

Anzahl der Retouren (Deutschland) - Definition

Autor: B. Asdecker

Erklärung:

Wie viele Rücksendungen gibt es eigentlich in Deutschland? Das ist eine der am häufigsten an die Forschungsgruppe Retourenmanagement gerichteten Fragestellungen.

Eine exakte Antwort ist nicht möglich, wohl aber eine Abschätzung. Die Forschungsgruppe Retourenmanagement erhebt hierzu in ihren Umfragen regelmäßig zwei Größen, die eine solche Schätzung ermöglichen:

- die Anzahl der im letzten Geschäftsjahr erhaltenen Retourensensungen (Pakete)
- den im Versandhandel erzielten Umsatz

Setzt man diese ins Verhältnis, erhält man die Anzahl der Retourensensungen pro im Versandhandel umgesetzt Euro. Bisher wurden die genannten Größen in zwei Erhebungen (2012 und 2014) erfasst und folgende Ergebnisse erzielt:

- Umfrage 2012: 0,00727 Retouren/Euro
- Umfrage 2014: 0,00598 Retouren/Euro

Dieser Quotient lässt sich mit den durch den Bundesverband E-Commerce und Versandhandel (bevh) veröffentlichten Umsatzzahlen multiplizieren. Der Verband taxiert den im interaktiven Handel erzielten Umsatz auf [1]:

- 2011: 34,0 Mrd. Euro
- 2012: 39,3 Mrd. Euro
- 2013: 48,5 Mrd. Euro

Quantifizierung der Retourenmenge

Mithilfe der ermittelten Quotienten schätzt die Forschungsgruppe Retourenmanagement auf der Basis der zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellsten Daten die Retourenmenge auf:

Jahr	Berechnung	Schätzung
2011	34,0 Mrd. Euro * 0,00727 Retouren/Euro	ca. 247 Mio. Rücksendungen
2012	39,3 Mrd. Euro * 0,00727 Retouren/Euro	ca. 286 Mio. Rücksendungen
2013	48,5 Mrd. Euro * 0,00598 Retouren/Euro	ca. 290 Mio. Rücksendungen

Tab. 1: Abschätzung der Retourenpakete in Deutschland

Es ist jedoch anzumerken, dass die zugrundeliegende Methodik möglicherweise eine systematische Überschätzung begünstigt: Bei einer Händlerbefragung zum Retourenmanagement haben speziell jene Anbieter einen Teilnahmeanreiz, die besonders von der Thematik betroffen

sind, also viele Rücksendungen bearbeiten.

Andere Studien/Schätzungen

Neben der unabhängigen Schätzung durch die Forschungsgruppe Retourenmanagement existieren aus den Jahren 2013 und 2014 zwei vom bevh in Auftrag gegebene Studien der Unternehmensberatung MRU GmbH. Die unter den Arbeitstiteln "KEP-Markt und E-Commerce" [2] bzw. "E-Commerce und Paketdienste" [3] geführten Studien schätzen die Größe des KEP-Marktes in Deutschlands ab.

Kernergebnisse "KEP-Markt und E-Commerce" (2013)

Die Autoren gehen von insgesamt 2,55 Mrd. Sendungen im Jahr 2012 aus [siehe auch 4]. Davon entfallen 9% (236 Mio.) auf das Express-, 10% (258 Mio.) auf das Kurier- und 81% (2.051 Mio.) auf das Paketsegment. Das Paketsegment gliedern sie weiter nach dem Sendungsstrom auf. Demnach sind 48% der Pakete von Versandhändlern an Verbraucher (B2C) gerichtet, was 984 Mio. Paketen entspricht. In die umgekehrte Richtung (C2B) sollen immerhin 7% fließen, was 144 Mio. Retouren entspräche.

Kernergebnisse "E-Commerce und Paketdienste" (2014)

Für das Jahr 2013 unterstellen die Verfasser insgesamt 2,66 Mrd. Sendungen [siehe auch 4], wovon 81% (2,15 Mrd.) auf das Paketsegment entfallen. In die Sendungsströme untergliedert entfallen nun 52% (1,12 Mrd.) auf B2C-Sendungen und 7% (150 Mio.) auf C2B-Retouren.

Einordnung der Resultate

Die angewandte Methodik ist nicht vollständig nachvollziehbar, allerdings notieren die Autoren [3]: "Im Zusammenhang mit der Berechnung des C2B-Anteils wurden weitere Studien zu Retourenquoten im interaktiven Handel je Warengruppe analysiert und ausgewertet und die Angaben auf die sich aus der bevh Studie ergebende B2C-Sendungsmenge umgerechnet." Allerdings benennen die Autoren diese Arbeiten nicht. Dadurch bleibt unklar, ob die Verfasser die für die Berechnungen auf Paketbasis notwendige [Alpha-Retourenquote](#) heranziehen. In bisherigen Erhebungen wurde jedoch meist nach der [Beta-Retourenquote](#) gefragt oder gar nicht nach den Berechnungsarten unterschieden, was das Ergebnis stark verzerrt.

Wird im Bekleidungs- und Schuhsegment, die laut der Studie insgesamt 26% der Paketsendungen vereinigen [3], eine mittlere [Alpha-Retourenquote](#) von 50% angesetzt, entspricht dies bereits 145,6 Mio. Sendungen.

Ein weiteres Indiz, dass die skizzierten Szenarien das tatsächliche Retourenvolumen unterschätzen, liefern Experteninterviews mit Logistikdienstleistern. Bspw. berichtet Hanjo Schneider (Vorstandsvorsitzender Hermes) [5]: "[Wir liefern] zwischen einer und eineinhalb Millionen Pakete [pro Tag]. [...] Bei unserem Gesamtvolumen gibt es circa 30 Prozent Retouren." Unter Annahme von 312 Auslieferungstagen mit im Mittel 1,25 Mio. gelieferten Paketen bearbeitet alleine Hermes pro Jahr rund 117 Mio. Retourenpakete (312 Auslieferungstage * 1,25 Mio. Pakete p. Tag * 30% Retourenquote = 117 Mio. Pakete). Veranschlagt man für den größeren Marktführer DHL die gleiche Anzahl und berücksichtigt, dass weitere kleinere Anbieter wie DPD, GLS oder UPS existieren, erscheint die Zahl von 150 Mio. Retouren pro Jahr deutlich zu niedrig gegriffen.

Fazit: Wie viele Retourenpakete werden in Deutschland transportiert?

Unter Berücksichtigung der benannten methodischen Schwächen (tendenzielle Überschätzung bei Händlerbefragungen und tendenzielle Unterschätzung durch Rückwärtsschätzung mittels Retourenquoten), wird sich der tatsächliche Wert wohl um die **250 Mio. Retourenpakete** bewegen. Um diese Zahl weiter zu verifizieren, sind jedoch ergänzende Studien notwendig.

Zusatzinformationen:

[1] <http://www.bevh.org/typo3temp/pics/734a67b78c.jpg>

[2] http://www.bevh.org/uploads/media/130820_KEP-Markt_und_E-Commerce_2012.pdf

- [3] http://www.bevh.org/uploads/media/140901_E-Commerce_und_Paketdienste.pdf
[4] http://www.biek.de/index.php/studien.html?file=tl_files/biek/downloads/papiere/BIEK%20KEP%20Studie%202014%20klein.pdf
[5] <http://www.welt.de/regionales/hamburg/article130316270/Deutschland-hat-die-allermeisten-Retouren.html>

Quellennachweis:

B. Asdecker (2017): "Anzahl der Retouren (Deutschland) - Definition", Online:
[http://www.retourenforschung.de/definition_anzahl-der-retouren-\(deutschland\).html](http://www.retourenforschung.de/definition_anzahl-der-retouren-(deutschland).html), Abruf
am: 22.11.2017.
