

# 90 Prozent der Shopbetreiber setzen auf Retourenlösungen

☒ Kaum ein Online-Händler verzichtet auf die Einbindung einer Retourenlösung in seinen Logistikprozess. Den Fokus legen die meisten Händler dabei auf eine einfache Handhabung und damit einhergehend eine hohe Kundenzufriedenheit. Das hat eine Stichprobe unter 150 Shopbetreibern ergeben.

Gemeinsam mit der Deutschen Post hat der Bundesverband des Deutschen Versandhandels (bvh) eine Studie zu nationalen und internationalen Retourensendungen durchgeführt. 90 Prozent der befragten bieten entweder Retourenlösungen im Inland (62 Prozent) oder zusätzlich auch im Ausland (28 Prozent). Unter dem Begriff Retourenlösung ist die Abwicklung der Rücksendung nach einem zuvor definierten Prozess in der Regel unter Beteiligung eines externen Dienstleisters zu verstehen.

Die am häufigsten genutzte Form der Retourenlösung besteht darin, dass in etwa 60 Prozent der Fälle der Retourenschein direkt dem Paket beigelegt wird. Ein viertel der Shopbetreiber lassen den Kunden das Rücksendelabel online selber erzeugen.

## VRRL verändert Retourenmodelle

Mit der Einführung des neuen Verbraucherrechtes am 13. Juni 2014 werden die Händler auch ihre Retourenmodelle anpassen (müssen). Das haben fast 71 Prozent der Umfrageteilnehmer angegeben. 29 Prozent der Händler sehen keinen Bedarf ihr zurzeit genutztes Retourenmodell an das neue Recht anzupassen.

Auf die Frage, ob der Kunden gemäß dem neuen Verbraucherrecht künftig die Rücksendekosten selber tragen müsse, gehen die Äußerungen der Teilnehmer in eine deutliche Richtung. Etwa 60 Prozent der Händler wollen die Rücksendekosten nicht an die Endkunden weitergeben, 39 Prozent sind noch unentschieden.

Allerdings sind gesunde Zweifel angebracht, ob dieses Ergebnis für die ganze Branche spricht. Andere Untersuchungen zeigen, dass die Bereitschaft dem Kunden die Rücksendekosten zahlen zu lassen, mit kleiner werdender Unternehmensgröße zunimmt.