

Umfrageergebnisse: So geht die ITK-Branche mit Versandretouren um

✖ Gemeinsam mit der Fachzeitschrift Computer Reseller News (CRN) hat das shopbetreiber-blog eine Umfrage unter Online-Händlern speziell aus dem ITK-Sortiment durchgeführt. Fast jede fünfte Rücksendung kann nicht mehr verwendet werden und wird ausgelistet, ist ein zentrales Ergebnis.

Hier finden Sie weitere interessante Ergebnisse der Umfrage. Anlässlich des eTail Summit 2010 in Köln haben Computer Reseller News und das shopbetreiber-blog.de von ITK-Händlern in einer Online-Umfrage wissen wollen, wie sie mit ihren Versandretouren verfahren. Dazu wurden knapp 100 Shopbetreiber befragt.

Im Durchschnitt liegt die Retourenquote bei den ITK-Händler bei rund 20 Prozent, wovon 19,3 Prozent der Waren in einem Zustand wieder beim Händler eintreffen, dass eine Aufbereitung oder eine direkte Wiedereinlagerung nicht mehr möglich ist.



Die Händler, das zeigt die Umfrage, ziehen daraus mehrheitlich die Konsequenz (78,2 Prozent) und stellen bei Hochretournierern die Belieferung ein. Befragt nach den Auswirkungen der Retouren auf die Preispolitik im Shop, gaben fast 60 Prozent an, dass sie bewusst geringe Margen in Kauf nehmen würden.



Hier wird auch ein Problem für die ITK-Online-Händler deutlich: In kaum einem Sortimentsbereich sind die Margen so niedrig, wie im Handel mit IT- und Telekommunikationswaren. Jeder im Rahmen des Widerrufsrecht zurückgeschickte Artikel tut dem Shopbetreiber doppelt weh, weil er für ihn zum einen den erhoffte Umsatz ausbleibt und zudem zusätzliche Kosten entstehen.

Unsere Umfrage zeigt, dass Retouren zu einem Problem für Online-Händler werden können; zumal dann, wenn sich der Shopbetreiber in einem Segment mit kleinen Margen tummelt“, erklärt Markus Reuter, Chefredakteur bei CRN.