

## P R E S S E M I T T E I L U N G

### E-Commerce Händler setzen auf europaweiten Absatz

- **Deutsche Post und bvh veröffentlichen Studie zu nationalen und internationalen Retourensendungen**
- **Zufriedenheit der Endkunden hat für Händler Priorität**
- **Retouren bleiben trotz neuer EU-Richtlinie oft kostenfrei**

**Berlin/Bonn, 13. Februar 2014:** Der europaweite Handel hat sich bei E-Commerce Unternehmen mittlerweile als Standard etabliert. Zu diesem Schluss kommt eine Studie des Bundesverbands des Deutschen Versandhandels (bvh) in Kooperation mit der Deutschen Post zum Thema Retouren. Im Befragungszeitraum zwischen Oktober 2013 und Dezember 2013 gaben zwei Drittel der über 150 befragten Unternehmen an, dass sie bereits international tätig seien, nahezu jeder von ihnen bereits seit vier oder mehr Jahren. Oberste Priorität hat dabei die Kundenzufriedenheit: Retouren müssen möglichst einfach handhabbar und kostenfrei sein.

*„Jeder siebte Onlinehändler gab an, die durchschnittliche Retourenquote liege im internationalen Geschäft bei 10 bis 20 Prozent – bei über einem Drittel der Befragten sogar über 20 Prozent. Für die Versandhändler ist es daher wichtig, dass sie den Kunden ein sicheres Einkaufsgefühl bieten können. Das schließt auch einfache und kostengünstige Retouren ein. Mit Lösungen wie der Warenretoure Brief International haben wir frühzeitig die richtigen Weichen dafür gestellt“, sagte Thomas Kipp, CEO DHL Global Mail. „Das dichte Filialnetz der europäischen Postgesellschaften bietet den Verbrauchern hierfür jederzeit einen bequemen Zugang.“*

In der Untersuchung haben sich für die Händler insbesondere drei Anforderungen als besonders wichtig in Hinblick auf internationale Retouren ergeben: Sie sollten für Kunden möglichst einfach abzuwickeln sein, per Track und Trace verfolgt werden können sowie nur geringe Kosten gemessen am Warenwert erzeugen.

*„Insbesondere der Kostenfaktor ist für die Händler entscheidend. Gut 55 Prozent der befragten Onlinehändler bieten bereits kostenlose Warenretouren aus dem Ausland an. Die gute Nachricht für Onlineshopper: Selbst durch die neue EU-Richtlinie, der sogenannten 40-Euro-Regelung, wird sich nicht viel ändern. Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten geben an, sie werden keine Retourkosten an Verbraucher weitergeben, die restlichen Händler haben noch keine finale Entscheidung getroffen“, so Christoph Wenk-Fischer, bvh-Hauptgeschäftsführer.*

Derweil scheint das europaweite Geschäft keinen Einfluss auf das Produktangebot zu haben. 95 Prozent der Händler versorgen die ausländischen Märkte mit einem nahezu identischen Sortiment wie in Deutschland. Die am häufigsten bedienten Märkte sind dabei Österreich und die Schweiz sowie Frankreich, Großbritannien, Niederlande und Italien. Weniger stark sind die befragten

Unternehmen in den skandinavischen sowie osteuropäischen Ländern aktiv. In die USA und Kanada verschicken nur fünf Prozent aller Befragten ihre Produkte. Afrika, Australien, Asien und Südamerika spielen für die internationale E-Commerce Landkarte bisher keine besonders große Rolle, allerdings sieht man den russischen Markt stark im Kommen.

Die gesamten Studienergebnisse sind online unter <http://www.bvh.info/downloads/> einsehbar.

Sie finden die Pressemitteilung zum Download sowie weiterführende Informationen unter <http://www.dpdhl.de/pressemitteilungen> oder <http://www.bvh.info/presse>

---

#### **Deutsche Post – Die Post für Deutschland**

Die Deutsche Post ist Europas größter Postdienstleister, der Marktführer im deutschen Brief- und Paketmarkt und hat eine führende Position im internationalen Briefverkehr. Mit der starken Marke Deutsche Post baut das Unternehmen seinen Status als „Die Post für Deutschland“ weiter aus. Das Portfolio reicht von standardisierten Produkten bis hin zu umweltfreundlichen und maßgeschneiderten Lösungen für Privat- und Geschäftskunden in den Bereichen Briefkommunikation, Dialogmarketing und Pakettransport. Mit ihren rund 175.000 Mitarbeitern wird die Deutsche Post die Verknüpfung von physischer und elektronischer Kommunikation weiter vorantreiben und so ihre Stellung als umfassender Dienstleister für sichere, einfache und zuverlässige Kommunikation ausbauen.

Deutsche Post ist Teil des Konzerns Deutsche Post DHL. Die Gruppe erzielte 2012 einen Umsatz von mehr als 55 Milliarden Euro. Weitere Informationen unter [www.dpdhl.de](http://www.dpdhl.de)

#### **Kontakt**

Deutsche Post DHL

Media Relations

Sabine Hartmann

Tel.: +49 (0)228 182-9944

E-Mail: [pressestelle@dpdhl.com](mailto:pressestelle@dpdhl.com) (NEU!)

E-Postbrief: [pressestelle.konzern@dpdhl.epost.de](mailto:pressestelle.konzern@dpdhl.epost.de)

Im Internet: [www.dpdhl.de/presse](http://www.dpdhl.de/presse)

Folgen Sie uns: [www.twitter.com/DeutschePostDHL](http://www.twitter.com/DeutschePostDHL)

#### **Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V. (bvh)**

Dank E-Commerce und Internet ist der Versandhandel so vital wie nie. Der Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V. (bvh) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler). Dem bvh gehören derzeit mehr als 370 Unternehmen an. Darunter sind Versender mit gemeinsamem Katalog- und Internet-Angebot, reine Internet-Händler, Teleshopping-Unternehmen, Apothekensender und eBay-Powerseller. Die Branche setzt aktuell jährlich im Privatkundengeschäft allein mit Waren rund 40 Mrd. Euro um. Der Online-Handel mit Waren hat daran einen Anteil von über 80 Prozent. Der jährliche Gesamtumsatz im Geschäft mit gewerblichen Kunden wird auf mindestens 8,4 Mrd. Euro geschätzt.

Neben den Versendern sind dem bvh auch über 120 namhafte Dienstleister angeschlossen.

Der bvh vertritt die Brancheninteressen aller Mitglieder gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören die Information der Mitglieder über aktuelle Entwicklungen und Trends, die Organisation des gegenseitigen Erfahrungsaustausches sowie fachliche Beratung zu den Aufgaben des Verbands.

#### **Kontakt**

Bundesverband des Deutschen Versandhandels e.V. (bvh)

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Statistik und Wirtschaftspolitik

Christin Schmidt

Tel. +49 (0)30-20 61 385-16, +49 (0)162-2525268

E-Mail: [christin.schmidt@bvh.info](mailto:christin.schmidt@bvh.info)

Im Internet: [www.bvh.info](http://www.bvh.info); [www.katalog.de](http://www.katalog.de)

Folgen Sie uns: [www.twitter.com/versandverband](http://www.twitter.com/versandverband)