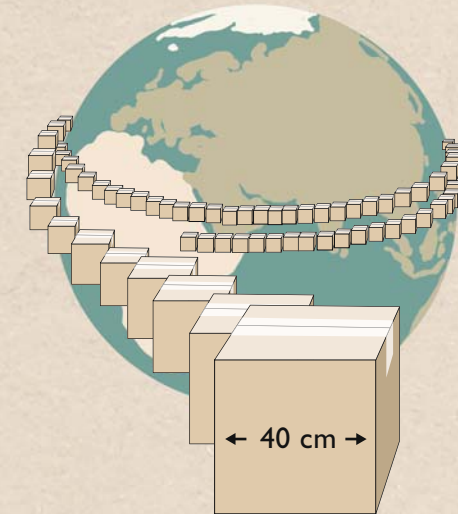
Transport, Reparatur und Entsorgung sind teuer. Betrügerische Retouren kosten die Händler doppelt so viel wie legitime.

| | normale Retouren | betrügerische Retouren |
|--|------------------|------------------------|
| Kosten Wertverlust | 7,25 € | 20,43 € |
| Prozesskosten | 7,93 € | 14,02 € |
| Durchschnittliche Gesamtkosten pro Retourpaket | 15,18 € | 34,45 € |



250 Millionen Retouren

Alle deutschen Retourpakete eines Jahres hintereinandergelegt ergeben eine Strecke von knapp 100 000 Kilometern, zweieinhalb Mal um die Erde.

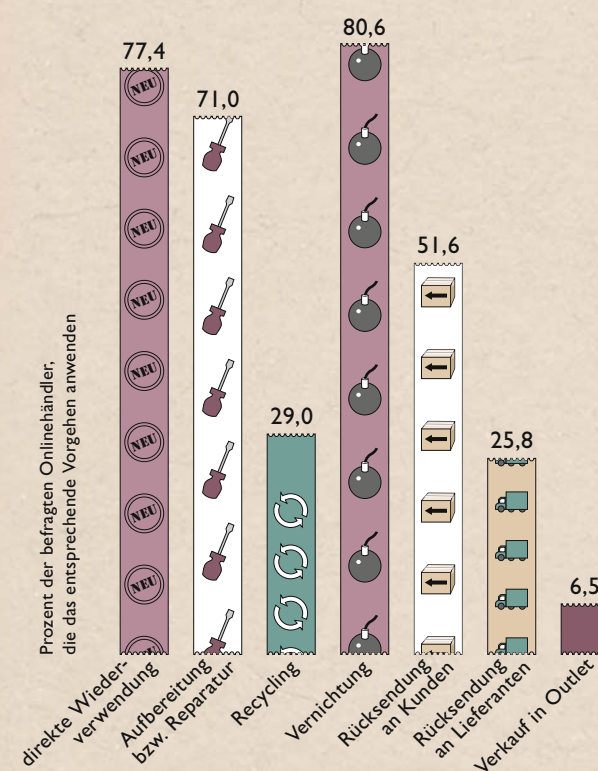


Jeder Deutsche schickt pro Jahr drei Pakete zurück. Das verbraucht etwa 0,6 Liter Benzin.



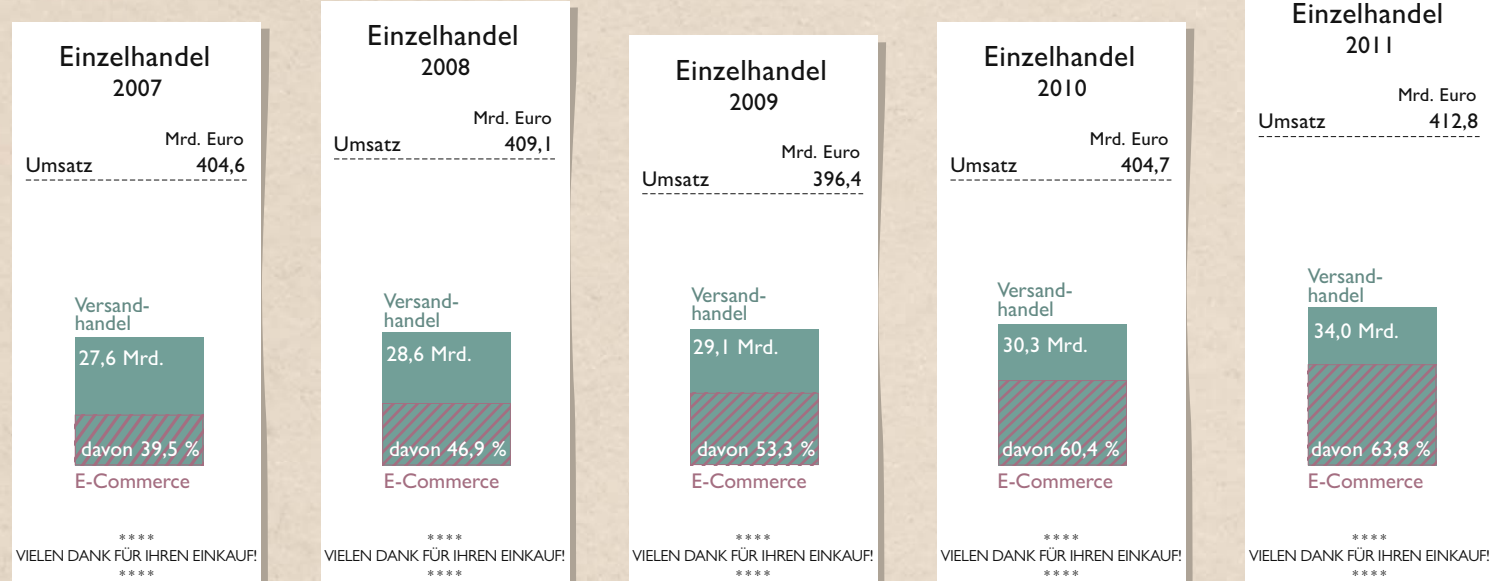
Was passiert mit der Ware?

Beispiel Kleidung: Die zurückgeschickten Teile werden geprüft und gegebenenfalls gewaschen, gebügelt, neu verpackt – und wieder verkauft.



Onlinehandel im Trend

2009 haben Onlinebestellungen erstmals mehr als die Hälfte des Versandhandels ausgemacht. Traditionelle Verkaufswege wie Telefon, Fax und Fernsehen verlieren an Bedeutung.



Wie viel geht zurück?

Die Faustregel des interaktiven Handels: Je näher das bestellte Produkt am Körper ist, desto höher ist die Rückgabequote (in Prozent).



THEMA: ONLINEHANDEL

Die Themen der letzten Grafiken:

174 Fluglärm

173 James Bond

172 Homo-Ehe

Weitere Grafiken im Internet:

www.zeit.de/grafik

Illustration: Helen Gruber

Recherche: Franziska Badenschier

Quellen: Universität Bamberg/retourenforschung.de; Bundesverband des Deutschen Versandhandels; Fraunhofer IML, Abt. Intra-logistik und -IT Planung; Trusted Shops