

## PRESSEMITTEILUNG

### Kontakt:

Melanie Günther  
Unternehmenskommunikation

+49 (0) 221 94 36 07-23  
[m.guenther@ifhkoeln.de](mailto:m.guenther@ifhkoeln.de)

### Jeder fünfte Konsument plant eine Retoure ein

#### Onlinehändler sowie Paketdienstleister müssen Retourenprozess kunden- und convenienceorientiert gestalten

**Köln, 04. Juni 2019** – Der Retourenprozess ist ein wesentlicher Hygienefaktor in der Customer Journey. Immerhin plant jeder fünfte Konsument aktiv eine Retoure ein, wie die aktuelle Studie „Stadt, Land, Los“ des ECC Köln in Zusammenarbeit mit Hermes Germany zeigt. Zwar ist die Zufriedenheit im Retourenprozess hoch, dennoch gilt: Wer als Onlinehändler keine einfache Retoure ermöglicht, verliert seine Kunden – und das dauerhaft.

Für zwei von drei der befragten Konsumenten ist ein komplizierter Retourenprozess ein No-Go. So geben 63 Prozent an, dass komplizierte Rücksendemöglichkeiten ein Grund seien, um bei diesem Onlineanbieter nicht mehr zu bestellen. Weitere 59 Prozent geben an, je komplizierter der Retourenprozess bei einem Onlinehändler sei, desto weniger Produkte bestelle er oder sie tatsächlich.

#### Onlinehändler: convenienceorientierte Angebote schaffen

44 Prozent der befragten Konsumenten nutzen bei Bedarf auch einen anderen Paketdienstleister für die Retoure als beim Empfang. Paketshops sollten sich idealerweise im nahen Umfeld der Konsumenten befinden, da diese die Retoure häufig in ihren Alltag integrieren. Onlinehändler tun daher gut daran dem Kunden eine große Auswahl an Annahmestellen für die Retoure zur Verfügung zu stellen, denn Convenience im Retourenprozess wird immer wichtiger.

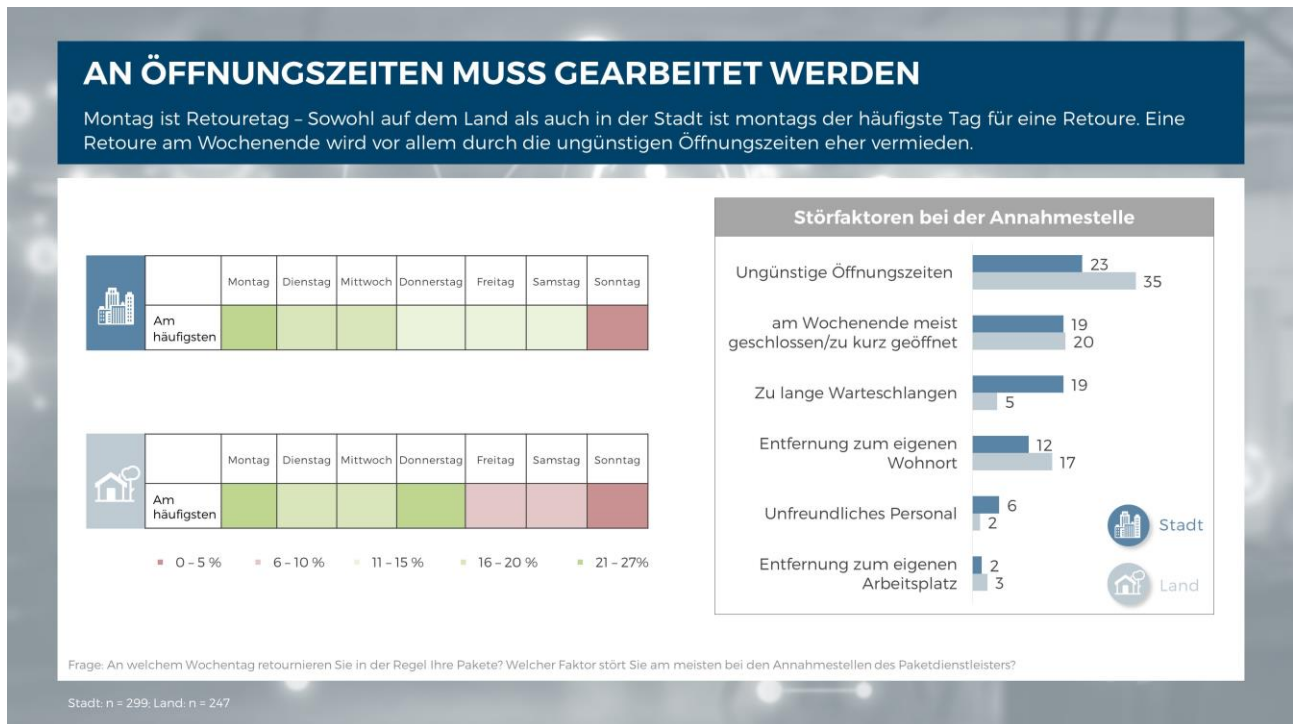
Darüber hinaus spielen mobile Services eine entscheidende Rolle, um Kundenanforderungen nach Komfort und Modernität stärker in den Fokus zu rücken. Mobile Retourenscheine können beispielsweise helfen, die Retoure für Kunden einfacher und bequemer zu gestalten. Onlinehändler profitieren, da Inhouse-Retourenprozesse besser geplant werden können. Die Retourenanmeldung bildet außerdem die Grundlage für eine frühzeitige Rückerstattung und somit einen zufriedenen Kunden.

#### Paketannahmestellen: Öffnungszeiten optimieren

Nicht nur Onlinehändler sind gefragt, wenn es darum geht, den Retourenprozess kundenorientierter zu gestalten. Auch die Störfaktoren der Paketannahmestellen müssen reduziert werden. Einer der größten Pain Points sind die zu kurzen oder ungünstigen Öffnungszeiten. Konsumenten sind dadurch häufig gezwungen, ihre Retouren innerhalb der Woche zu erledigen. Sowohl auf dem Land als auch in der Stadt ist montags der häufigste Tag für eine Retoure. Durch längere Öffnungszeiten, auch am Wochenende, kann in diesem Punkt Abhilfe geschaffen werden.

*„Konsumenten möchten spätestens nach zwei Tagen ihre Retoure erledigt haben. Annahmestellen müssen daher zeitlich flexible Angebote für Konsumenten schaffen, damit diese ihre Retoure auch bequem in ihren Alltag integrieren können. Längere Öffnungszeiten am Wochenende werden somit Pflicht für Annahmestellen“, so Dr. Kai Hudetz, Geschäftsführer des IFH Köln.*

Wörter der Meldung: 378  
 Zeichen (inkl. Leerzeichen): 2.878



Weitere Grafiken zur freien redaktionellen Nutzung finden Sie unter folgendem Link:  
<https://www.ifhkoeln.de/pressemitteilungen/details/jeder-fuenfte-konsument-plant-eine-retoure-ein/>

Daten und Grafiken aus dieser Pressemitteilung dürfen nur im Rahmen journalistischer oder redaktioneller Zwecke genutzt werden. Die werbliche und kommerzielle Nutzung sowie Aufbereitung für eine vertragsbasierte Weitervermarktung sind untersagt. Dies gilt insbesondere für Statistikportale.

### Über die Kurzstudie

Für die Studie „Stadt, Land, Los“ hat das ECC Köln gemeinsam mit Hermes rund 1.000 Onlineshopper im Zeitraum vom 01.03.2019 - 15.03.2019 befragt. Im Fokus der Studie stehen folgende Fragestellungen:

- Wer steckt hinter den städtischen und den ländlichen Konsumenten und wie unterscheiden sie sich im online Einkaufsverhalten?
- Wie sieht ein zufriedenstellender Zustellprozess aus? Welche Faktoren sind Konsumenten dabei eigentlich wichtig? Und haben städtische Konsumenten dabei andere Anforderungen als ländliche?
- Wie läuft der Retourenprozess bei Konsumenten in der Stadt und auf dem Land ab? Und was wünschen sich Konsumenten bei der Retoure?

Die Studie kann auf der Website von Hermes Germany kostenfrei heruntergeladen werden:  
<https://www.myhermes.de/geschaeftskunden/ecc-studie/>

### Über das ECC Köln

Eingebunden in das IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von einzigartigen Market und Customer Insights sowie individueller Marktforschung und Strategieberatung. Mit dem ECC-Club ([www.ecc-club.de](http://www.ecc-club.de)) bietet das ECC Köln eine einzigartige Content- und Networkingplattform für Entscheider im E-Commerce. *Content. Commerce. ONE Community – Dafür steht das ECC Köln.*

Mehr unter: [www.ecckoeln.de](http://www.ecckoeln.de)

## **Über Hermes**

**Hermes Germany** mit Sitz in Hamburg ist ein führender Logistikdienstleister Deutschlands und Partner zahlreicher Onlineshops und Multi-Channel-Händler im In- und Ausland. Der Fokus von Hermes Germany liegt auf der nationalen und internationalen Paketzustellung sowie auf der Abwicklung vorgelagerter Warenströme weltweit. Hermes Germany ist eine von zwölf Gesellschaften der international tätigen Hermes Gruppe, die zur Otto Group gehört. Das Leistungsspektrum der unter der Marke Hermes operierenden Gesellschaften umfasst die gesamte Wertschöpfungskette des Handels: Sourcing, Qualitätsabsicherung, Transport, Fulfilment, Paketservice, Zwei-Mann-Handling und globale E-Commerce-Services. Im Geschäftsjahr 2017 erhöhte die Hermes Gruppe ihren Gesamtumsatz auf 3,13 Milliarden Euro. Hermes beschäftigt weltweit fast 15.300 Mitarbeiter und ist in den wichtigsten europäischen E-Commerce-Märkten präsent.

Weitere Informationen: [newsroom.hermesworld.com](https://newsroom.hermesworld.com).