

## 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:



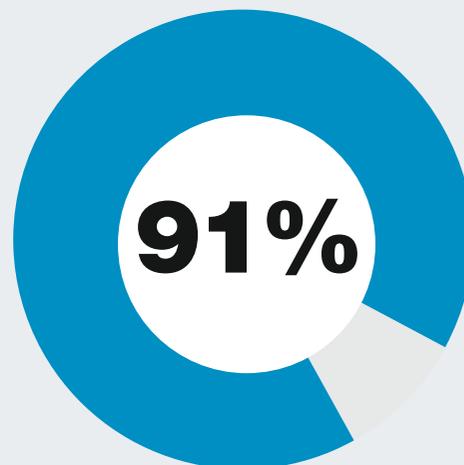
Vor allem die Gen Z und die Millennials sagen: bessere/detailliertere Beschreibungen würden helfen

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



Quelle: bevh

**54%**

schicken weniger als die Hälfte der bestellten Waren zurück

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