



Retouren-Studie 2016

Wie fair sind Kunden im Online-Handel?

Händlerbund

856 befragte
Online-Händler

WORUM GEHT'S?

Im Auftrag der Initiative FairCommerce führte der Händlerbund unter 856 Online-Händlern in Deutschland und Europa eine internationale Studie zu Problemen im Widerrufsrecht durch.



RETOURENSTATISTIK



Die zurückgesendeten Waren im Online-Handel weisen häufig Beschädigungen oder andere Mängel auf. Für den Weiterverkauf müssen Online-Händler im Schnitt einem Preisnachlass von 35 Prozent gewähren. Bei Textilien sind es sogar 42 Prozent Rabatt!

21 %
Textilien



36 %
Elektronik-
artikel



BESCHÄDIGTE ORIGINALVERPACKUNG

Waren verlieren an Wert nachdem die Originalverpackung aufgerissen oder entfernt wurde. Wenn der Kunde anschließend von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, bleiben Online-Händler meist auf dem Schaden sitzen. Im Bereich Elektronik und Textilien tritt dieses Problem besonders häufig auf.

5 %
Kosmetika



„JEDE FÜNFTHE SENDUNG KOMMT MIT BESCHÄDIGTER ORIGINALVERPACKUNG ZURÜCK.“

BESCHÄDIGTE TEXTILIEN

Knapp die Hälfte der Online-Textilhändler kennen das Problem der beschädigten Retourenwaren aus dem Bereich Damen- und Herrenbekleidung. Weitere betroffene Waresegmente sind Sportbekleidung, Heimtextilien und Unterwäsche.

10 %
Sport-
bekleidung



45 %
Damen-/
Herren-
bekleidung



9 %
Bettwäsche +
Heimtextilien



„ONLINE-TEXTILHÄNDLER FINDEN FAST IN JEDER FÜNFTEN SENDUNG TEXTILIEN, DIE BESCHÄDIGT ODER GETRAGEN SIND.“

Als größter Onlinehandelsverband Europas ist der Händlerbund Sprachrohr und Partner der E-Commerce-Branche. Der Verband fördert den Austausch zwischen Händlern und Dienstleistern, um den digitalen als auch stationären Handel nachhaltig zu unterstützen und zukunftsfähig auszurichten. Durch die europaweite Interessenvertretung und Bündelung verschiedener Dienstleistungen gestaltet der Händlerbund mit seinen Mitgliedern und Partnern aktiv die Branche.