



Retourenmanagement im E-Commerce: So reduzieren Händler Rücksendungen nachhaltig

Webinar | 18. September 2025 | Kampagne „Erfolgreich handeln“

Agenda

- 1 Kampagne „Erfolgreich handeln“
- 2 Momentaufnahme deutscher E-Commerce
- 3 Relevanz der Nachhaltigkeit im Handel
- 4 Retouren im Handel
- 5 Nachhaltiges Retourenmanagement



Kampagne „Erfolgreich handeln“

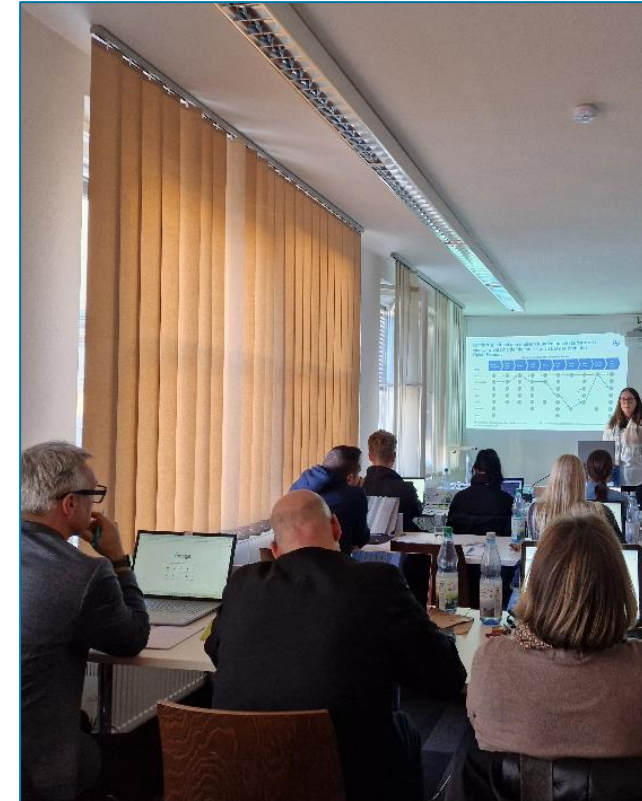
Projekt „Erfolgreich handeln“ des Bayerischen Wirtschaftsministeriums

Der Handel soll wettbewerbsfähig bleiben – wir unterstützen dabei!

Die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und die damit verbundenen Preissteigerungen haben massiven Einfluss auf den Handel. Geändertes Einkaufsverhalten, veränderte Kundenbedürfnisse, hohe Energiekosten – wer in Zukunft noch erfolgreich sein will, muss sich anpassen. Die Kampagne „Erfolgreich handeln“ **des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie** hilft Ihnen dabei!

Projektlaufzeit: bis Dezember 2028

www.erfolgreich-handeln.bayern



Unser Bildungsangebot für Sie!

Unsere Formate



Workshops



Webinare



Infoblätter

Unser Auftritt



Website



Newsletter



Mediathek

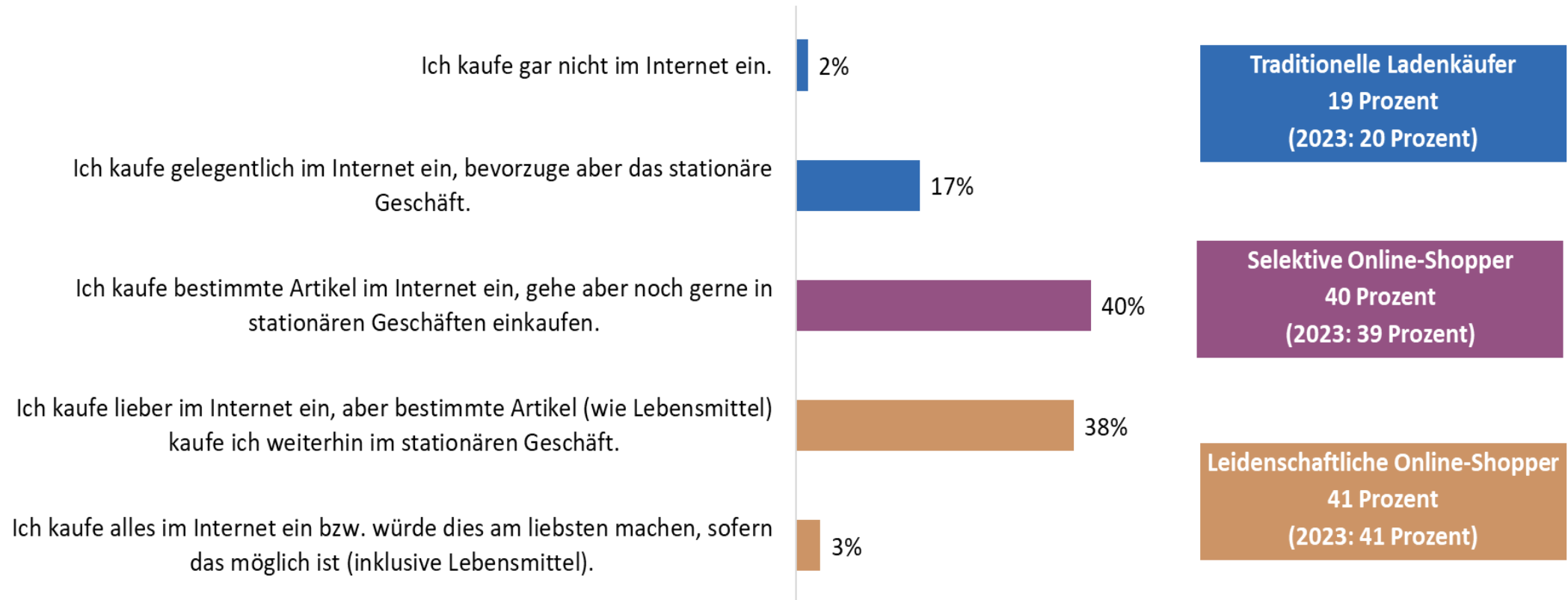
Unsere Themen

- E-Commerce
- Digitale Prozesse
- Nachhaltigkeit
- Digitale Sichtbarkeit
- Neue Geschäftsmodelle
- Soziale Medien
- IT-Sicherheit
- Bezahlverfahren
- ... und viele weitere



Momentaufnahme deutscher E-Commerce

Online-Shopping erfreut sich großer Beliebtheit



n = 6.206 (alle Befragte von Januar 2024 bis Dezember 2024)

Online-Vertrieb – Pro und Kontra: im Wesentlichen unverändert und bekannt

Gründe für einen Online-Vertrieb

- Erschließung zusätzlicher Kundengruppen
- Imageverbesserung
- Kundennachfrage nach Online-Bestellmöglichkeit
- Stärkere Kundenbindung
- Druck durch Konkurrenzaktivitäten
- ...

Gründe gegen einen Online-Vertrieb

- Fehlenden zeitlichen Ressourcen
- Hohe rechtliche Anforderungen
- **Hohe Kosten/Hohe Provisionen**
- Hohe Anforderungen an IT-Sicherheit
- Starke Abhängigkeit vom Marktplatzbetreiber
- Zu starker Wettbewerb
- ...



Relevanz der Nachhaltigkeit im Handel

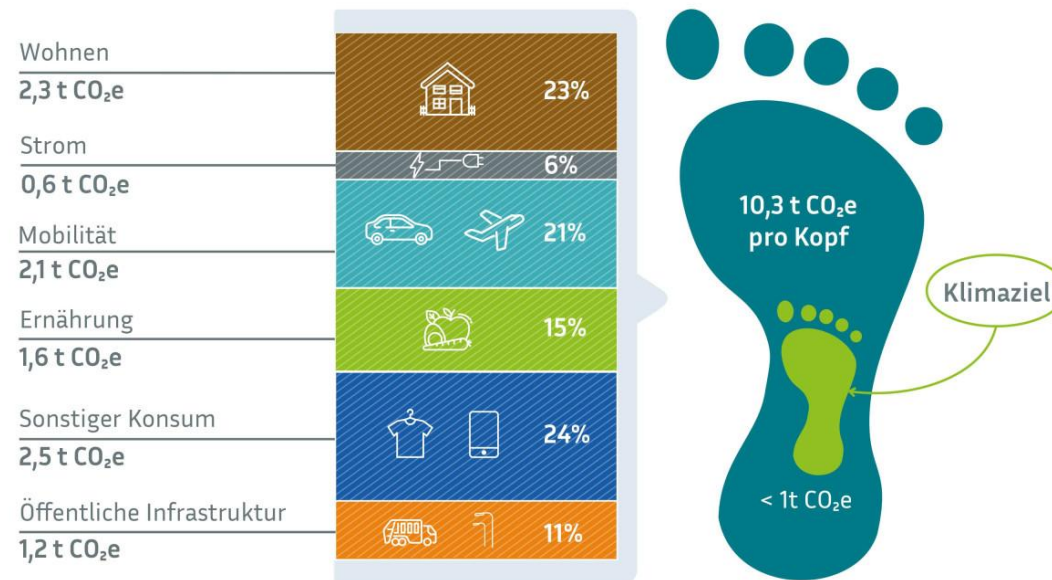
Klimaziele



<https://www.bundesregierung.de/breg-de/themen/nachhaltigkeitspolitik/nachhaltigkeitsziele-verstaendlich-erklaert-232174>

CO₂-Fußabdruck

Durchschnittlicher CO₂-Fußabdruck pro Kopf in Deutschland

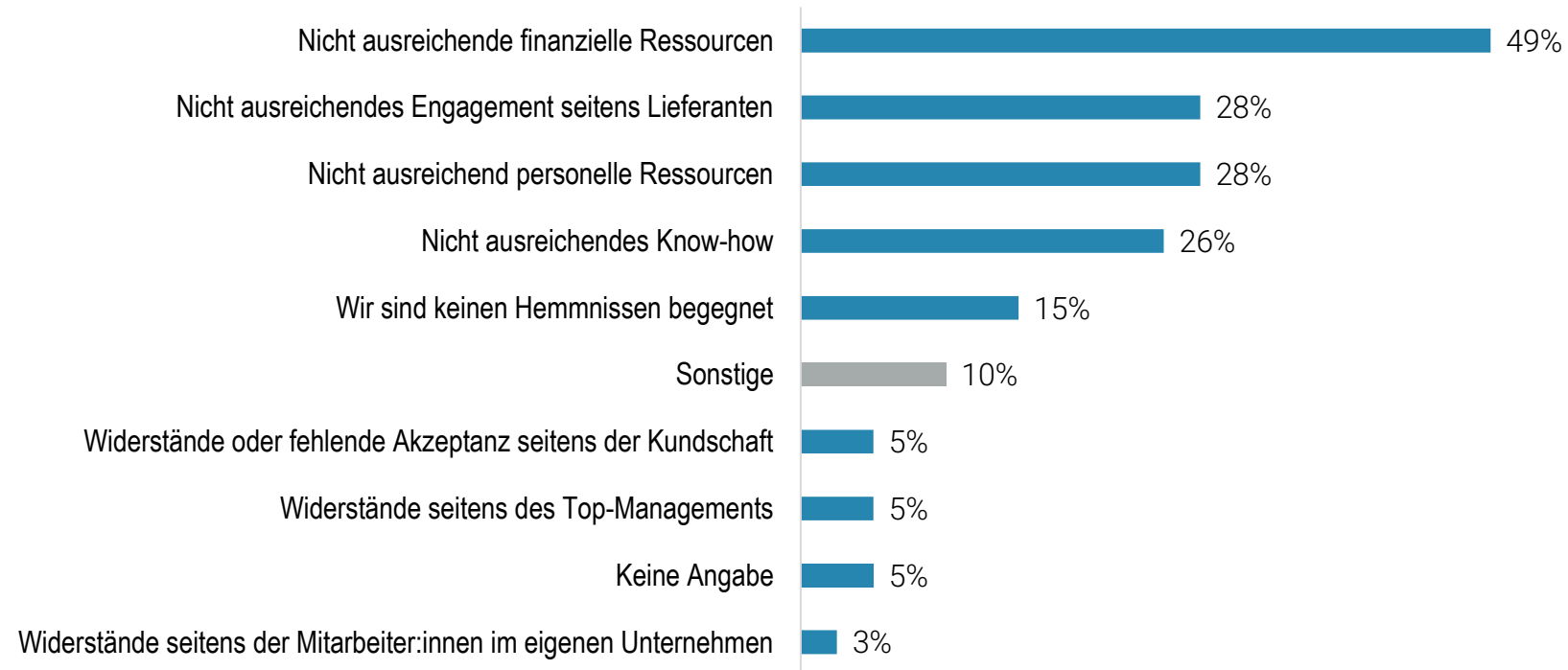


CO₂e: Die Effekte von unterschiedlichen Treibhausgasen (z.B. Methan) werden zu CO₂-Äquivalenten umgerechnet und in die Berechnung einbezogen.

 Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Lizenz vom Typ Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International zugänglich

Quelle: Umweltbundesamt CO₂-Rechner (Stand 2024)
© Kompetenzzentrum Nachhaltiger Konsum

Welchen Hemmnissen ist Ihr Unternehmen dabei begegnet, Maßnahmen zur Förderung von Nachhaltigkeit zu integrieren? (Mehrfachauswahl möglich)



Die Ansatzpunkte für einen nachhaltigen (Online-)Handel sind vielfältig

- Förderung klimakluger Kaufentscheidungen
- Bestellungen zusammenfassen
- Anpassung des Produktsortiments
- Einkauf unterstützt Umweltprojekte
- Klimafreundlicher Versand
- Nachhaltige Verpackungslösungen
- Mitarbeiterschulungen/-Fortbildungen
- Nutzung grüner Energie
- Retourenvermeidung
- ...





Retouren im Handel

Das Sendungsvolumen erholt sich

Sendungsvolumen im deutschen KEP-Markt (2014 bis 2024, in Mio. Sendungen)

- Sendungsvolumen 2024: 4,29 Mrd.
- Pro Tag ca. 11,7 Mio. Sendungen
- Steigender Anteil im B2C-Segment, Rückgang im B2B-Segment
- Fast jedes vierte Paket wird zurückgeschickt (2021)

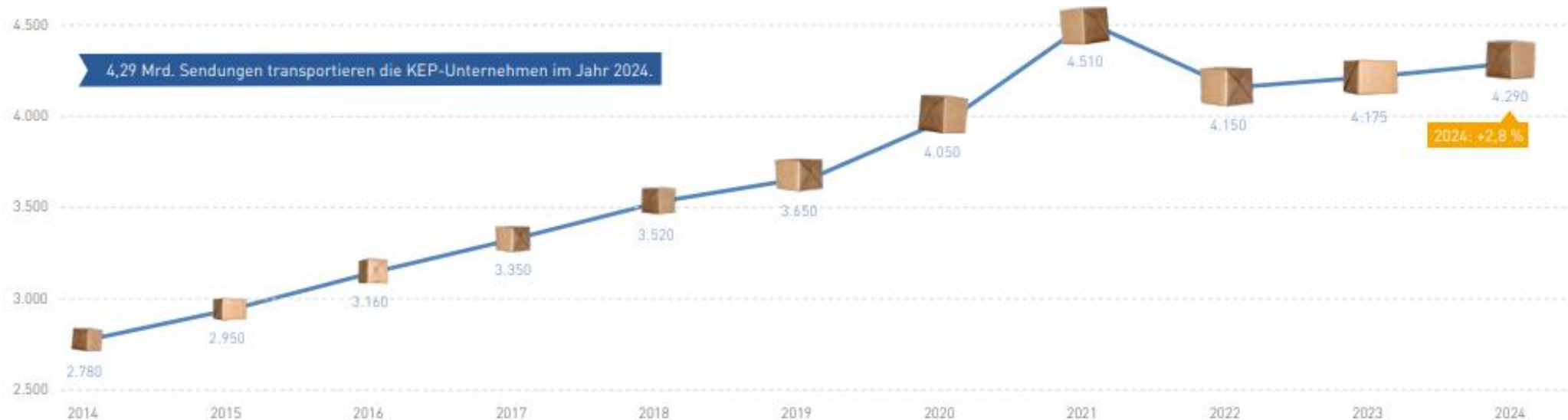


Abbildung 2: Sendungsvolumen im deutschen KEP-Markt (2014 bis 2024, in Mio. Sendungen)
(Quellen: KEP-Studie 2024; Befragung der KEP-Unternehmen 2025, KE-CONSULT Marktanalyse)

Was sind eigentlich Retouren? (bevh-Retourenkompendium)

Da Retouren entlang der gesamten Wertschöpfungskette und nicht nur im Distanzhandel anfallen, schlagen wir folgende, umfassende Definition eines weiten Retouren Begriffs vor:

Retouren sind Rücksendungen an den Hersteller einer Ware oder deren Online- bzw. Versand-Händler aufgrund

- Ausübung von Gewährleistungsrechten oder
- Inanspruchnahme von Garantien oder
- eines Produktrückrufs oder
- qualitativer oder quantitativer Falschlieferung oder
- zulässiger Stornierung einer Bestellung durch den Kunden oder
- Ausübung einer kaufmännischen Rügepflicht oder
- Ausübung eines verbraucherrechtlichen Widerrufsrechts oder
- von gewährter Kulanz oder
- Zustellfehlern oder
- Annahmeverweigerung des Empfängers.

<https://www.bevh.org/politik/bevh-retourenkompendium.html>

International haben die deutschen Konsumenten die höchste Retourenquote

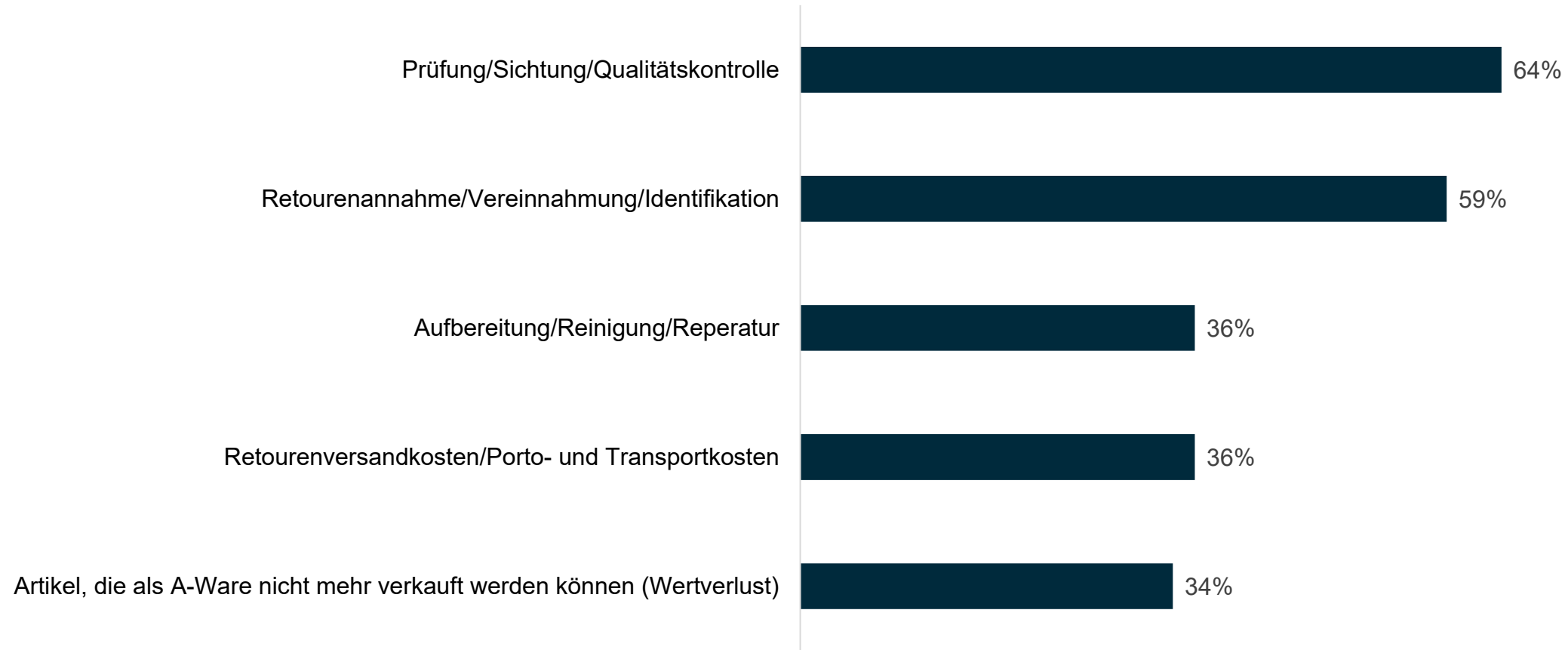


Europa; 2020; 15-79 Jahre; Basis: Online-Käufer

Gründe für die hohe Retourenquote

- Kauf auf Rechnung in Deutschland: 28,8%
Restliche EU im Schnitt: 9,9%
- Liberale Rücksenderegeln: Rückgabefrist 51,7 Tage
Restliche EU im Schnitt: 28,1 Tage
- Kostenlose Retouren: 88,7 Prozent der befragten Online-Händler
Restliche EU im Schnitt: 52,4%

Top 5 der Kostentreiber im Retourengeschäft



EHI-Studie Versand- und Retourenmanagement im E-Commerce 2022; n =59, Mehrfachnennung möglich



Nachhaltiges Retourenmanagement

Retourenvermeidung

im Online-Shop

- Verbesserung der Produktbeschreibung
- Interaktive Größentabelle
- Angebot an Hilfen
- Kontinuierlich hohe Produktqualität sichern
- Unterstützung des Einkaufs durch Datenanalyse
- Aktive Zahlartensteuerung
- Warenkorbanalyse
- Unterstützung von KI

Retourenvermeidung

Lieferung

- Professionelle Verpackung
- Transparente Lieferung
- Richtige, vollständige und einwandfreie Lieferung
- Unzustellbare Pakete in Filiale oder alternative Abholstellen (Paketbox) liefern lassen

Retourenvermeidung

Kundenbezogen

- Kundenservice
- Prozesse erschweren
- Appell an das Umweltbewusstsein
- Belohnung von „Wenigretournierer“
- Serviceeinschränkung anhand von Kundenrating
- „Security Tag“ auf „Hochretournierer“

Retourenhandling

- Retourenprozesse optimieren
- Kulanz im Retourenprozess
- Rentabilitätsberechnung auf Produktbasis
- Professionelle Aufbereitung und Wieder-/Zweitverwertung
- Customer Support anbieten und bewerben
- Mobiles Rücksendelabel
- Neue Retourenmodelle prüfen



Größenempfehlung

Amazon Fashion

NEUHEITEN ▾ DAMEN ▾ HERREN ▾ KINDER & BABY ▾ GEPÄCK ▾ MARKEN ▾



Bleib cool mit Herren Bekleidung von PUMA

PUMA Herren ESS Big Logo Crew FL Sweatshirt

20,95€ inkl. MwSt.

Jetzt kaufen

Fashion > Herren > Bekleidung > Tops, T-Shirts & Hemden > T-Shirts



Besuche den [JACK & JONES-Store](#)

JACK & JONES Male T-Shirt Einfarbig Rundhals T-Shirt

4,3 ★★★★★ ▾ 3.654 Sternebewertungen | [Diese Seite durchsuchen](#)

Preis: 7,99€

[Kostenfreie Rücksendung für einige Größen und Farben ▾](#)

Preisangaben inkl. USt. Abhängig von der Lieferadresse kann die USt. an der Kasse variieren. [Weitere Informationen.](#)

prime erst probieren, dann zahlen

Kostenlose 7-tägige Anprobe für einige Größen und Farben verfügbar. [Weitere Informationen](#)

Größe:

Auswählen ▾

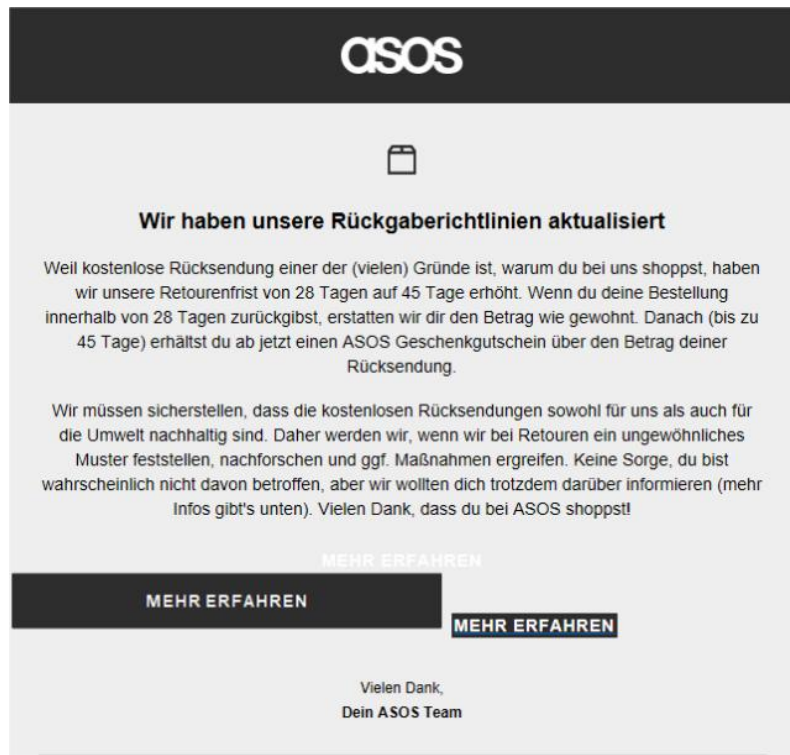
Farbe:

Mocha Bisque ▾

L ist deine empfohlene Größe, basierend auf Millionen von Kundenbestellungen.

[Größentabelle ▾](#)

Systematische Beeinflussung des Kunden



asos



Wir haben unsere Rückgaberrichtlinien aktualisiert

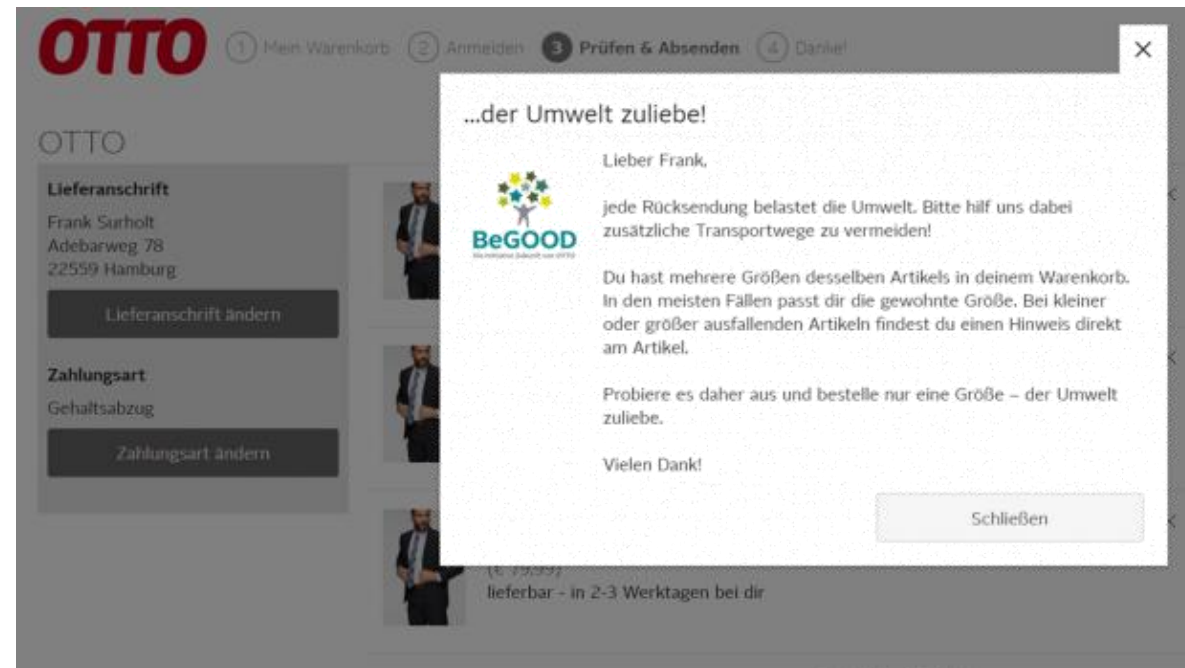
Weil kostenlose Rücksendung einer der (vielen) Gründe ist, warum du bei uns shoppst, haben wir unsere Retourenfrist von 28 Tagen auf 45 Tage erhöht. Wenn du deine Bestellung innerhalb von 28 Tagen zurückgibst, erstatten wir dir den Betrag wie gewohnt. Danach (bis zu 45 Tage) erhältst du ab jetzt einen ASOS Geschenkgutschein über den Betrag deiner Rücksendung.

Wir müssen sicherstellen, dass die kostenlosen Rücksendungen sowohl für uns als auch für die Umwelt nachhaltig sind. Daher werden wir, wenn wir bei Retouren ein ungewöhnliches Muster feststellen, nachforschen und ggf. Maßnahmen ergreifen. Keine Sorge, du bist wahrscheinlich nicht davon betroffen, aber wir wollten dich trotzdem darüber informieren (mehr Infos gibt's unten). Vielen Dank, dass du bei ASOS shoppst!

MEHR ERFAHREN

MEHR ERFAHREN

Vielen Dank,
Dein ASOS Team



OTTO ① Mein Warenkorb ② Anmelden ③ Prüfen & Absenden ④ Danke!

Lieferanschrift
Frank Surholt
Adebarweg 78
22559 Hamburg
[Lieferanschrift ändern](#)

Zahlungsart
Gehaltsabzug
[Zahlungsart ändern](#)

...der Umwelt zuliebe!

 **BeGOOD**
das nachhaltige Subjekt von OTTO

Lieber Frank,

jede Rücksendung belastet die Umwelt. Bitte hilf uns dabei zusätzliche Transportwege zu vermeiden!

Du hast mehrere Größen desselben Artikels in deinem Warenkorb. In den meisten Fällen passt dir die gewohnte Größe. Bei kleiner oder größer ausfallenden Artikeln findest du einen Hinweis direkt am Artikel.

Probiere es daher aus und bestelle nur eine Größe – der Umwelt zuliebe.

Vielen Dank!

[Schließen](#)

(€ 19,99)
lieferbar – in 2-3 Werktagen bei dir

Kundendialog zur Vermeidung der Retoure



Fragen?

Kommende Webinare

23.09.2025	08:30 Uhr	Cyberangriffe erfolgreich abwehren: 10 Praxistipps für mehr Sicherheit im Unternehmen
30.09.2025	08:30 Uhr	E-Rechnungspflicht 2027: Was Unternehmen schon jetzt wissen und vorbereiten müssen
02.10.2025	11:00 Uhr	Social-Media-Trends: Welche kommen und welche bleiben?
07.10.2025	08:30 Uhr	So ticken Verbraucher in Bayern: Kundenbedürfnisse besser verstehen und nutzen
09.10.2025	08:30 Uhr	Internationalisierung im Handel: Worauf müssen Groß- und Einzelhändler beim Produkteinkauf in China achten?

www.erfolgreich-handeln.bayern



Unsere WhatsApp Community



Werden Sie Teil einer Gruppe an Branchenakteuren

Was Sie dort finden werden:

- Hilfreiche Tipps für Händler, um die Digitalisierung und Modernisierung zu meistern
- Anregung zur Selbstreflexion und Mitmach-Challenges
- Neuigkeiten aus der Branche
- Informationen über rechtliche Neuerungen
- Aktuelle Informationen zu Veranstaltungen und Initiativen
- Eine Community von Branchenakteuren, um Fragen und Erfahrungen auszutauschen

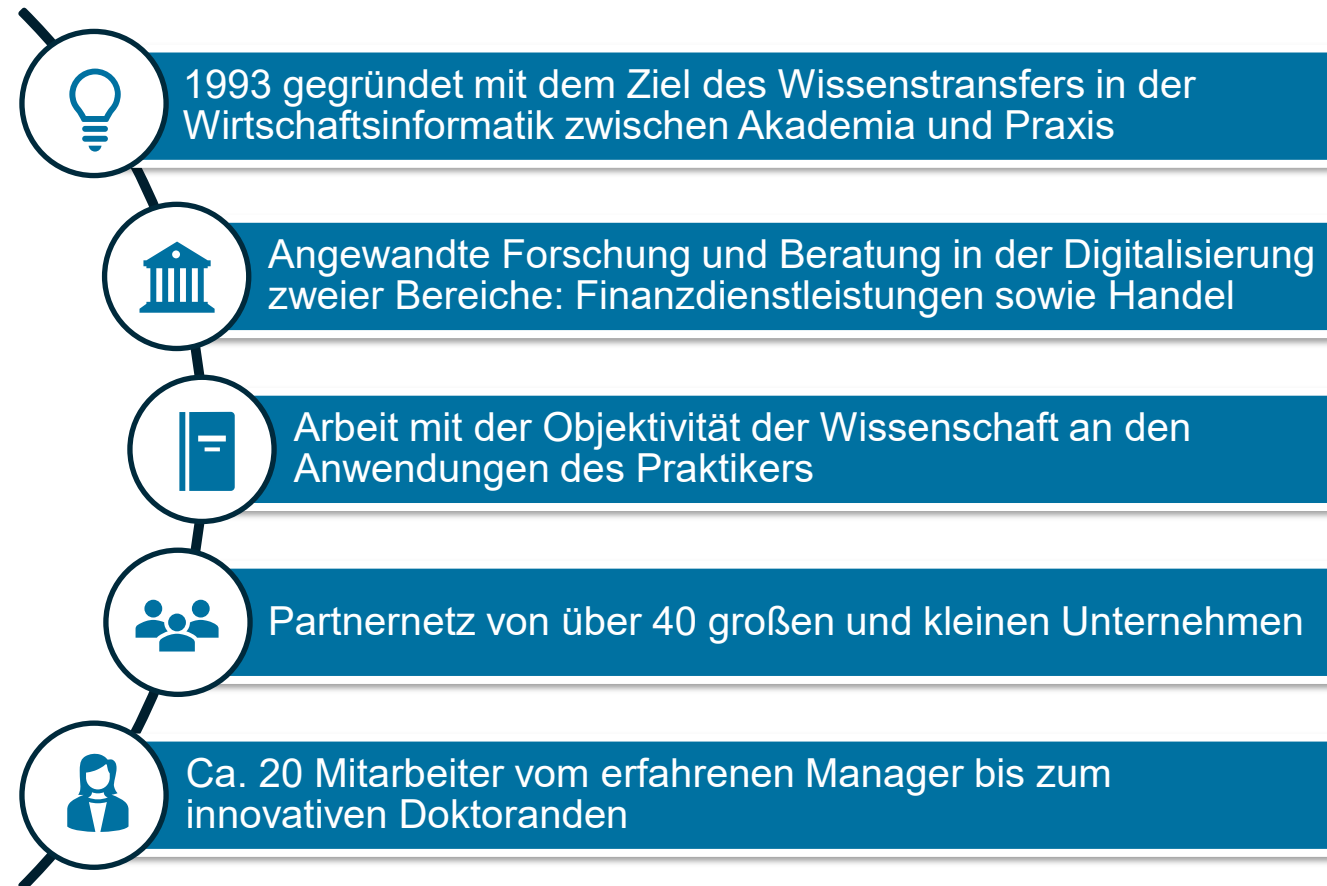
**Werden Sie Teil
der Community!**



Einladungslink: <https://bit.ly/erfolgreich-handeln>



Über ibi research



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstraße 25

93053 Regensburg



0941 788391-0



erfolgreichhandeln@ibi.de



Partner & Unterstützer





Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie
stmwi.bayern.de