

Zalando's Retourenpolitik stößt auf Unverständnis

✘ "Die Retourquoten sind uns egal!" Mit diesem Satz skizziert Robert Genz im Interview die Retourenpolitik bei Zalando. Eine Aussage, der nur wenige Online-Händler zustimmen würden. Das hat eine Online-Umfrage hier bei uns im Blog ergeben. In den Kommentaren findet sich allerdings auch viel Zustimmung.

Angesprochen auf die hohen Retourenquoten im Online-Handel mit Mode und Accessoires zeigt Robert Genz, Geschäftsführer von Zalando, einmal mehr klare Kante. Hohe Retourenquoten gehörten nun einmal zum Geschäftsmodell. Schließlich seien auch Hochretournierer zahlende Kunde und unter dem Strich für das Berliner Unternehmen durchaus rentabel. Retournierer seien die besseren Kunden.

Zalando's Retourenpolitik im Urteil der Branche

Wir hatten in einer Stichprobe unseren Lesern die Frage gestellt, ob sie dieser Aussage zustimmen würden. Das Ergebnis der über 270 Teilnehmer ist eindeutig. Zwei Drittel der Umfrageteilnehmer lehnen die Aussage ab. 26 Prozent stimmen ihr zu.



Das bewegt die Leser

Zugleich konnten unsere Leser auch im Kommentar ihre Meinung kundtun. Hier war das Ergebnis nicht ganz so eindeutig. Es gab durchaus Stimmen, die Zalando's Retourenpolitik nachvollziehen konnten. Auf Grund der hohen Margen im Textilbereich funktioniere eine solche Retourenpolitik, aber beispielsweise bei Technikartikeln sei eine solche Einstellung ruinös. Hier ein paar Kommentare:

"Was für ein Unsinn! Der Aufwand für Versandkosten, Retourenprüfung und Wiedereinlagerung verschlingt locker alles, was mit dem einen nicht retournierten Artikel verdient wurde."

MaRu

"Im Bekleidungsbereich sind die Margen zum Teil im dreistelligen Prozent-Bereich. Da machen die Retourenkosten nicht viel aus. Im Elektronikbereich liegen die Margen bei ein paar Prozent, im Software-Bereich zum Teil nur bei einem Prozent. Da schmerzt jede Retoure natürlich gewaltig. Also meiner Meinung nach macht das Zalando schon richtig."

Patrick

"Ich muss aber sagen, dass besonders die Bekleidungsbranche im Online-Geschäft mit der kostenfreie Retoure mehr Kunden gewinnt. Deswegen stimme ich Patrick voll und ganz zu."

D. May

Im weiteren Verlauf der Diskussion wurde dann die "Leihhausmentalität" so manches Online-Shoppers beklagt. Auch würden Kunden gezielt mit Rücksendung drohen, wenn der Shopbetreiber

beim Preis nicht nachbessere.

“Kunden sehen es mittlerweile als selbstverständlich, auch in allen anderen Bereichen “probierweise oder ausleihweise” zu bestellen und widerrufen nicht selten die komplette Bestellung knapp vor Ablauf der Widerrufsfrist.”

Sylvia

“Wir haben bei Egoist immer öfter mit Bekleidungs-Bestellern zu tun, die eine Rücksendung per EMail oder Telefon androhen, wenn man das Kleidungsstück nach Auslieferung nicht nochmals reduziert. Was ist nur im Kopf dieser Kunden los?”

EGOIST

Wir danken unseren Lesern für die rege Teilnahme an der Abstimmung und die sehr interessante Diskussion.