

## **Fulfillment im E-Commerce/ Kulanz bei Versand, Retouren & Fristen: Diese Onlineshops sind am großzügigsten**

- **Kommunikationsplattform Superchat analysiert die Höhe von Versand- und Retourenkosten sowie Rückgabefristen von 54 Onlineshops**
- **DAX 40-Unternehmen bieten häufig kostenlosen Versand ohne Mindestbestellwert an**
- **Großteil der Onlineshops gewähren mehr als die gesetzlich vorgeschriebene Umtauschfrist**
- **44 Prozent der Shops bieten Expressversand in der Weihnachtszeit an**

**Berlin, 16. Dezember 2021** – Weihnachten, Black Friday und Co. – damit läuft das vierte und umsatzstärkste Quartal des Jahres für den (Online-)Handel aktuell auf Hochtouren. Auch im Hinblick auf die anhaltende Corona-Pandemie erlebt der E-Commerce immer mehr Zuwachs. Aktuelle Studien zufolge neigen sogar die sogenannten “Silver Surfer” (Menschen ab 50 Jahren) immer häufiger dazu, die oftmals stressigen Einkäufe im Internet zu erledigen. Doch nicht alles passt oder entspricht den Wünschen der Verbraucher:innen, weshalb vieles auch wieder zurückgeht. Aber wie großzügig sind die 54 umsatzstärksten Onlinehändler in den Bereichen Versand, Retouren und Fristen? Dies zeigt nun die folgende Analyse der Kommunikationsplattform Superchat ([www.superchat.de](http://www.superchat.de)), die alle relevanten Kommunikationskanäle bündelt und so Kundenzufriedenheit und Umsatz stärkt.

### **Anfallende Kosten bei 74 Prozent der Onlineshops bei Versand unter Mindestbestellwert**

Über zwei Drittel (74 Prozent) der untersuchten Onlineshops erheben unter einem bestimmten Mindestbestellwert ein Entgelt für den Versand des gekauften Artikels. Die Höhe der Kosten variiert je nach Segment zwischen 0,99 - 8,99 Euro, weswegen es sich aus Verbrauchersicht lohnt, die Bedingungen zu überprüfen. Überschreitet der Warenkorb einen Wert von 20 - 25 Euro entfallen die Gebühren größtenteils (z.B. bei Tchibo, ASOS, H&M (für Mitglieder), Amazon). Einen, im Vergleich, auffallend hohen Mindestbestellwert von 150 Euro verlangen die Technik-Onlineshops von Voelkner und Pearl. Knapp 19 Prozent der Onlineshops, darunter DAX-Unternehmen, wie About You oder Zalando bieten zudem einen kostenlosen Versand an.

An Weihnachten kann es außerdem schon mal chaotisch ablaufen und es muss ein Last-Minute-Geschenk her. Kein Grund zur Sorge – bei 44 Prozent der Onlineshops wird ein zusätzlicher Expressversand angeboten, sodass die Bestellung schon am nächsten Werktag zugestellt wird und noch rechtzeitig unter dem Tannenbaum liegt.

*“Aufkommende Versandkosten stellen für viele Kunden und Kundinnen die erste Hürde im heutzutage so einfachen Online-Shopping dar. Wer hier jedoch stutzt, muss auch Hersteller- und Lieferbedingungen bedenken – entweder wir zahlen Versandkosten oder einen höheren Preis. Auch der Kundenservice spielt dabei eine große Rolle, der insbesondere im Conversational Shopping und bei uns bei Superchat auf persönlichen Kontakt beruht“,* kommentiert Yilmaz Köknar, Co-Founder und CEO von Superchat.

### **Zalando, Galeria, Esprit und Bonprix mit 100 Tagen Rückgabefrist am kulantesten**

Aber was, wenn das Geschenk doch nicht so gut ankommt wie erhofft? Insgesamt 24 Prozent der untersuchten Onlinehändler bieten für diesen Fall eine verlängerte Rückgabefrist über die Festtage an. Über die Hälfte der Onlineshops (54 Prozent) sind aber über das ganze Jahr hinweg sehr kulant und bieten eine längere als die gesetzlich vorgeschriebene Umtauschfrist von 14 Tagen an. Zalando, Galeria, Esprit und Bonprix sind dabei am großzügigsten – hier können Kunden und Kundinnen sich noch nach 100 Tagen umentschieden und erhalten ihr Geld zurück. Für alle, die gerne Kleidung kaufen, gibt es gute Nachrichten: Im Segment Mode ist die Umtauschfrist mit durchschnittlich 43 Tagen fast doppelt so lang wie im Bereich der Unterhaltungselektronik. Die Retoure zum Onlineshop erfolgt in 85 Prozent der Fälle kostenlos und ist unkompliziert über die Abgabe in einem zuständigen Paketshop möglich.

### **Deutsche Post DHL als beliebtester Versanddienstleister**

Der Versand durch den Paketdienst Deutsche Post DHL wird von 45 Onlineshops (knapp 43 Prozent) angeboten und unterstreicht damit seine Marktführerposition unter den Zustellern. Bei etwa einem Viertel (knapp 24 Prozent) der untersuchten Unternehmen kommt Hermes als Versanddienstleister zum Einsatz. UPS (knapp 13 Prozent), der zur französischen Geopost gehörende Paketdienst DPD (knapp 13 Prozent), und GLS (11 Prozent) werden am seltensten angeboten.

*“Das Fulfillment ist der entscheidende Faktor für E-Commerce-Unternehmen. Es betrifft den gesamten Ablauf – von der Bestellung des Produktes, über die Lieferung, oft sogar bis hin zur Retourenabwicklung und hat daher einen erheblichen Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Mit unserer Software ermöglichen wir, das Fulfillment besser zu strukturieren. So können langfristig Kosten gesenkt, und Flexibilität wie Kaufrate erhöht werden. Besonders bei Fragen zu Retouren, sollte der Kundenservice von Onlineshops eine schnelle und einfache Kommunikationsmöglichkeit, wie bspw. WhatsApp, bieten”,* betont Yilmaz Köknar, Co-Founder und CEO von Superchat.

### **Alle Ergebnisse der Analyse finden Sie auch unter**

<https://www.superchat.de/blog-artikel/onlineshops-versandkosten-retouren-umtauschfristen>

### **Über die Untersuchung**

Superchat hat für die Analyse 54 Onlineshops aus den Kategorien Generalist, Technik und Fashion herangezogen und die Fristen sowie die Kosten zum Versand miteinander verglichen. Die Auswahl der Onlineshops basiert auf den [Top 100 umsatzstärksten Onlineshops und ausgewählte Marktplätzen in Deutschland](#) des EHI Retail Institutes.

### **Über Superchat**

Superchat ([www.superchat.de](http://www.superchat.de)) ist eine Software, die alle relevanten Kommunikationskanäle, wie E-Mail, WhatsApp Business, Google Business Chat, Facebook, SMS und Webchat, in einem Posteingang bündelt. Damit vereinfacht Superchat für kleine und mittelständische Unternehmen die Kundenkommunikation und bietet eine effiziente Lösung, alle Bereiche der Customer Journey digital abzuwickeln, ohne den persönlichen Kontakt zu der Kundschaft zu verlieren. Mitteilungen, Hilfestellungen, Promotionen und Bewertungsanfragen können unkompliziert per Link und über eine Benutzeroberfläche an Kunden und Kundinnen kommuniziert werden. Das Start-up wurde 2020 von Yilmaz Köknar und Mika Hally gegründet, beschäftigt derzeit 20 Mitarbeitende und hat seinen Sitz in Berlin.

**Pressekontakte**

Katharina van Wickeren | [katharina.vanwickeren@tonka-pr.com](mailto:katharina.vanwickeren@tonka-pr.com) | +49 (0) 176 7471 7519

Sarah Schulze | [sarah.schulze@tonka-pr.com](mailto:sarah.schulze@tonka-pr.com) | +49 (0) 179 6178 615

Leonie Erdmann | [leonie.erdmann@tonka-pr.com](mailto:leonie.erdmann@tonka-pr.com) | +49 (0) 176 5885 1839