

Retouren-Glück: Gekauft. Zurück!

Von Ulrich Land und Jörf Marksteiner

Sendung: Mittwoch, 29.01.2020
Redaktion: Frank Christian Starke
Regie: Gerrit Booms
Produktion: WDR 2020

SWR2 können Sie auch im **SWR2 Webradio** unter www.SWR2.de und auf Mobilgeräten in der **SWR2 App** hören – oder als **Podcast** nachhören:

Bitte beachten Sie:

Das Manuskript ist ausschließlich zum persönlichen, privaten Gebrauch bestimmt. Jede weitere Vervielfältigung und Verbreitung bedarf der ausdrücklichen Genehmigung des Urhebers bzw. des SWR.

Kennen Sie schon das Serviceangebot des Kulturradios SWR2?

Mit der kostenlosen SWR2 Kulturkarte können Sie zu ermäßigten Eintrittspreisen Veranstaltungen des SWR2 und seiner vielen Kulturpartner im Sendegebiet besuchen. Mit dem Infoheft SWR2 Kulturservice sind Sie stets über SWR2 und die zahlreichen Veranstaltungen im SWR2-Kulturpartner-Netz informiert. Jetzt anmelden unter 07221/300 200 oder swr2.de

Die SWR2 App für Android und iOS

Hören Sie das SWR2 Programm, wann und wo Sie wollen. Jederzeit live oder zeitversetzt, online oder offline. Alle Sendung stehen mindestens sieben Tage lang zum Nachhören bereit. Nutzen Sie die neuen Funktionen der SWR2 App: abonnieren, offline hören, stöbern, meistgehört, Themenbereiche, Empfehlungen, Entdeckungen ...
Kostenlos herunterladen: www.swr2.de/app

Musik Anfang

O-Ton 1.: Paketbote

Hab ich jetzt grade alle Pakete schon gescannt, Retouren. Retouren und Privatpakete. Musst sortieren alles. Kommt mehr jeden Tag. Retouren, alles Retouren!

Computerstimme:

Retouren-Pakete pro Jahr in Deutschland: 280 Millionen. Der Inhalt: Rund 490 Millionen Artikel. Führende Warengruppe: Mode, Schuhe, Jeans, Blusen. Pro Minute gehen 532 Pakete retour. Der Retouren Countdown läuft - ab jetzt.

ANSAGE:

Retouren-Glück: Gekauft, zurück!
Ein Feature von: Ulrich Land und Jörg Marksteiner.

Musik Ende

O-Ton Zdenka Zanders

Ich heiße Zdenka Zanders, bin 45 Jahre alt und Inhaberin eines Schreibwarenladens, den ich vor 4 Jahren übernommen hab.

Headlinerin:

Meerbusch-Büderich, in der Nähe von Düsseldorf.

Kommentarin:

Ein typisches großstadtnahes Wohnviertel mit bunt gemischter Bevölkerung. Vom gut Betuchten bis zum Hartz-IV-Empfänger.

O-Ton Zdenka Zanders

Also ich kann mal kurz nachschauen, meine letzte Abrechnung hier – ja, wir hatten über 1000 Retouren im Monat September, das ist schon 'ne deutliche Steigerung.

Wir haben auch Stammkunden, // wo man genau weiß, irgendwie gab's 'ne Aktion bei 'nem Versandhändler, und er hat dann wieder zugeschlagen.

O-Ton Markus Neumayer, Standortleiter Amazon Rheinberg

So, wir sind jetzt in einer unserer Hallen, auf einer Fläche von 110.000 Quadratmetern.

Headlinerin:

Rheinberg, bei Duisburg. Amazon-Logistikzentrum "DUS2". Eins von 13 deutschen Amazon-Versandzentren.

Kommentarin:

10.000 Autos könnten hier parken. Die Böden sind glatt, mit Markierungen – doch geparkt sind hier eine Million verschiedener Artikel. In Hochregalen und

auf Paletten. Dazwischen Förderbänder. Eine riesige Maschine, die anläuft, sobald jemand an seinem Computer oder Smartphone auf "Kaufen" klickt.

O-Ton Markus Neumayer

9 Uhr: der erste Peak beginnt. Wenn die Leute im Büro ankommen, den Rechner anmachen. Dann wird scheinbar noch mal das erstmal bestellt, Montagmorgen (lacht). Das, was man zu Hause jetzt vielleicht nicht der Frau sagen wollte, was man bestellen möchte. Keine Ahnung...

Headlinerin:

Markus Neumayer. Der Standortleiter. Chef von 1.700 Mitarbeitern.

Kommentarin:

Auf seiner gelben Weste steht: "DUS-2 Teamleitung. Frage mich."

O-Ton Markus Neumayer

Wir sehen morgens so eine Orderspitze, dann noch mal um die Mittagszeit eine und dann im Wesentlichen sehen wir dann, wenn in Deutschland das Abendbrot gegessen worden ist, wird neben dem 'Tatort' wird dann noch bestellt.

Der Picktower, da gehen wir jetzt rein, das ist eine Halle über 15.000 Quadratmeter, die wir auf vier Ebenen betreiben.

Kommentarin:

Unfassbar viele Metallregale mit kleinen Fächern: der Picktower, das Herzstück der Anlage. "Turm Babylon" wird er auch genannt. Weil Menschen mit 60 verschiedenen Nationalitäten – von A wie Afghanistan bis Z wie Zypern – durch die Gänge wuseln. Und in Kisten packen, was Kunden in den Warenkorb legen: Nudelhölzer, Lampenschirme, Trennschleifblätter, Stoffpuppen.

O-Ton Markus Neumayer

Nebenan liegt noch der Fußball, hier sehen wir, was haben wir denn hier Gutes? Knistern Hier haben wir noch ein Fahrradschloss. Kunterbunt liegt hier die Ware letztendlich zusammen, und das ist das, was wir unter der chaotischen Lagerhaltung verstehen. Wo Platz da ist, wird eingelagert.

Kommentarin:

Der Algorithmus ist der wahre Chef: Er sagt voraus, was als Nächstes besonders oft verkauft wird. Das steht dann nah am Förderband. Alles andere holen die Picker aus den fensterlosen Gängen. Im 3-Schichtbetrieb rund um die Uhr sorgen sie dafür, dass der Warenstrom auf den Förderbändern nie abreißt.

Headlinerin:

Allein in diesem Versandzentrum werden pro Tag mindestens 100.000 Bestellungen bearbeitet.

Kommentarin:

Aber nur, wenn die Kunden nicht besonders aktiv sind. An Spitzentagen kann es fünf Mal so viel sein.

O-Ton Markus Neumayer

Wir sehen, dass regnerische Tage konsumgünstiger sind. D.h. da wird dann mehr eingekauft, da sitzt man mehr vor dem Rechner oder vor dem Handy.

O-Ton Markus Neumayer

Wir sind jetzt hier in einer der Packlinien angekommen. Hier entnehmen die Kollegen die Transportkisten vom Band und verpacken jeden der einzelnen Artikel in die entsprechenden Kartonagen.

Kommentarin:

Der Computer errechnet jedes Mal automatisch, welcher Karton die optimale Größe hat:

O-Ton Markus Neumayer

Wir sehen hier, das ist jetzt ein Karton E36. Die Kollegin drückt hier auf eine Taste, kriegt einen exakt zugeschnittenen Klebestreifen zugewiesen, und kann dann das Paket, nochmal buchen, und dann versenden.

Kommentarin:

Alle 30 Minuten wird erfasst, wie viele Pakete das Packteam geschafft hat. Wie der einzelne Packer im Verhältnis zum Durchschnitt liegt. Ob die Leistung des Teams ausreicht für die Paketflut.

O-Ton Markus Neumayer

Hier wird das Ganze auf den LKW geladen. Und dann fährt der LKW pünktlich ab!

Kommentarin:

Doch rein rechnerisch kommt jedes sechste dieser Pakete wieder zurück!

Musik Anfang**Computerstimme: Zählautomat**

Sendeminute: 6. Retouren bis jetzt: 3.192

O-Ton Jennifer

Mach ich alles abends per Computer. Online. Also Kleidung und und und, auf jeden Fall.

Kommentarin:

Jennifer wohnt auf dem platten Land. Traumhaft schön und idyllisch, aber ab vom Schuss. Die nächste Bushaltestelle ist 7 km entfernt. Alle Besorgungen muss sie mit dem Auto erledigen – oder online.

O-Ton Jennifer

Von zehn Artikeln schick ich vielleicht ein bis zwei zurück. Eigentlich passt es bei mir ffffast immer.

Kommentarin:

Eine beachtliche Trefferquote, die nicht viele Online-Shopperinnen und Shopper ins Feld führen können.

O-Ton Barbara

Mittlerweile gibt es da auch so vielfältige Angebote von Packstationen oder Paketshops; ist's mir einfach lieber, als in die Stadt zu fahren und einzukaufen.

Kommentarin:

Barbara ist berufstätig. Und heilfroh, wenn sie abends in den eigenen vier Wänden angekommen ist.

O-Ton Barbara

Es war immer wahnsinnig anstrengend, in der Stadt einkaufen zu gehn. Ich genieße, dass ich einfach Sachen nach Hause bekomme, die ich dann anprobieren kann, wo ich einfach die Zeit hab, wie ich will, und dann retourniere ich sie. Die, die ich nicht möchte. Also es gibt eigentlich kaum ein Paket, was ich komplett behalte. Ich bestell vielleicht vier, fünf Sachen, und dann behalte ich ein, zwei.

Kommentarin:

Weniger als die Hälfte also. Womit sie über der durchschnittlichen Retourenquote liegt, die bei Modeartikeln etwa 40% beträgt.

Musik hält an**O-Ton Björn Asdecker**

Das ist ein gewisses Bedürfnis, wenn man die Ware eben nicht anfassen und testen kann, ist ja 'n sehr anonymes Geschäft, und dementsprechend bildet dieses Vertrauen eine gewisse Grundlage dafür, sich darauf einzulassen und zu bestellen und zu kaufen.

Headlinerin:

Universität Bamberg. Björn Asdecker, Leiter der Forschungsgruppe Retouren.

O-Ton Björn Asdecker

Wir haben in Deutschland ca. 280 Millionen Retourenpakete, da sind ca. 490 Millionen Artikel drin.

O-Ton Björn Asdecker

Dann kann man sagen, dass in etwa jedes sechste Paket zurückkommt und jeder achte Artikel. Man kann schon sagen, dass die Deutschen, die

Österreicher und Schweizer – dass man da so den Retourenquoten-Weltmeister verorten kann; also wir Deutschen, wir sind schon besonders.

Musik Anfang

O-Ton Zdenka Zanders

Im Durchschnitt so zwischen 200 und 300 Retouren im Monat. Wir hatten über 1000 Retouren im Monat September; ja, das ist irgendwann explodiert. Die Leute sind bequemer geworden. Die meisten Versandhäuser bieten 'n kostenlosen Rückversand an, und die Kunden nutzen das. Wenn sie Langeweile haben, irgendwo warten müssen, sehn was, bestellen's, und dann wird's denen auch einfach gemacht, das zurückzuschicken.

O-Ton Jennifer

Retouren zurück – kein Problem!

Musik hält an

O-Ton Björn Asdecker

Aber es ist ja nicht so. Da hängt ein Rattenschwanz hinten dran. Da wird sehr, sehr viel an Ware bewegt, es wird sehr viel an Kosten verursacht, und letzten Endes ist es eben alles nicht kostenlos, sondern es kommt wieder beim Kunden an; weil's in den Preisen drinsteckt. Also's ist mit reinkalkuliert. Wir leben in einer illusorischen Welt der kostenlosen Retoure, auch wenn's überall beworben wird, ist es de facto eben nicht, sondern eigentlich ist es ein ungerechtes System, weil diejenigen, die wenig retournieren, für diejenigen, die viel retournieren, mitbezahlen. Über die höheren Preise.

Kommentarin:

Weil die Retourenkosten von vornerein miteingerechnet werden, sind die Artikel 7 bis 8% teurer. Schätzt die Forschungsgruppe um Björn Asdecker. Er ist sich sicher, dass die Rücksendungen hierzulande jedes Jahr Zusatzkosten von 5½ Milliarden Euro verursachen.

Headlinerin:

- Durchschnittliche Kosten einer Retoure: 20 €.
- Hauptkostentreiber: Transport, Wertverlust der Artikel, Aufwand für Sichtung und Bearbeitung.

O-Ton Björn Asdecker

Es kommt auch nicht von ungefähr, dass Retouren der Blinddarm des E-Commerce sind. Ja? Jeder hat sie, keiner spricht gerne darüber, und manchmal tun sie den Händlern auch richtig weh.

O-Ton Susanne Hagen

Die Kunden sind durch den Onlinehandel jünger geworden, und die Retouren-Bereitschaft der jüngeren Kunden ist deutlich größer als die unserer alten Bestandskunden.

Headlinerin:

Hamburg, Susanne Hagen. Leiterin der Retourenabteilung beim Versandkonzern Otto.

Kommentarin:

Der einstige Katalogversender ist mittlerweile zweitgrößter deutscher Online-Händler.

O-Ton Susanne Hagen

Also es hat sich wirklich verändert.

Das ist eine andere Einstellung zur Ware. Und zum Einkaufen. Auch durch diesen Schrei nach Glück von Zalando –, die haben's auch noch mal gepusht, einfach ganz viel zu bestellen für irgendwelche Partys, und dann, wenn man's nicht mehr braucht, die Ware zurückzuschicken. // Diese alte Generation, die bedarfsgerecht einkauft, stirbt aus.

O-Ton Zdenka Zanders

Jüngere, die kommen mit offenen Paketen, "Sie ham doch hier schließlich Paketband." – "Nein, tut mir leid, Hermes stellt uns tatsächlich kein kostenloses Klebeband zur Verfügung", die sind dann echt angepisst, // okay, dann bin ich auch mal zickig.

Musik Anfang**Computerstimme: Zählautomat**

Sendeminute: 11. Retouren bis jetzt: 5.852

Musik hält an**O-Ton Benjamin Stocker**

"Nicht gefallen", das ist das größte Segment von der Masse, die hier ankommt

Headlinerin:

Auggen. Südlich von Freiburg. Benjamin Stocker, Leiter der Retourenabteilung beim Elektronikversand Pearl. Ob Handy- und Computerzubehör, Unterhaltungselektronik oder Geschenkartikel, von der Akku-beheizten Jacke bis zum WLAN-gesteuerten Türschloss: In der großen Halle hinterm Outlet-Center werden die Retouren angeliefert und bearbeitet.

Jeden Tag kommt hier ein LKW mit Anhänger voller Retourenpakete an.

O-Ton Benjamin Stocker
Mit 24 Post-Rollcontainern.

Kommentarin:
Und dann geht die Bearbeitungsprozedur los.

O-Ton Retouren-Auspacker
Ich // Retouren machen, und die Karton, die musse schneiden.

O-Ton Benjamin Stocker
Jetzt sind wir in der Erfassung, hier werden die Artikel praktisch verheiratet mit den jeweiligen Kundenkonten, // und dann bekommt diese Retoure // einen Barcode, dass wir die dann // einfacher bearbeiten können.

O-Ton Benjamin Stocker
Das Aufwändigste ist der Produkttest. Also // ist der Artikel noch verkaufsfähig, sind alle Funktionen gegeben, je komplizierter ein Artikel wird, desto komplizierter wird das natürlich.

Kommentarin:
Von den rund 60 Mitarbeitern der Retourenabteilung des Online-Händlers Pearl kämpfen sich allein 30 als Tester durch den Wust an dankend zurückgeschickten Artikeln. In einem Flachbau von den Ausmaßen einer Turnhalle, eingepfercht zwischen meterhohen Wänden aus Regalen. Gebeugt über randvollen Arbeitsplatten. Plastiktüten und -tütchen, Kästen und Schachteln angehäuft und aufgehäuft zu ganzen Hochgebirgen. Über all dem ein Hauch von Staub, muffig-grau, von Tageslicht kein Hauch.

O-Ton Benjamin Stocker
Bei der Glühbirne, da ist das eine einfache Ja-/Nein-Prüfung, aber beim Laptop, da wird 's schwierig. Wirklich jede einzelne Funktion auf Herz und Nieren zu prüfen, aber es führt ja kein Weg dran vorbei.

O-Ton Retouren-Tester Chris Jörg
Am Anfang nehm ich den Artikel, // schau ich, //Pieps was es für 'n Fehler haben sollte ... // Gerumpel

Kommentarin:
Chris-Jörg testet eine Unmenge von Elektronikartikeln: Tablets, Webcams, Schalter, Stecker ...

O-Ton Retouren-Tester Chris Jörg
Gerumpel// ... schau natürlich, ob's jetzt so schon kaputtgemacht worden ist vom Kunden selber oder so, // ist 'n Türschloss mit Zahlencode, und // Geraschel // das muss alles überprüft werden ...

O-Ton Benjamin Stocker

Wenn natürlich Datenträger retourniert werden, die werden // gelöscht, // dass, wenn was // wieder als Neuware oder als Gebrauchtware wieder verkauft wird, dass da keine Kundendaten drauf sind!

O-Ton Retouren-Tester Chris-Jörg

Geb ich halt das Standard-Admin-Passwort ein, unlogged, dann sieht man, der Bolzen dreht sich mit, jetzt könnt' ich die Tür öffnen, Geraschel, digitales Piepsen, // metallenes Klickern // Alles in Ordnung, jetzt kann ich's eigentlich schon wieder zusammenpacken.

O-Ton Benjamin Stocker

Dass, wenn der nächste Kunde diesen Artikel in die Hand nimmt, // dass er das als Neu-Artikel wieder empfindet.

O-Ton Retouren-Tester Chris-Jörg

// Alles in Ordnung, jetzt kann ich's eigentlich schon wieder zusammenpacken.

Kommentarin:

Während die verkaufsfähige Wiederbereitstellung von retournierten Elektroprodukten relativ einfach wirkt – funktioniert, funktioniert nicht –, ist das bei Textilien ungleich komplizierter. Und man sucht nach Auswegen.

O-Ton Björn Asdecker

Da gibt es spezielle chemische Reinigungsverfahren, die in der Regel so ausschauen, dass man den Fleck mit einer Chemikalie bespritzt, und dann wird über Hochdruck der Fleck in das Gewebe reingedrückt. So dass die Oberfläche komplett neuartig aussieht, der eigentliche Fleck im Gewebe aber drinsteckt. Der wird sich dann erst bei der ersten oder zweiten Wäsche aus dem Gewebe rauswaschen.

Kommentarin:

Der Schmutz in der retournierten Kleidung bleibt also manchmal drin, wird vor dem neuen Kunden versteckt. Dessen Waschmaschine wird's dann schon richten.

Nicht alles, was den Kunden als neu verkauft wird, ist also tatsächlich unberührt. Und mancher Artikel hat schon eine kleine Europareise hinter sich, bevor er wieder als Neuware beim Kunden landet:

O-Ton Björn Asdecker

Also's ist beim heutigen Versandhandel so, dass ein signifikanter Anteil der Retouren auch gar nicht in Deutschland bearbeitet wird. Sondern dass die zum Beispiel ins grenznahe Polen oder Tschechien transportiert werden.

Kommentarin:

Zumindest bei den großen Akteuren der Branche.

Amazon Werbespot

O-Ton Stephan Eichenseher, Amazon

Wir haben ein europäisches Netzwerk von über 50 Logistikzentren und in einigen von denen, quer über Europa verteilt, haben wir Spezialisierungen.

Headlinerin:

Stephan Eichenseher, Logistik-Experte bei Amazon.

Kommentarin:

Kleidungsretouren aus ganz Europa landen beispielsweise im Amazon-Versandzentrum in Bad Hersfeld.

O-Ton Stephan Eichenseher, Amazon

Da arbeiten mehr als 100 Leute daran. Und entscheiden dann zuerst natürlich: Ist es Neuware oder müssen wir es nochmal aufbereiten? Wenn es darum geht, die Verpackung wieder sauber zu machen, vielleicht Kleidungsstücke wieder neu zu falten, zu bügeln z.B. Dass es sofort wieder in den A-Waren-Verkauf gehen kann.

Headlinerin:

"Schrei vor Glück! Oder schick's zurück."

-Werbeslogan aus den Gründungstagen des deutschen Online-Modeshops Zalando.

Musik Anfang

Computerstimme: Zählautomat

Sendeminute: 16. Retouren bis jetzt: 8.512

O-Ton Stefan Selke

Der Bürgerstatus // wird // zunehmend über den Konsum definiert, // und // da, wo es der Status nicht ermöglicht, // wird simulativer Konsum ermöglicht ...

Headlinerin:

Furtwangen im Schwarzwald. Stefan Selke, Soziologe.

O-Ton Stefan Selke

Simulativer Konsum, weil sie ja nur so tun, als ob sie jetzt diese Palette an Waren hätten ...

Kommentarin:

Kaufen im Konjunktiv-Modus.

O-Ton Stefan Selke

Dieser demonstrative Konsum ist 'ne ganz kleine Geste, Macht auszuüben, die man ansonsten nicht hat. Und wenn es auch nur ein ganz kurzer Trost ist.

Kommentarin:

Vielleicht auch eine Art Genugtuung, die mächtigen Onlinekonzerne austricksen zu können.

O-Ton Barbara

Nneee, also so habe ich das auf jeden Fall noch nie gesehen: so eine Genugtuung – also ich mach' die Pakete auch wieder ordentlich zurück. Ne? Ich knall' das dann nicht nur da so rein. Das finde ich immer so als ein Respekt auch denen gegenüber, die das dann da auspacken.

Kommentarin:

Der Soziologe Stefan Selke sieht im Retournieren einen Versuch, die alltägliche "Unwirksamkeitserfahrung" auszugleichen. Die Erfahrung, dass man im größeren gesellschaftlichen Kontext wenig direkten Einfluss nehmen kann. Hier aber, beim Online-Shopping mit Retourenoption, hier kann man sehr wohl was bewirken. Kann ordern und ordern und im nächsten Atemzug alles mit dem Label "Zurück an Absender" versehen.

O-Ton Stefan Selke

Das heißt ich kann meinen Konsumkosmos selbst gestalten, durchfliegen, durchschreiten, ja?, und habe so das Gefühl, dass ich das tatsächlich unter Kontrolle habe.

Kommentarin:

Und da scheint es kaum eine Rolle zu spielen, dass man die Hälfte oder mehr als die Hälfte wieder zurückschickt, also eben nicht konsumiert. Selbst wenn man sich beim Auspacken des vielversprechenden Pakets durchaus bewusst ist, dass das noch lange nicht bedeutet, dass man die Sachen je wird sein Eigen nennen können.

O-Ton Stefan Selke

Es ist letztendlich egal, wie viel davon ich kaufe, ob ich überhaupt etwas kaufe, ich bin Teil dieses Prozesses, ein Teil dieser Welt, und damit kann ich mich schon ein Stück weit aufwerten. Hab zumindest diese Art von Selbstwirksamkeitserfahrung.

Kommentarin:

Wo man mal endlich wirklich was in Bewegung setzen kann. Wo tatsächlich genau das passiert, was man angeklickt hat! Wo man sich "alles kommen lassen", in der Fülle und Überfülle schwelgen kann. Bis zum Ablauf der Rücksendefrist.

O-Ton Jennifer

Du kannst dir die Welt nach Hause holen und freust dich.

Kommentarin:

Und dazu gehört, dass man die Beute locker auch wieder zurückschicken kann. Diesen Luxus hat man genossen, auf Zeit. Und zwar kostenlos.

O-Ton Barbara

Ich kenn' das von Freundinnen, die // Pakete sich haben kommen lassen mit 10, 20 Röcken und, keine Ahnung, wie viel Blusen und so.

Computerstimme: Zählautomat

Sendeminute:19. Retouren bis jetzt: 10.108

Musik Anfang**O-Ton Paketfahrer von Hermes, starker osteuropäischer Akzent**

Hab ich jetzt grade alle Pakete schon gescannt, Retouren, Retouren, // alles Retouren! // 16 bis 18 Shop//s. Pro Tag.

O-Ton Björn Asdecker

Einerseits sind Rücksendungen das gute Recht. Andererseits 'en angewöhntes Verhalten.

O-Ton Zdenka Zanders

Die // stellen hinterher oft fest, dass sie's entweder gar nicht brauchen oder es nicht gefällt, und dann wird's denen auch einfach gemacht, das // zurückzuschicken.

O-Ton Jennifer

Ich glaube, dass die Kostengründe nicht im Kopf sind, sondern einfach die Faulheit. Jeder hängt sowieso vorm Computer, Handy, wie auch immer, und dann zack, bist du schon am Bestellen. Ne? Und wenn man irgendwie ausgefallene Sachen sucht, ist das Internet wesentlich präsenter als die Stadt. Schnell und praktisch.

Musik hält an**Kommentarin:**

Mit einem nicht ganz unerheblichen ökologischen Fuß- bzw. Reifenabdruck.

O-Ton Björn Asdecker

Da sind wir jetzt im Bereich Mode bei den großen Versandhändlern in etwa so bei 750 gr CO2-Äquivalente pro Rücksendung.

Kommentarin:

Hervorgerufen durch den Transport und die Bearbeitung in den Retourenzentren der Versandhändler.

O-Ton Björn Asdecker

Und wenn man das dann multipliziert mit den 280 Millionen Retourenpaketen, dann ist man bei in etwa 238.000 Tonnen CO2-Äquivalenten, die da emittiert werden.

O-Ton Jennifer

Wär ich jetzt in so 'n Geschäft gegangen, wäre ich erstmal hingefahren, da hätten sie mir gesagt, nein, haben sie nicht vorrätig, hätten sie bestellen müssen, ich hätte wieder in dieses Geschäft, gemusst, also ist doppelter Weg.

Kommentarin:

Das ökologische Argument gegen den Online-Handel zieht tatsächlich nur bedingt. Wenn man die An- und Abfahrt zum Einkaufsladen mitberücksichtigt, Strom, Heizung und die langen Öffnungszeiten, dazu den Lieferverkehr, dann sind die Folgen für die Umwelt beim stationären Einkauf größer als beim Klick ins Web. – Bis zu dem Moment, wo es zu Retouren kommt.

O-Ton Barbara

Ja, das schlechte Gewissen – mir // wird immer mehr bewusst, was das für ein irres Volumen angenommen hat. // Die LKWs, die hin und her fahren, und an manchen Straßen, // da stehen ja immer mindestens drei DHL-//Wagen, parken dann auf dem Fahrradweg, wo ich langfahren will.

O-Ton Björn Asdecker

238.000 Tonnen CO2, // das ist 'ne Zahl, die auf der einen Seite recht groß erscheint, wären mehr als 2000 Verbindungen von Hamburg nach Moskau mit 'nem PKW pro Tag. Das klingt sehr viel, aber wenn man's dann einordnet in den gesamten CO2-Ausstoß der Bundesrepublik, dann ist es ein verschwindend kleiner Anteil. Im Promillebereich. Es ist 'ne Umweltwirkung da, aber sie ist nicht so exorbitant riesig.

Kommentarin:

Der Paketshop steht auf der Gewinnerseite der täglichen Rotationsbewegung namens Retouren.

O-Ton Zdenka Zanders

Dann brauch ich nur // hoffen, dass es viele Pakete sind, damit sich's auch gelohnt hat. // Im letzten Monat hatte ich bekommen für unsere Paketdienstleistungen etwas über 900 €.

Headlinerin:

Händler übernehmen das Porto für die Retouren: In 85 Prozent der deutschen Onlineshops ist das aktuell Standard.

O-Ton Zdenka Zanders

Durch den // Service mit Hermes kann ich immerhin zwei Aushilfen bezahlen, // da kriegt man für 'n Päckchen 30 ct, für 'n S-Paket 40 ct, genau so viel wie für 'ne Retoure auch; die Summe macht's unterm Strich.

O-Ton Björn Asdecker

Es ist einfach so, dass das Rücksenden als Teil dieses Kundenerfahrungsprozesses gesehen wird, und im Rahmen dieses Prozesses versucht man, sich dann als Unternehmen zu positionieren und sich auch von Wettbewerbern abzugrenzen. Ein besonderes Serviceerlebnis. Und das sorgt dann dafür, dass der Kunde treu bleibt.

Kommentarin:

Rückgabefristen von 30, mitunter 100 Tagen. Rückgabebeschein, Adressaufkleber, Rücksendeporto – alles inklusive.

O-Ton Björn Asdecker

Insgesamt // hat der Onlinehandel den Distanzhandel befeuert, // hat neue Kundengruppen erschlossen. Und jetzt sind wir // bei 17%. Des gesamten Handelsumsatzes. Der E-Commerce wird stärker wachsen als der Handel insgesamt.

O-Ton Zdenka Zanders

Diese Flut von Bestellungen und Retouren, wo // nichts übrig dann bleibt außer Kosten, die gehn bestimmt zu Lasten von Angestellten von diesen Versandhäusern oder zu Lasten halt von den Paketboten, die dann meistens untertariflich bezahlt werden. // All die, die bei 'm Subunternehmer angestellt sind und dann wirklich teilweise noch unterm Mindestlohn bezahlt werden, die bleiben nur so lange, bis sie was Besseres finden, oder Sie haben halt die Paketboten, die auf Grund ihrer Fähigkeiten einen andern Job nicht ausüben können. Die dann notgedrungen dieses machen, bevor sie nichts haben.

O-Ton Björn Asdecker

Auch so eine soziale Komponente hängt damit dran, das sind nicht die Top-Jobs, so 'ne moderne Art der Sklavenhaltung, in so nem Warehouse// ich persönlich würde da nicht arbeiten wollen!

O-Ton Stefan Selke

Wird eigentlich eine ethische Freihandelszone aufgemacht, das ist moralisch, ethisch // absolut grenzwertig. // Die Kunden profitieren mit ihrer Machtsuggestion, die sie haben, // die Anbieter profitieren, weil sie sich von der Konkurrenz absetzen können, // es profitieren mit Sicherheit die ganzen Logistikunternehmen, ja? Die sich aber auch wieder überbieten müssen, und die dann eben diesen prekären Arbeitsmarkt schaffen. // Da, wo es Profiteure gibt, gibt es auch Verlierer.

Kommentarin:

Und da soll das Paketboten-Schutz-Gesetz Abhilfe schaffen, das der Bundestag Ende Oktober 2019 beschlossen hat. Demzufolge haften nun die Versanddienstleister auch für ihre Subunternehmer, wenn diese etwa keine Mindestlöhne zahlen oder die Sozialabgaben nicht leisten.

Musik Anfang**Computerstimme: Zählautomat**

Sendeminute: 24. Retouren bis jetzt: 12.768

O-Ton Zdenka Zanders

Das meiste ist Bekleidung. Steht Zalando drauf, steht Otto drauf, steht H&M drauf. Ne? QVC ist auch jemand, der ganz viele Rückläufer hat, ein Fernseh-Verkaufssender, das ist natürlich bequem, die Leute sitzen zu Hause im Sessel, gucken sich so 'ne einstündige Verkaufsshow an, da wird Gott weiß was angepriesen, nach der Stunde denkt man, oh, ist toll, brauch ich, bestellt sich das, und wenn's dann irgendwann zu Hause ankommt, dann denken die Leute oft auch, was hab ich mir denn dabei gedacht!

O-Ton Björn Asdecker

Die mit Abstand führende Warengruppe ist Mode, also Bekleidung und Schuhe, da ist es so, dass wir Rücksendequoten von 40% beobachten können, also vier von zehn Paketen gehen wieder zurück. Je näher ein Artikel am Körper dran ist, desto größer ist die Retourenquote.

Headlinerin:

Retourenquote bei Büchern: 1%

- bei Elektronik: 4 bis 5%
- bei Damenjeans: 65%

O-Ton Björn Asdecker

Wobei ich mich nicht dazu hinreißen lassen will, dass Frauen // als Retourensünder gelabelt werden.

Musik hält an**O-Ton Björn Asdecker**

Ich meine, wir Männer – Polo hemd, T-Shirt, Jeans, das war's. Die auffälligeren, vielleicht doch etwas risikobehafteteren Produkte, die zudem, ja, körperbetonter, figurbetonter sind, die findet man einfach bei Frauen. Und da ist dann eben auch die Wahrscheinlichkeit größer, dass die retourniert werden.

Kommentarin:

Die Shops versuchen deshalb einen Spagat: Sie machen den Kunden das Zurückschicken extrem leicht. Einerseits. Treiben andererseits aber hinter den Kulissen enormen Aufwand, damit es gar nicht erst zu Retouren kommt.

O-Ton Stacia Karr

My name is Stacia Karr, and I lead the "Size-and-Fit-Team" here at Zalando.

Headlinerin:

Berlin. Hauptquartier von Zalando, Europas größtem Online-Modehändler. Stacia Karr, Leiterin der Abteilung "Größe und Passform".

O-Ton Stacia Karr

We have some 28 million customers, but 50 Percent of those orders every year include a return. And that's average across Europe. And a third of those returns, we know for certain, are because the item didn't fit the customer.

Übersetzerin:

Wir haben mehr als 28 Millionen Kunden und im Schnitt haben wir 50% Retouren. Und jede dritte Retoure kommt zurück, weil der Artikel dem Kunden nicht passt.

O-Ton Stacia Karr

So the other third is "I don't like". And the other third is customers don't share with us why they are returning an item. And I will be willing to bet of those two categories people are returning stuff because it doesn't fit.

Übersetzerin:

Ein weiteres Drittel der Sachen kommt zurück, weil die Kunden sagen: Gefällt mir nicht. Und ein Drittel sagt uns nicht, warum sie zurückschicken. Aber ich wette, auch unter diesen beiden sind viele, denen die Sachen einfach nicht passen.

O-Ton Stacia Karr

Because as you know, finding the right fitting jeans is hard in an offline context. But it is even more challenging in an online context where you don't have the physical representation of your product at your disposal.

Übersetzerin

Schon im Laden ist es für die Kunden ja schwierig, eine passende Jeans zu finden. Aber online, wenn man das Produkt nicht anfassen kann: eine echte Herausforderung.

Kommentarin:

Außerdem gibt es bei Mode ein grundsätzliches Problem: Jeder Hersteller interpretiert die Größen anders. Nirgendwo ist verbindlich festgelegt, wie genau Kleidergröße 38 oder Shirt-Größe "M" ausfallen muss. Das kann jede Marke

selbst entscheiden. Und bei Zalando werden mehr als 2.000 Marken aus aller Welt verkauft.

O-Ton Stacia Karr

But obviously with technology our aim is to really reduce the barrier for customers to entry to get great size advice.

Übersetzerin:

Die richtige Größe angezeigt bekommen, schon vor dem Klick: Das ist das Ziel.

O-Ton Stacia Karr

The first thing we started looking at was return reasons. That little bit of data telling us; Hey, I'm gonna send this jacket back because it was little bit too small. When we are able to aggregate that across 17 markets and some 28 million customers, it is actually a really reliable signal for whether an item is made in a way that it runs bigger, smaller. And we can use that signal to help other customers.

Übersetzerin:

Als erstes haben wir die Retourengründe ausgewertet. Wie "die Jacke ist mir ein bisschen zu klein". Wenn wir solche Antworten von 28 Millionen Kunden zusammenführen, dann kann das ein verlässlicher Hinweis sein, dass bestimmte Artikel einer Marke größer oder kleiner ausfallen. Das können wir dann anderen Kunden anzeigen.

Kommentarin:

Feedback ist das eine. Vorher testen das andere: Um zu sehen, wie die Kleidung ausfällt, wird sie vor dem Verkauf in der Firmenzentrale anprobiert und vermessen.

Headlinerin:

Zum Beispiel von Stacias Mitarbeiter Michael und Steffen.

O-Ton Michael Achtzehn, Zalando-Mitarbeiter

Also wir sind hier in unserem Fittingstation. Hier sind die ganzen Schuhbereiche. Und hier ist dann Textil, so um die Ecke. Steffen, hi!

O-Ton Steffen Ruch, Zalando-Mitarbeiter

Ich bin Business Developer im Bereich Sizing. Und was wir halt machen ist: Wir fitten unsere Artikel, um die Information, die wir hier aufnehmen, an unsere Kunden weiterzugeben. Unser Fokus liegt auf Daten generieren. Aktuell sind es 15 Models, die hier tagtäglich Schuhe und Kleidung anprobieren. Und fünf bis sechs Assistenten, die die Models dabei unterstützen.

Kommentarin

Ständig werden hier Schuhkartons ausgepackt und Verpackungen aufgerissen. Kisten stapeln sich am Rand. Es sieht aus wie eine Umkleide mitten im Lager.

O-Ton Steffen Ruch, Zalando-Mitarbeiter

Das Model hat aus unserer Sicht perfekte Standardmaße für die Größe M. Und wir gucken, wie die Kleidung an ihrem Körper liegt.

O-Ton Michael Achtzehn, Zalando-Mitarbeiter

- Hi, Lissy!

- Hi!

Kommentarin

Lissy scheint gut gelaunt. Obwohl sie seit Stunden Kleidung anprobiert. Vor ihrer Kabine steht eine Kiste mit originalverpackter Ware. Um die 30 Kleider, Hosen und Shirts hat sie heute schon geschafft.

O-Ton Lizzy, freiberufliches Zalando-Model

We'll know by like the box will tell us what it is (lacht) but we try. And if we do have denim and dresses, we will try to do a little bit of both. Because personally trying on 60 pairs of jeans that is quite a lot for a day. So to have that mixed up is nice. That movement especially because the trend is tight... tight spandex jeans it has been for a while. It's a bit hard on the back.

Übersetzerin:

Was als nächstes kommt, wissen wir erst, wenn wir in die Kiste greifen. 60 Paar Jeans an einem Tag anzuprobieren, das ist schon eine Menge. Das merkt man im Rücken. Vor allem wenn sehr enge Jeans in Mode sind, wie das eine Zeitlang war.

Kommentarin:

Ob später im Onlineshop angezeigt wird, dass etwas größer oder kleiner ausfällt, das liegt auch an Lissys Einschätzung.

O-Ton Lizzy, freiberufliches Zalando-Model

So we try it on and that essentially is more like feeling. So we sort of use our instinct and we try it on and feel like: Oh, no, this feels too big or feels too small or feels right. And then the other side of that is, we measure the article. So that way we have more of a data behind it.

Übersetzerin:

Das Anprobieren hat auch viel mit Gefühl zu tun. Ob etwas zu groß, zu eng oder richtig ist. Anschließend messen wir das auch nach. Damit wir genauere Daten bekommen.

Kommentarin:

Die Größen-Profis hier erzählen, dass es Hersteller gibt, die ihre Sachen absichtlich eine Nummer kleiner auszeichnen. Statt 38 dann 36 aufs Etikett schreiben. Weil sich Kundinnen damit geschmeichelt fühlen. Und eher kaufen. "Vanity Sizing" heißt das in der Branche. Fällt hier aber natürlich sofort auf.

O-Ton Steffen Ruch, Zalando-Mitarbeiter

Also in der Summe haben wir so um die 90.000 Schuhe gefittet. Was eine beeindruckende Zahl ist, wenn ich darüber nachdenke (lacht). Und an Kleidung so 35.000.

O-Ton Steffen Ruch, Zalando-Mitarbeiter

Das war tatsächlich eigentlich... ich will nicht sagen eine Schnapsidee. Aber die erste Idee, die man hat, wo man überlegt: Wie kann man dem Kunden eigentlich eine bestmögliche Empfehlung geben? Wir probieren selber an vorher. Daten generieren, Fitting ist eigentlich nur Support. Wir unterstützen praktisch den Algorithmus hier.

Kommentarin

Doch der Aufwand mit den Größenempfehlungen scheint sich zu lohnen.

Headlinerin:

Seit 2016 läuft das Projekt bei Zalando.

O-Ton Stacia Karr

Over the last couple of years we have been able to reduce returns by at least 4 percent. So those products have proven to be effective over the last two years reducing returns. We have also seen customer's satisfaction increase. Less parcels have to be shipped back.

Übersetzerin:

In den letzten Jahren konnten wir unsere Retouren um mindestens vier Prozent senken. Und die Zufriedenheit der Kunden steigt. Es werden weniger Pakete zurückgeschickt.

Kommentarin

Projektleiterin Stacia sagt, es wäre viel mehr möglich. Wenn Kunden Größenprofile hinterlegen und dann ganz individuelle Empfehlungen bekommen. Weil der Algorithmus weiß, wie ein Kleidungsstück ausfällt, was ich in der Vergangenheit gekauft und was ich zurückgeschickt habe. Welche Marken, welche Größe. Meine Daten gegen passende Größen. Funktioniert natürlich nur, wenn die Kunden ehrlich sagen, warum sie Artikel zurückschicken. Wozu generell niemand verpflichtet ist. Und wollen die Kunden das: Ihre Körpermaße preisgeben? Um Retouren zu vermeiden? Die Retourenforscher glauben: Insgesamt könnten durch einheitliche Größen und eine funktionierende Online-Beratung bis zu 25 Prozent aller Retouren vermieden werden.

Musik Anfang**Computerstimme: Zählautomat**

Sendeminute: 32. Retouren bis jetzt: 17.024

Musik hält an

Kommentarin:

Außerhalb der Mode gibt es vor allem einen Hebel für die Versandhändler: Retourenprävention: durch sinnvolle und vor allem ehrliche Vorabinformation der Kunden.

O-Ton Philipp Stern, Gründer getdigital.de

Ein Punkt ist natürlich, dass man das Produkt sorgfältig beschreiben muss, und dass man auch nicht mit irgendwelchen Nachteilen des Produkts irgendwie hinterm Berg halten darf. Also man muss halt angeben, wenn irgendwelche Dinge vielleicht nicht so sind, wie man sie im ersten Moment erwarten würde.

Headlinerin:

Philipp Stern, Geschäftsführer und Co-Gründer des 10-Mann-Versenders Getdigital in Kiel.

O-Ton Philipp Stern, Gründer getdigital.de

Wir verkaufen alles, was man vielleicht nicht unbedingt braucht. Aber was man als Nerd, Geek, jemand, der sich für Computer, für Fantasy, für all diese Dinge besonders interessiert, irgendwie cool und spannend findet.

Headlinerin:

Figuren, T-Shirts, Technikspielerein. Vom Pizzaschneider in Form des Raumschiff Enterprise über den Duschvorhang mit Periodensystem bis zur binären Armbanduhr.

O-Ton Philipp Stern, Gründer getdigital.de

Gute Fotos helfen glaube ich sehr viel, von allen Seiten auch. Weil man manchmal gar nicht so genau weiß, auf was der Kunde eigentlich genau achtet.

Kommentarin:

Aber das bedeutet Aufwand. Und Kosten. Gerade für kleine Shops mit wenigen Mitarbeitern.

O-Ton Philipp Stern, Gründer getdigital.de

Wenn irgendwie die Bilder nicht gut sind oder wenn die Beschreibung seltsam ist, das führt natürlich dann schnell zu einer Retoure.

Kommentarin:

Nicht zufällig bieten die Großen der Branche immer öfter online auch Produktvideos. Und manche machen sogar eigenes Fernsehen im Web.

O-Ton Pearl-TV, Ausschnitt aus dem Livestreaming

- Last but not least: Zeigen wir Ihnen das Beste, was für unter 20 Euro keineswegs fehlen darf: Und so kommen wir zur Handyuhr und Smartwatch für – Obacht! – 19.95 Euro. Ja, ist das denn möglich, Andreas?

- Das ist möglich. Kommt in dieser Verpackung zu Ihnen nach Hause, liebe Zuschauer ...

O-Ton Heiko Loy

Wir haben unseren Fernsehsender, der // als Beratungsvideo sozusagen dem Kunden // die ganzen Features // eines Produktes // erklärt.

Headlinerin:

Heiko Loy, Leiter der Presseabteilung bei Pearl, dem Massenversandhändler für Elektroprodukte.

O-Ton Pearl-TV, Ausschnitt aus dem Livestreaming

Telefonieren vom Handgelenk, das ist absolut genial. Das ist ein mega Kracher, liebe Zuschauer. Die Uhr kann dann natürlich auch mit dem Smartphone gekoppelt werden dank Bluetooth-Verbindung. Und dann kriegen Sie auch Nachrichten, die beim Smartphone oder auf dem Smartphone eingehen, direkt aufs Handgelenk!

- Ist das herrlich! Für 19.95 Euro!

Kommentarin:

Erklären: Ja. Und natürlich verkaufen. Per Livestreaming im Netz.

Indes: Auch die beste Beschreibung und Präsentation nützen am Ende nichts und bringen keinem was, wenn Kunden gar nicht kaufen, sondern nur ausleihen wollen. Auf Grund des leichtgemachten Retournierens hat sich eine Masche namens "Wardrobing" etabliert.

O-Ton Björn Asdecker

Dass man sagt: Ah ja, ich geh nächste Woche aufs Oktoberfest, da brauch ich jetzt ein Dirndl, dieses Dirndl wird dann den Rest des Jahres bei mir im Kleiderschrank versauern, warum soll ich eigentlich mir so ein Teil anschaffen? Ich kann es mir einfach bestellen, dann gehe ich mit dem Dirndl auf die entsprechende Festivität, und dann wird's wieder zurückgeschickt.

Kommentarin:

Eine Art kostenloser Kostümverleih mit Lieferservice.

O-Ton Björn Asdecker

Das ist für mich ein unethisches Verhalten, in der Regel ist es so, dass sowas schon auffällt, dann wird das im Kundenaccount mittlerweile einfach registriert. Und wenn es dann mehrmals passiert, dann wird der Kunde kontaktiert. Damit der Kunde weiß, es geht nicht unter. Sondern es wird registriert.

O-Ton Benjamin Stocker

Was jetzt im vergangenen Sommer wieder auffällig war, // ist, dass, wenn der Sommer auf einen Schlag vorbei ist, dann haben die Luftkühler und die

Klimageräte auf einmal eine sehr viel höhere Retourenquote, als wenn es noch heiß ist.

Kommentarin:

Man leiht sich die Klimageräte quasi den Sommer über kostenlos aus.

O-Ton Benjamin Stocker

Nach Weihnachten kommt es immer wieder mal vor, dass die Lichterketten innerhalb von den 14 Tagen wieder zurückgeschickt werden, wenn dann Weihnachten gerade vorbei ist. Amüsiert uns, aber es ist – das merkt man dann an der Retourenquote, weil die sich dann verdoppelt oder so.

O-Ton Björn Asdecker

Es gibt die Instagram-Retournierer, die nur wegen dem Foto bestellen, und sobald sie dann das Foto im Kasten haben, wird es wieder zurückgeschickt, es gibt sicherlich auch Zalando-Partys. Gott sei Dank ist es die Ausnahme. // Kann man sehr gut erkennen, dass es da Kunden gibt, die zu 90 % retournieren. Und die anderen Kunden, die sich ordentlich verhalten, müssen dieses Verhalten mitfinanzieren.

Kommentarin:

Es sind wenige Hochretournierer, die bei den Shops aber sehr hohe Kosten verursachen. Eine legale Möglichkeit, ihrer Herr zu werden, ist die Sperrung von Kundenkonten. Es geht aber auch subtiler: Die Betroffenen bekommen Hinweise auf die CO2-Folgen ihrer Retouren, können einen Artikel nur noch in zwei Größen wählen oder – am wirkungsvollsten: die Bestellung nur noch gegen Vorkasse tätigen. Doch das ist selten. Und was Kulanz angeht, sind es die Versandriesen, die die Maßstäbe setzen.

O-Ton Stephan Eichenseher, Amazon

Uns geht es eigentlich darum, den Kunden glücklich zu machen, wenn er Ware bei uns bestellt. Wenn wir Missbrauch sehen und tatsächlich erkennen, dann müssen wir dagegen vorgehen. Das ist auch klar. Aber zuerst steht immer das Recht des Kunden, auch Ware zurückzuschicken.

Kommentarin:

Und so bleibt auch kleinen Shops kaum etwas anderes übrig, als bei den Retour-Bedingungen Großzügigkeit walten zu lassen.

O-Ton Philipp Stern, Gründer getdigital.de

Am Ende ist es so, dass der Kunde eine riesige Auswahl hat. Und sich zwangsläufig dafür entscheidet, wo er den besten Service kriegt.

Musik Anfang

Computerstimme: Zählautomat

Sendeminute: 37. Retouren bis jetzt: 19.684

Kommentarin:

Eine halbe Milliarde Artikel jedes Jahr, die anprobiert, ausprobiert, benutzt und zurückgeschickt werden. Was passiert damit?

O-Ton Björn Asdecker

Dann haben wir so eine Verwertungskaskade, // wenn's eben nicht direkt wieder verkauft werden kann, dann versuchen die Händler in der Regel es erneut zu verkaufen als B-Ware.

Musik hält an**O-Ton Benjamin Stocker**

Jetzt haben wir hier ein Regal mit LED-Beamern vor uns, // und bei den reduzierten Artikeln mit den orangenen Aufklebern kann man sich eben 'n Artikel nehmen, der nicht mehr ganz so neu aussieht. // 129,- ist der Neupreis, // und 97,50 ist jetzt der Preis, weil der Karton beschädigt ist. // Ist vollkommen funktionsfähig, sonst würd' es hier nicht stehn.

Kommentarin:

Mehr oder weniger stark beschädigte Rückläuferware wird beim Elektronik-Versand Pearl online unter einer besonderen Rubrik angeboten oder wandert ins eigens dafür eingerichtete Factory Outlet-Center südlich von Freiburg.

O-Ton Benjamin Stocker

Der größte Teil von dem, was als "nicht gefallen" zurückkommt, geht eigentlich als "refurbished" wieder raus. // Aufbereitet. Also erneuert. Und da gibt es auch einen Preisnachlass. // Zum Teil schon mal 90 % Erlass.

O-Ton Björn Asdecker

Wenn man // feststellt, es gibt noch Ware, die eben sich nicht // vertreiben lässt, dann ist es in der Regel so, dass man containerweise sammelt, sortenrein das Ganze aufbereitet und dann an einen industriellen Verwerter verkauft. Das sind spezialisierte Firmen, die nichts anderes machen, als Retouren container- oder palettenweise aufzukaufen, die dann zu begutachten, vielleicht auch etwas aufzubereiten noch mal und dann erneut wieder zu verkaufen. Auf Gebrauchtmärkten. Oder aber auf Sekundärmärkten in Osteuropa oder in Afrika.

Musik Anfang**Kommentarin:**

Von der Retourenrepublik Deutschland auf den globalen Flohmarkt. Zumindest teilweise.

Headlinerin:

- Abgabe an Restpostenhändler: 2%
- Direkter Wiederverkauf: 79%
- Verkauf als B-Ware: 13%

...sagen Berechnungen der Bamberger Retourenforscher.

O-Ton Björn Asdecker

Wenn da immer noch was übrig bleibt, gibt es manche Händler, die spenden, und es gibt manche Händler, die entsorgen. Das ist so dann der restliche Teil, // 3½ bis 4 %. // Auf Deutschland bezogen.

O-Ton Zdenka Zanders

Das ist kein Gerücht. // Dass ganze Fernseher und Kühlschränke als Rückläufer direkt verschrottet worden sind. Wie viel Geld muss so ein Versandhändler verdienen, dass er sich das leisten kann, Waren einfach zu vernichten.

Musik hält an**Kommentarin:**

Vor allem die Bilder von so genannten "Destroy-Paletten" bei Amazon haben für Wirbel gesorgt. Greenpeace wirft dem Versandhändler vor, systematisch Neuware zu vernichten. Das belegten interne Fotos und Dokumente. Amazon dagegen betont: Bei ihnen werde nicht mehr weggeworfen als im Branchenschnitt:

O-Ton Stephan Eichenseher, Amazon

Wir wollen Ware verkaufen, wir sind ein Händler. Auch die Händler, die über uns verkaufen, wollen eigentlich keine Retouren. Und wollen idealerweise auch keine Ware wegwerfen. Weil daran hat keiner Geld verdient.

O-Ton Björn Asdecker

Wir können // sagen, dass // größere Versender weniger entsorgen als kleine. Und zwar deutlich weniger.

Kommentarin:

Sagt der Retourenforscher. Denn größere können sich ein effektiveres und effizienteres Wiederaufbereitungssystem leisten.

O-Ton Björn Asdecker

Bei den großen Versendern sind es etwa 2%, die entsorgt werden, und bei den kleinen Versendern sind wir da bei 14 bis 15%. Und es hat einfach damit zu tun, dass die kleineren Händler in vielen Fällen nicht die Mengen zusammenbringen, die ein Geschäft mit einem industriellen Verwerter ermöglichen. Also die wollen halt immer Container. Oder Paletten.

Kommentarin:

Fazit der Retourenforscher: Die Entsorgung ist die Ausnahme, nicht die Regel. 490 Millionen Artikel werden jedes Jahr deutschlandweit zurückgeschickt. Davon landen rund 20 Millionen im Müll. Die Gründe:

Musik Anfang**Headlinerin:**

- Artikel defekt: 10 Millionen
 - Händler findet keinen Verwerter: 4 Millionen
 - Aufbereitung unwirtschaftlich: 3 Millionen
 - Hersteller verbietet weitere Verwertung: 1 Million
 - Spenden ist den Firmen zu teuer: 1 Million
- ... listen die Bamberger Retourenforscher auf. Wobei der Warenwert der weggeworfenen Artikel im Schnitt unter 15 € beträgt.

Kommentarin:

Doch auch wenn man die kaputten und die Cent-Artikel abzieht, bedeutet das: Am Ende landen noch viele Millionen brauchbare Produkte im Müll. Im Juni stellte Grünen-Fraktionschefin Katrin Göring-Eckardt deshalb in einem Interview einen Drei-Punkte-Plan vor: ...

Headlinerin:

- "Erstens: Dem Online-Handel wird verboten, neuwertige Produkte, die zurückkommen, zu vernichten.
- Zweitens sollen zurückgeschickte Produkte, die nicht mehr in den Verkauf können, verschenkt werden – etwa über Sozialkaufhäuser."
- Drittens müssen die Rohstoffe zurück in den Wertstoffkreislauf

Kommentarin:

Nur: Die Sache mit dem Spenden ist gar nicht so einfach. Denn für Händler ist das Wegwerfen billiger. Das liegt *auch* am Steuerrecht: Wenn Firmen Artikel spenden, dann müssen sie für den Wert der Spenden Umsatzsteuer ans Finanzamt zahlen. Für das Entsorgen nicht. Das bedeutet: Ausgerechnet der Staat fördert das Wegschmeißen. Hinzu kommt: Nicht alle Sozialeinrichtungen halten es für eine gute Idee, dass die Retouren bei ihnen landen.

Musik hält an**Headlinerin:**

Köln. Lagerhalle der gemeinnützigen Firma Innatura. Sie vermittelt Sachspenden an 1.500 registrierte Sozialeinrichtungen.

Kommentarin:

400.000 Artikel liegen hier in den Hochregalen. Waschmittel, Sportzeug, Spielzeug, Stifte, Taschen – für Bedürftige.

O-Ton Juliane Kronen

Es wird jetzt sehr viel über Entsorgung von Retouren aus dem Versandhandel gesprochen. Da wackelt das Schwänzchen mit dem Hund. Also der größte Grund sind wirklich Übermengen und defekte Umverpackungen. Fehletikettierung, Minderbefüllung.

Headlinerin:

Juliane Kronen, Gründerin von Innatura.

Kommentarin:

Im Offline-Handel, in den Geschäften und bei den Herstellern, sagt sie, wird sehr viel mehr weggeworfen als im Onlinehandel. Solche unverkaufte Palettenware nehme sie gerne. Nicht aber das, was Onlineshopper zurückschicken.

O-Ton Juliane Kronen

Ich möchte keine Einzelstücke von Bekleidung haben, die defekt ist oder gebraucht ist oder sonst was. Was ein Onlinehändler mit Abschlag nicht mehr an einen Kunden verkauft kriegt, das wollen wir auch nicht. Da muss man das Problem auch nicht verschieben. Spenden darf nicht das neue Entsorgen werden! Das hilft keinem!

Kommentarin:

Eine Spendenpflicht für Retouren sei deshalb keine gute Idee.

O-Ton Juliane Kronen

Wenn man so etwas fordert, muss man sich mal anschauen, wie viel Arbeit das wirklich macht. Wie viel alleine das Sortieren einwandfreier Posten an Arbeit macht, die wir mit Freiwilligen leisten müssen. Da muss ich sagen: Liebe Politik, wenn ihr das fordert, dann müsst ihr auch die Ressourcen finanzieren, das zu tun.

Kommentarin:

Umwelt- und Wirtschaftsministerium haben bestätigt, dass sie das Wegschmeißen neuer Ware erschweren wollen. Dafür soll das Kreislaufwirtschaftsgesetz geändert und eine so genannte Obhutspflicht eingeführt werden. Händler müssten dann offenlegen, wie viele noch brauchbare Artikel sie entsorgen. Wie genau die Vorgaben aussehen werden, ist noch völlig offen. Klar scheint aber: Eine gesetzliche Spendenpflicht für Retouren ist nicht in Sicht. Ebenso wenig wie ein komplettes Vernichtungsverbot.

O-Ton Björn Asdecker

Es ist so, dass sich das auch nicht kontrollieren lässt, // dann werden sich da innerhalb kürzester Zeit Geschäftsmodelle etablieren, die dann so aus//sehen, dass die minderwertige Ware, die Sie bisher entsorgt haben, offiziell verwertet

wird, also sie wird verkauft // es wird auf jeden Fall auf dem Papier nicht mehr von Entsorgung die Rede sein, sondern von Verwertung.

O-Ton Björn Asdecker

Und darüber hinaus wird es die Falschen treffen. Wenn hauptsächlich kleine und mittelgroße Händler überhaupt zum jetzigen Zeitpunkt entsorgen, dann werden die Großen das wahrscheinlich sogar mit einer gewissen Leichtigkeit aufnehmen, weil // die Wettbewerbsposition von den bereits Starken weiter gestärkt werden wird. // Diese Monopolbildung ist eh schon überall auszumachen. Ja? Amazon überstrahlt alle anderen.

Kommentarin:

Damit weniger Retouren im Müll landen, braucht es andere Anreize. Ein Nachhaltigkeitssiegel für Retouren könnte helfen. Oder ein Register von Organisationen, die auch kleine Stückzahlen als Spenden nehmen. Ein geändertes Steuerrecht könnte dafür sorgen, dass mehr gespendet wird. Sagt Retourenforscher Asdecker. Er meint auch: die Kunden müssten an den Kosten beteiligt werden

O-Ton Björn Asdecker

Dieses schärfere// Schwert ist aus meiner Sicht 'ne Rücksendegebühr. Wenn es an den Geldbeutel geht, dann beginnen wir einen Anreiz zu haben, genauer drüber nachzudenken, ob wir denn tatsächlich das bestellen wollen, ob wir es brauchen oder eben nicht. Und derjenige, der die Retoure verursacht, der müsste dann auch dafür bezahlen.

O-Ton Zdenka Zanders

Absolut. Natürlich. Also wenn jemand was bestellt und es behält, dass man dann sagt, okay, dann entfallen die Versandkosten, das wäre in Ordnung, aber wenn jemand bestellt und dann einfach 'en Großteil zurückschickt, dass er sich an diesen Kosten beteiligen muss, fänd ich absolut gerechtfertigt.

O-Ton Björn Asdecker

1€, vielleicht 1,50 €. // Dass man auch im Geldbeutel merkt, dass dieser Prozess einen Aufwand beinhaltet.

O-Ton Barbara

Find ich // in Ordnung. Also zu sagen: 1 oder 2 €, beteilige ich mich an dem Porto für die Retoure. Vor zwei Jahren hätte ich gesagt: Nee, also dann – nee, das find ich doof. Weil es mir da nicht so ins Bewusstsein gedrungen ist, was das für 'n Riesenumschlagplatz geworden ist. Das ist auch Teil meiner Verantwortung.

O-Ton Björn Asdecker

Ich glaube, dass es ein Gesetz sein muss, weil die freiwillige Regelung nicht sich im Markt durchsetzen wird. Es wird immer Teilnehmer geben, die darauf verzichten, um einen Wettbewerbsvorteil zu realisieren, und dann müssen die

anderen Marktteilnehmer dann nachziehen. Das wird aus meiner Sicht tatsächlich dazu führen, dass ein Umdenken einsetzt.

Kommentarin:

Glauht der Retourenforscher. Die Firmen sehen das anders:

O-Ton Heiko Loy

Ist die Frage, ob man diese Leute dafür bestrafen soll, das muss letztlich der Gesetzgeber entscheiden, ob das sinnvoll ist, ich persönlich halte es nicht für sinnvoll.

Kommentarin:

Der Pressesprecher des Online-Händlers Pearl, der das Recht auf Retouren offensiv verteidigt, obwohl es für ihn reichlich Kosten und Mühe bedeutet. Und auch Shopbetreiber Philipp Stern glaubt nicht, dass sich durch Appelle am Retournierverhalten bald etwas ändert:

O-Ton Philipp Stern, Gründer getdigital.de

Am Ende wird nur das gemacht, was der Verbraucher will oder was der Verbraucher annimmt. Wenn jetzt das ganz vielen Leuten sehr wichtig wäre, dann würde sich vielleicht auf was dran ändern. Aber wenn ich so drüber nachdenke, glaube ich nicht, dass das wirklich derart im Bewusstsein der Leute drin ist.

Computerstimme: Zählautomat

Sendeminute: 48. Retouren bis jetzt: 25.536

Musik Anfang

O-Ton Zdenka Zanders

Ich habe Kunden, die kommen hier Pakete abholen, die wissen nicht, was sie bestellt haben, die wissen nicht mehr, wo sie bestellt haben, und das ist für mich Wahnsinn! Wir sprechen alle von Klimaschutz, von Müllvermeidung, was auch immer, gerechtere Löhne und – aber wenn's um die persönliche Bequemlichkeit geht, dann haben alle ihre guten Vorsätze auch wieder vergessen.

Zurückschicken, das ist für mich der Wahnsinn. Also dass Leute konsumieren, ohne drüber nachzudenken, ob sie die Sachen brauchen! Es ist 'en Angebot da, ach, wie schön, dann wird geklickt ...

Musik hält an

O-Ton Björn Asdecker

Also man sollte // bei der Bestellung sich darüber im Klaren sein, dass je schneller man bestellt, je impulsiver dieser Einkaufsprozess ist, desto größer ist dann letzten Endes die Wahrscheinlichkeit, dass man zurücksendet. Also man tut gut daran, noch mal zwei-, dreimal tief durchzuatmen, // als dass man einfach blind immer alles ordert.

O-Ton Zdenka Zanders

Unser ganzer Weg sollte dahin gehen, sich auf das zu besinnen, was man braucht. Und nicht nur, weil's grade günstig ist mitzunehmen und im Prinzip nur Müllberge zu produzieren. Also ich leb ja vom Handel, ich kann ja jetzt schlecht meinen Kunden allen sagen, kauft nix!, ne?, ihr braucht das sowieso nicht; das ist natürlich der falsche Weg, aber // wenn ich was brauche, dann kauf ich gute Produkte, an denen ich lange Spaß habe.

O-Ton Björn Asdecker

Wenn wir jetzt unsere Zahlen vergleichen, die wir 2014 erhoben haben, mit den Retourenquoten 2018, dann sehen wir trotz aller Bemühungen, die die Händler in der Zwischenzeit auf sich genommen ha-ben, keine Veränderung bei den Rücksendequoten!

Kommentarin:

Das könnte einen einfachen Grund haben: Der Onlinehandel versucht einen schmerzhaften Spagat. Die Versender investieren zwar viel Zeit, Geld und Technik, um vermeidbare Retouren durch falsche Größen oder schlechte Beschreibungen vor dem Klick auf ein Minimum zu reduzieren. Das ist auch erfolgreich, fällt aber insgesamt kaum ins Gewicht. Denn gleichzeitig machen sie ihren Kunden das Zurückschicken nach dem Einkaufsklick immer leichter.

O-Ton Björn Asdecker

Dass man den Kunden anbietet, dass er die Ware // über die Maße testen kann, dass man dem Kunden auch vorspielt, dass man gewisse Dinge als akzeptabel empfindet, obwohl sie eigentlich nicht akzeptabel sind ...

Kommentarin:

Gerade die Branchenriesen geben sich dabei besonders kundenfreundlich. Kein Wunder, sie können es verschmerzen. Und was der Kunde bei ihnen bekommt, erwartet er auch von kleinen Shops. Die können sich eine übertriebene Kulanz aber nur selten leisten. Auf diese Weise sichern die Multis ihre Marktposition. Noch ein Grund, warum die Zahl der Retouren nicht spürbar sinkt:

O-Ton Björn Asdecker

Ja, die These teile ich. Also ich glaube, dass es // auch darum geht, // Markteintrittsbarrieren zu schaffen, also ich schaffe ein gewisses Serviceniveau, wenn dann ein Neuer kommen will, muss er es überhaupt erst mal schaffen, auf dieses Niveau aufzuschließen, was sehr sehr schwierig ist, und es geht

sicherlich auch darum, dass man Wettbewerbsvorteile sich schafft und damit die anderen unter Zugzwang bringt. Und wenn jetzt bereits im aktuellen Marktumfeld jemand an der Wirtschaftlichkeitsgrenze // rumkrebst, dann sind derartige Aktivitäten, die zu höheren Kosten führen, vielleicht genau das Fünkchen, was dann dafür sorgt, dass die Hütte tatsächlich brennt und man sich möglicherweise mittelfristig aus dem Markt wieder verabschieden muss. Viele von den Großen verbrennen Geld in der Hoffnung, dass man in der Zukunft in einem monopolähnlichen Zustand dann die aktuell entgangenen Deckungsbeiträge wieder reinholt und auch deutlich überkompensiert.

Musik Anfang

Computerstimme: Zählautomat

Sendeminute: 51. Retouren bis jetzt: 27.132

Kommentarin:

Das Bemühen der Onlinehändler ist da. Doch die Angst vor der Konkurrenz ist größer. Ändern die Kunden nicht von sich aus ihr Verhalten, durch Einsicht, Anreize oder Gebühren, dann wird sich auch an der Paketflut in der Retouren-Republik nichts ändern. Dann wäre es schon ein Erfolg, wenn nicht jedes Jahr noch mehr Paketwagen die Innenstädte verstopfen.

O-Ton Paketbote

Hab ich jetzt grade alle Pakete schon gescannt, Retouren. Retouren und Privatpakete. Kommt mehr jeden Tag.

Musik Anfang

ABSAGE (Headlinerin)

Retouren-Glück: Gekauft, zurück!

Ein Feature von: Ulrich Land und Jörg Marksteiner.

(Musik)

Es sprachen: Nicole Engeln, Mayke Dähn und Rabea Wyrwich.

Technische Realisation: Gudrun Hausen

Regieassistentz: Valentina Celahmetovic

Regie: Gerrit Booms.

Redaktion: Frank Christian Starke

Computerstimme: Zählautomat

- Retouren pro Sendung: 28.728
- Pro Tag: 766.080
- Pro Woche: 5.362.560

O-Ton Björn Asdecker;

„Ach, komm, passt schon“

Musik hält an

Eine Produktion des Westdeutschen Rundfunks, 2020.