

Top 5 Kostentreiber bei Retouren 2022

64% der befragten Händler gibt an: Prüfung und Qualitätskontrolle

59% der befragten Händler gibt an: Annahme/Vereinnahmung

36% der befragten Händler gibt an: Versand, Porto, Transport

36% der befragten Händler gibt an: Aufbereitung/Reinigung

34% der befragten Händler gibt an: Wertverlust

Quelle: EHI Studie zum Versand- und Retourenmanagement 2022

Wünsche und Maßnahmen zur Reduzierung von Retouren:



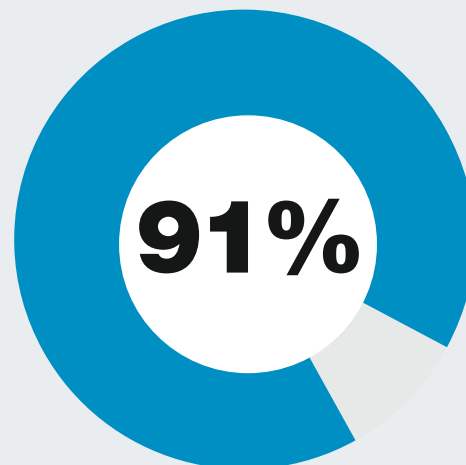
Vor allem die Gen Z und die Millennials sagen: bessere/detailliertere Beschreibungen würden helfen

Quelle: KPMG – Analyse zu Trends und Potenzialen im E-Commerce in der DACH-Region Dez. 23

Der Fashion-Anteil beträgt bei den retournierten Sendungen

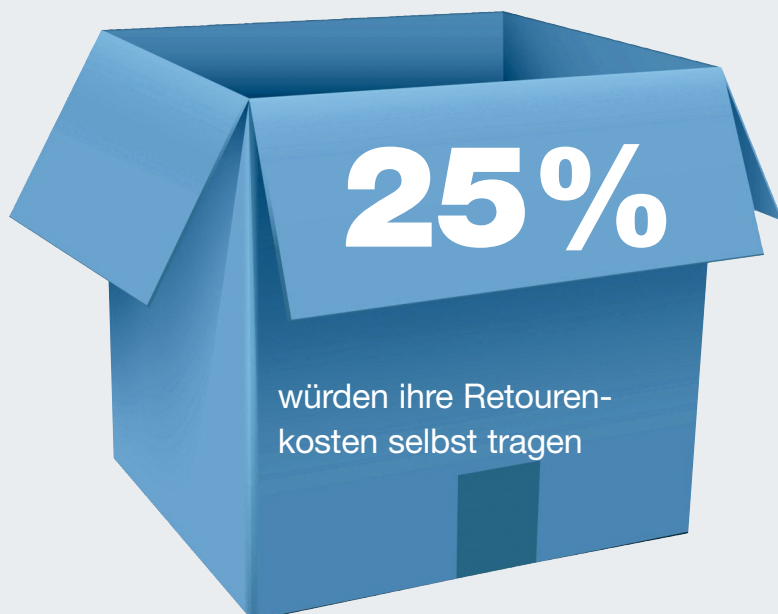
83%

und bei den retournierten Artikeln



Quelle: Uni Bamberg Forschungsgruppe Retourenmanagement Europäischer Retourentacho 2022

Nur rund



würden ihre Retourenkosten selbst tragen

Quelle: bevh

54%

schicken weniger als die Hälfte der bestellten Waren zurück

Quelle: Infas - quo-Umfrage zur aktuellen Lage in Deutschland März 2023