

PRESSEMITTEILUNG

Retourenneigung der Deutschen sinkt zu Weihnachten

Berlin, 26. Dezember 2021 | Angesichts gestörter Lieferketten und pandemiebedingter Einschränkungen im stationären Handel haben die Menschen auch in diesem Jahr auf den E-Commerce als zuverlässigen „Geschenkebringer“ für Familie und Freunde vertraut. Die Weihnachtsumsätze im E-Commerce mit Waren wuchsen von Anfang Oktober bis Ende November um 15,8 Prozent (Vergleich 2020: 17,5 Prozent). Den Kunden scheint es zu gefallen, denn trotz des höheren Bestellaufkommens geht die Retourenneigung der Deutschen an diesem Weihnachtsfest zurück. Das zeigt eine aktuelle und repräsentative Umfrage des Bundesverbandes E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bev) zusammen mit dem Meinungsforschungsunternehmen Civey.

Auf die Frage **„Schicken Sie in der Weihnachtszeit eher mehr oder weniger online gekaufte Produkte als sonst zurück?“** gaben 12,1 Prozent „eindeutig weniger als sonst“ oder „eher weniger als sonst“ (4,3 Prozent) an (kumuliert 16,4 Prozent). Nur 1,7 Prozent der Online-Shopper vermuten, dass sie zu Weihnachten „eindeutig mehr als sonst“, und 2,6 Prozent „eher mehr als sonst“ retournieren werden (kumuliert 4,3 Prozent). 64,0 Prozent der Kunden schicken „genauso viel“ zurück, wie sonst auch und 15,3 Prozent „wissen es nicht“.

Dass die Menschen zu Weihnachten mehr online bestellen, bedeutet daher nicht automatisch, dass auch mehr Waren zurückgeschickt werden – ganz im Gegenteil: Eine Steigerung der Retourenquote ist in diesen Festtagen ausgeblieben.

Über die Umfrage

Das Meinungsforschungsunternehmen Civey hat im Auftrag des Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. insgesamt 1.005 Online-Shopper im Zeitraum zwischen dem 16. und 17. Dezember befragt. Die Ergebnisse sind repräsentativ für die Einwohner der BRD ab 18 Jahren, die im Internet bestellen. Der statistische Fehler der Gesamtergebnisse liegt bei 5,6 Prozent.

Über den bev

Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (bev) ist die Branchenvereinigung der Interaktiven Händler (d.h. der Online- und Versandhändler). Neben den Versendern sind dem bev auch namhafte Dienstleister angeschlossen. Nach Fusionen mit dem Bundesverband Lebensmittel-Onlinehandel und dem Bundesverband der Deutschen Versandbuchhändler, repräsentiert der bev die kleinen und großen Player und mehr als 75 Prozent des Umsatzes der Branche im Endkundengeschäft. Der bev vertritt die Brancheninteressen gegenüber dem Gesetzgeber sowie Institutionen aus Politik und Wirtschaft. Darüber hinaus gehören die Informationen 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
Frank Düssler
Tel.: 030 40 367 51 31
Mobil: 0162 252 52 68
frank.duessler@bevh.org