

- [zur Hauptnavigation](#)
- [zum Inhalt](#)
- [zur Footer Navigation](#)

KMU.DIGITAL

Menü

Navigation

- [Home](#)
- [Förderung Beratung](#)
- [Förderung Umsetzung](#)
- [Services](#)
- [Infos für BeraterInnen](#)
- [Über KMU.DIGITAL](#)

FAQ Retouren im Online-Handel

KMU DIGITAL Praxistipps

1. [Wie funktioniert ein Retourenprozess generell? Wie läuft ein Rücktritt ab?](#)
2. [Was soll ich mit der retournierten Ware machen?](#)
3. [Was kann ich machen, um die Retourenquote zu senken?](#)
4. [Wie gehe ich vor, wenn eine Kundin oder ein Kunde mir mitteilt, dass er das Paket zurückgesendet hat, es aber nie bei mir eingegangen ist?](#)
5. [Wie gehe ich nach erfolgreich eingetroffener Retoure vor?](#)
6. [Wie gehe ich am besten mit einer Retoure um, wenn ich möchte, dass die Kundschaft wiederkommt?](#)
7. [Sollte ich anbieten, dass online gekaufte Ware auch offline, also in einem Store, zurückgegeben werden kann?](#)
8. [Sollte ich kostenlosen Rückversand anbieten?](#)
9. [Soll ich dem Paket ein Rücksendetikett beilegen?](#)
10. [Kann ich nicht originalverpackte Ware noch einmal verkaufen?](#)
11. [Mit welcher Retourenquote muss ich rechnen?](#)
12. [Manche Händler bieten 30 Tage Rückgaberecht an. Warum machen die das?](#)

Mehr Infos zum Thema Retouren

[Video-Podcast Retouren im Online-Handel](#)

[Interview Retouren im Online-Handel](#)

[Retouren: profitieren statt ärgern!](#)

1. Wie funktioniert ein Retourenprozess generell? Wie läuft ein Rücktritt ab?

Meldet eine Kundin oder ein Kunde eine Retoure an, werden Sie als Onlinehändler darüber informiert. Nach erfolgreich eingegangener Retoure wird diese auf Vollständigkeit geprüft und die Kundin/der Kunde erhält die Rückbestätigung, dass die Ware erfolgreich bei Ihnen eingetroffen ist.

2. Was soll ich mit der retournierten Ware machen?

Retournierte Ware muss nach dem Eintreffen auf Vollständigkeit bzw. Unversehrtheit kontrolliert werden. Das heißt etwa bei Kleidungsstücken, dass keine Löcher, Brandflecken o. ä. vorhanden sein dürfen oder bei elektronischen Geräten, dass sie funktionsfähig sein und alle benötigten Teile beinhalten müssen. Wurden die Produkte in einem guten Zustand zurückgeschickt, dürfen Sie diese erneut verkaufen. Weisen die Produkte Mängel auf, die sich jedoch nicht negativ auf den Gebrauch auswirken, haben Sie die Möglichkeit, diese als B-Ware wieder zu verkaufen.

3. Was kann ich machen, um die Retourenquote zu senken?

Um einen etwaigen Rückversand bestmöglich zu verhindern, ist es sehr wichtig, den Kundinnen und Kunden Hilfestellungen

zu geben. Dazu zählen ausführliche Produktbeschreibungen sowie detaillierte Produktfotos. Wird in Ihrem Onlineshop beispielsweise Kleidung verkauft, ist es sehr empfehlenswert, eine Größentabelle anzubieten, mit der sich die Kundinnen und Kunden orientieren können, welche Größe benötigt wird. Verkaufen Sie Möbel, müssen auf jeden Fall die Maße angegeben werden – im besten Fall sowohl im Produkttext als auch bei den Produktfotos. Im Lebensmittelbereich bietet es sich an, den Geschmack oder Geruch darzustellen, indem Sie die Inhaltsstoffe mit Bildern anzeigen. Ein weiterer wichtiger Punkt ist, dass Sie sich die Gründe für die Retouren ansehen. Häufen sich zum Beispiel Rücksendungen aufgrund falscher Passformen bei Kleidung? Dann sollten Sie über eine Überarbeitung (oder Einführung) der Größentabelle nachdenken.

4. Wie gehe ich vor, wenn eine Kundin oder ein Kunde mir mitteilt, dass er das Paket zurückgesendet hat, es aber nie bei mir eingegangen ist?

Grundsätzlich erhalten Konsumentinnen und Konsumenten bei der Abgabe einer Retoure einen Beleg dafür, auf dem eine Nummer steht, mit der die Sendung zurückverfolgt werden kann. Sollte das Paket jedoch wider Erwarten verloren gehen und die Kundin/der Kunde meldet sich bei Ihrem Kundenservice, sollten Sie zunächst versuchen, das Paket zurückzuverfolgen. So können Sie möglicherweise aufklären, wo der Fehler liegt bzw. ob das Paket überhaupt noch auffindbar ist.

Ist das Paket nicht auffindbar, können Sie vor allem bei Stammkundschaft oder Erstkäuferinnen/Erstkäufern "ein Auge zudrücken" und die Kosten übernehmen. Jedoch ist es empfehlenswert, dass Sie in diesen Fällen eine genaue Dokumentation führen, um etwaige Betrugsfälle aufdecken zu können, in denen angeblich verlorengegangene Retouren als Masche eingesetzt werden.

5. Wie gehe ich nach erfolgreich eingetroffener Retoure vor?

Sobald überprüft wurde, dass die retournierte Ware (entsprechend dem Retourenschein) vollständig ist, sollten Sie die Kundin oder den Kunden über die erfolgreich eingegangene Retoure per E-Mail informieren. In dieser E-Mail sollten ebenfalls Informationen zur Bezahlung enthalten sein. Wurde die Bestellung im Voraus bezahlt, sollten Sie den Betrag der retournierten Produkte innerhalb von 14 Tagen an die Kundin/den Kunden zurücküberweisen. Hat sich die Kundin/der Kunde für die Zahlart „Kauf auf Rechnung“ entschieden gibt es zwei Szenarien, je nachdem in welchem Ausmaß die Retoure erfolgt ist. Im Falle einer Rücksendung der kompletten Bestellung wird dementsprechend angeführt, dass keine Zahlung zu erfolgen hat. Wurde nur ein Teil der Lieferung retourniert sollten sowohl der neue Gesamtbetrag als auch die Zahlfrist angeführt werden.

6. Wie gehe ich am besten mit einer Retoure um, wenn ich möchte, dass die Kundschaft wiederkommt?

Schicken Kundinnen und Kunden die bestellte Ware zurück, bedeutet das noch lange nicht, dass sie nie wieder in Ihrem Onlineshop einkaufen werden. Im Gegenteil: Eine möglichst einfache und schnelle Abwicklung der Retoure sorgt dafür, dass sie gerne wiederkommen. Denn sie wissen, dass auch im Falle einer Retoure keine Probleme auftreten. Daher ist es ganz wichtig, dass Sie die Customer Journey nicht bei der Bestellung beendet sehen – sie spielt auch in der Nachkaufphase eine große Rolle.

So können Sie im Anschluss an eine Retoure mit der Kundin/dem Kunden in Kontakt bleiben und das Einkaufserlebnis positiv enden lassen:

- Bestätigen Sie den Erhalt der Retoure per E-Mail an die Kundin/den Kunden
- Informieren Sie Ihre Kundschaft hinsichtlich der weiteren Vorgangsweise bezüglich der Zahlung bzw. Rückzahlung (sofern im Voraus bezahlt wurde)
- Bitten Sie die Kundschaft um die Teilnahme an einer kurzen Umfrage (1-3 Fragen), um zu eruieren, aus welchem Grund die Ware zurückgeschickt wurde

7. Sollte ich anbieten, dass online gekaufte Ware auch offline, also in einem Store, zurückgegeben werden kann?

Ja. Sind neben dem Onlineshop auch lokale Stores vorhanden, empfehlen wir, dass Sie eine Rückgabe der Ware auch dort ermöglichen. Somit haben Konsumentinnen und Konsumenten die freie Wahl des Kanals.

8. Sollte ich kostenlosen Rückversand anbieten?

Sofern es Ihre Marge zulässt, ist es durchaus empfehlenswert, die Möglichkeit eines kostenlosen Rückversands anzubieten. Damit kommen Sie vor allem jenen Kundinnen und Kunden entgegen, die zum ersten Mal in Ihrem Onlineshop einkaufen.

Denn so nehmen Sie ihnen von vornherein die Hemmschwelle von Extra-Kosten, wenn das Produkt nicht wie gewünscht zusagt.

9. Soll ich dem Paket ein Rücksendetikett beilegen?

Ist bereits ein fertiger Retourenaufkleber im Paket enthalten, ist das ein besonderes Service für Kundinnen und Kunden. Rechtlich sind Sie nicht dazu verpflichtet. Die Meinungen dazu sind verschieden – denn damit wird einerseits die Rücksendung bis zu einem gewissen Grad vereinfacht, was die Hemmschwelle sinken lässt, diese durchzuführen. Andererseits ersparen Sie Ihrer Kundschaft damit Arbeit und dies trägt zum Wohlfühlfaktor in Bezug auf Ihr Unternehmen bei.

10. Kann ich nicht originalverpackte Ware noch einmal verkaufen?

Handelt es sich um Produkte, die nicht wiederaufbereitet werden können und eventuell auch leichte Mängel aufweisen, haben Sie die Möglichkeit, diese als B-Ware weiterzuverkaufen. Sollte die Ware so stark beschädigt sein, dass auch dies nicht mehr möglich ist, bleibt Ihnen noch die Option, sie zu spenden.

11. Mit welcher Retourenquote muss ich rechnen?

Die durchschnittliche Retourenquote im E-Commerce liegt bei rund 22 %. Jedoch ist dieser Prozentsatz stark davon abhängig, um welche Produktkategorie es sich handelt. So liegt die Retourenquote im Fashion-Bereich oft bei über 60 %. Hier können Sie mit detaillierten Produktbeschreibungen, Größentabellen und einer Vielfalt an Produktbildern entgegenwirken.

12. Manche Händler bieten 30 Tage Rückgaberecht an. Warum machen die das?

Rechtlich gilt ein Rücktrittsrecht von 14 Tagen bei Onlineeinkäufen. Eine Verlängerung dieser Frist liegt in Ihrem eigenen Ermessen. Werden 30 Tage Rückgaberecht angeboten, kann dies ein ausschlaggebender Grund für Ersteinkäuferinnen und Ersteinkäufer eines Onlineshops sein. Viele Onlinehändler orientieren sich bei der Verlängerung des Rückgaberechts auch an besonderen Anlässen. So wird ein 30-tägiges Rückgaberecht oftmals vor Weihnachten oder Ostern angeboten.

- [Facebook](#)
- [Twitter](#)
- [XING](#)
- [LinkedIn](#)
- [WhatsApp](#)
- [Drucken](#)
- [E-Mail](#)
- [PDF](#)

Eine Initiative von



- [Kontakt](#)
- [English Summary](#)
- [Offenlegung](#)
- [Barrierefreiheit](#)
- [Datenschutzerklärung](#)

- [Cookie-Einstellungen](#)
- © 2021 WKO

[zum Anfang](#)