

PRESSEMITTEILUNG

Was geschieht mit der Ware im Onlinehandel, wenn ich sie zurückschicke? Werden Retouren weggeworfen? Gibt es Retouren nur im Onlinehandel?

bevh veröffentlicht umfassendes wissenschaftliches Kompendium zum Thema „Retouren“

Berlin, 27. November 2020 | Retouren im Onlinehandel sind ein viel diskutiertes, jedoch bisher weitgehend unerforschtes Feld. Die politische und öffentliche Debatte wird daher oft ohne belastbare Fakten und valides Zahlenmaterial geführt. Bei vielen herrscht sogar der Irrglaube vor, dass retournierte Artikel ausnahmslos nach ihrer Rücksendung vernichtet würden. Dies hat der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel e.V. (bevh) zum Anlass genommen, wesentliche Aspekte der Retouren-Thematik untersuchen zu lassen. Am so entstandenen Retourenkompendium haben Hochschulen, Institute und E-Commerce-Experten aus dem deutschsprachigen Raum mitgewirkt. Interdisziplinäre Forschungsarbeiten zu betriebswirtschaftlichen, umweltrelevanten, rechtlichen sowie kundenspezifischen Aspekten im Zusammenhang mit dem Thema „Retouren“ wurden erstellt und aus unterschiedlicher Perspektive betrachtet. Erstmals wird der Retourenbegriff umfassend definiert, um für die Zukunft sicherzustellen, dass alle über das Gleiche sprechen, wenn sie Retouren meinen.

Folgende Aspekte beinhaltet das Retourenkompendium bisher:

- Retourenaufkommen
- Rechtlicher Rahmen
- Nachhaltigkeit
- Händlerperspektive mit Fragen der Retourenvermeidung
- Kundenperspektive mit Fragen der Wahrnehmung oder des Umweltbewusstseins
- Internationaler Vergleich

„Nach wie vor stellen Retouren eine große Herausforderung für Online-Händler dar. Sie werden von einer immer breiter werdenden Öffentlichkeit zudem als ‚Klimakiller‘ angesehen, auch wenn das nach heutigem Erkenntnisstand nicht gerechtfertigt ist. Insbesondere die Politisierung der Retourenthematik erfordert Aufklärungsarbeit auf der einen Seite, aber auch Hilfestellung für betroffene Online-Händler auf der anderen Seite. Insofern war es an der Zeit, sich der Thematik umfassend anzunehmen. Das Retourenkompendium des bevh ist in dieser Hinsicht revolutionär und zugleich

einzigartig“, so Prof. Dr. Gerrit Heinemann, Herausgeber für das Retourenkompodium des bevh und Leiter des eWeb Research Center der Hochschule Niederrhein.

„Retouren sind Bestandteil der über 150-jährigen Geschichte des Versandhandels in Deutschland. Das Recht bestellte Ware zurückzuschicken war ein freiwilliger, besonderer Service der Händler für ihre Kunden und ist heute gesetzlich verankert. E-Commerce ist aber vor allem Prozessoptimierung und es gibt nichts, was sich nicht noch verbessern ließe – aus wirtschaftlichen Erwägungen, aufgrund des Kundenfeedbacks und in Hinblick auf mehr Nachhaltigkeit. Mit dem Retourenkompodium möchten wir der interessierten Öffentlichkeit, Unternehmen, Kunden und politischen Entscheidern einen umfassenden Überblick geben und eine umfassende Diskussionsgrundlage schaffen“, so Alien Mulyk, Projektleiterin und Mitherausgeberin des Retourenkompodiums beim bevh.

Mit dem heutigen Erscheinen des Retourenkompodiums ist das Projekt jedoch nicht abgeschlossen. Es gibt noch viel mehr zu untersuchen, diverse Aspekte zu vertiefen und Thesen zu validieren. Daher lädt der bevh alle Forschenden und Experten dazu ein, an der Ergänzung und Diskussion des Retourenkompodiums aktiv mitzuwirken. Es wird also garantiert Fortschreibungen des Werkes geben.

Alle Beiträge zum Retourenkompodium sind unter www.bevh.org/politik/bevh-retourenkompodium online abrufbar. Eine Version als E-Book wird in den kommenden Tagen zum kostenfreien Download veröffentlicht.

Über den bevh

Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler). Neben den Versendern sind dem bevh auch namhafte Dienstleister angeschlossen. Nach Fusionen mit dem Bundesverband Lebensmittel-Onlinehandel und dem Bundesverband der Deutschen Versandbuchhändler, repräsentiert der bevh die kleinen und großen Player und mehr als 75 Prozent des Umsatzes der Branche im Endkundengeschäft. Der bevh vertritt die Brancheninteressen gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören Information der Mitglieder über aktuelle Entwicklungen und Trends, die Organisation des gegenseitigen Erfahrungsaustausches sowie eine fachliche Beratung zu den Aufgaben des Verbands.

Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bevh)
Friedrichstraße 60 (Atrium)
10117 Berlin
Susan Saß
Mobil: 0162 252 52 68
susan.sass@bevh.org