

MARKTDATEN

EHI-Studie: Versand- und Retourenmanagement im E-Commerce 2024

25. SEPTEMBER 2024

VON RETAIL-NEWS REDAKTION



SYMBOLBILD - FOTO: PEXELS / ARTEM PODREZ

KEY TAKEAWAYS

→ Eine neue EHI-Studie zeigt, dass Lieferzeiten und Retourenkosten im E-Commerce zentrale Herausforderungen darstellen. Händler müssen schnelle Lieferungen ermöglichen, Retouren effizient abwickeln und dabei die Kosten im Blick behalten.

LESEZEIT CA. 2 MINUTEN

ANZEIGE



Gewinnen in der Plattform-Ökonomie

von Alexander Graf – der Leitfaden für Handelsentscheider

★★★★☆ 4,4 / 5 Sterne

[Jetzt bei Amazon entdecken](#)

Die EHI-Studie „Versand- und Retourenmanagement im E-Commerce 2024“ liefert aktuelle Einblicke in die Herausforderungen und Strategien von Onlinehändlern in der DACH-Region. Im Fokus stehen Lieferzeiten, Versandkosten und der Umgang mit Retouren. Die Ergebnisse verdeutlichen, wie Händler den Spagat zwischen Kundenanforderungen und Kostendruck meistern müssen.

Lieferzeiten

Schnelle Lieferungen bleiben ein zentrales Kriterium im Wettbewerb. Laut der Studie legen 81 Prozent der befragten Händler großen Wert auf die Liefergeschwindigkeit bei der Auswahl ihrer Versanddienstleister. 56 Prozent der Befragten schaffen es, die Ware innerhalb von ein bis zwei Werktagen zuzustellen. Nur 2 Prozent bieten eine Zustellung am gleichen Tag an. Eine Lieferzeit von mehr als fünf Werktagen ist mit nur 1 Prozent äußerst selten.

Versandkosten

Kostenlose Lieferungen gehören der Vergangenheit an. Nur 30 Prozent der Onlinehändler bieten generell eine versandkostenfreie Lieferung an. Die Mehrheit setzt auf alternative Modelle: 40 Prozent übernehmen die Kosten, wenn ein bestimmter Mindestbestellwert erreicht wird, während weitere 30 Prozent die Versandkosten grundsätzlich an die Kunden weitergeben.

Retourenkosten

Retouren sind nach wie vor ein erheblicher Kostenfaktor. Wie die Studie zeigt, veranschlagen 18 Prozent der Händler bis zu 5 Euro pro Rücksendung. 30 Prozent geben die Kosten pro Retoure mit 5 bis 10 Euro an. Bei 26 Prozent betragen die Kosten zwischen 10 und 20 Euro. In Einzelfällen, bei 4 Prozent der Befragten, können die Kosten bis zu 50 Euro pro Retoure erreichen, und bei 3 Prozent sogar noch mehr.

Die effiziente Abwicklung von Retouren bleibt ein wichtiger Aspekt. 55 Prozent der befragten Händler bearbeiten Retouren innerhalb von drei Werktagen, doch 45 Prozent sehen noch Optimierungsbedarf. Datenbasierte Analysen spielen dabei eine immer größere Rolle: 81 Prozent der Onlinehändler erfassen systematisch die Gründe für Rücksendungen, und 67 Prozent nutzen diese Daten aktiv, um Maßnahmen zur Reduktion der Retouren einzuleiten.

TAGS: E-COMMERCE, LOGISTIK, STUDIEN

ÄHNLICHE ARTIKEL

- **Bundesnetzagentur und Zoll entdecken Millionen nicht konformer Elektrogeräte**
- **FedEx-Studie zu Rücksendungen: KI und Komfort im Fokus**
- **121 Milliarden E-Commerce-Pakete: Globale Zustellung stark konzentriert**
- **DHL dominiert Weihnachtsversand – Konkurrenz abgeschlagen**
- **KPMG-Report: Wie Retouren das Spiegelbild der Kundenerwartung sind**

Redaktionelles Leitbild | LinkedIn-Community

Veröffentlicht am 25. September 2024

ANZEIGE

fiverr pro.

Do business *better* with Pro freelancers

[Get started for free →](#)

NEUESTE BEITRÄGE

- Studie: Viele Käufe bei Temu & Co. – trotz großer Sicherheitsbedenken**
12. MÄRZ 2026
- Konjunktur wegen Iran-Krieg unter Druck: ifo senkt Wachstumserwartung**
12. MÄRZ 2026
- Zalando wächst 2025 zweistellig und kündigt Aktienrückkauf an**
12. MÄRZ 2026
- Washington prüft neue Zölle gegen EU, China und weitere Länder**
12. MÄRZ 2026
- Oracle-KI-Technologie wird Herzstück von Red Bull Racing in der Formel 1**
12. MÄRZ 2026

MUST-READ

JUNGER E-COMMERCE

Drei Faktoren: Was zeichnet (wirklich) einen erfolgreichen Online-Shop aus?

Wer als Shop-Betreiber, E-Commerce Manager oder Gründer einer E-Commerce-Marke erfolgreich werden möchte, muss drei grundsätzliche Faktoren, Verkaufspsychologie, Außendarstellung und Design sowie Nutzererlebnis, verinnerlichen.

ANZEIGE



TOP-NEWS

BEREITS 400.000 HÄNDLER

Paukenschlag: Amazon bindet hunderttausende Händler über Drittanbieter-Feeds an

FOKUS SICH HEIMMARKT

Migros vollzieht Rückzug aus Deutschland – Edeka übernimmt Großteil von tegut

MIT KI IN DIE ARZTPRAXIS

Amazon macht ernst: Health AI wird zum neuen Prime-Vorteil in den USA

SPONSORED

ANZEIGEN

Retail Media Services – Beratung und Expertise für Mediavermarktung

Retouren direkt an neue Käufer: Hamburger Startup toern revolutioniert Retourenmanagement

Effiziente Buchhaltung und Auftragsabwicklung für Reseller mit Anifora

Letzte Meile und Retouren: Neue Studie zeigt Verbraucherpräferenzen

Adyen-Studie: Zahlungsbetrug im Einzelhandel in 2023 stark gestiegen

AKTUELLES

Gartenlust statt Winterschlaf: Bonial-Report belegt enorme Nachfrage im Baumarktsegment
12. MÄRZ 2026

Neue Daten zeigen: SEPA Instant gewinnt an Vertrauen – besonders bei Jüngeren
12. MÄRZ 2026

Stitch Fix steigert Umsatz deutlich – KI treibt den Turnaround voran
12. MÄRZ 2026

Dienstradleasing in Deutschland schwächelt – Markt bleibt dennoch stabil
12. MÄRZ 2026

Neuer Milliarden-Deal: NVIDIA und Nebius bauen hyperskalierbare KI-Infrastruktur
12. MÄRZ 2026

Premiumstrategie wirkt: Lindt & Sprüngli steigert Umsatz zweistellig
11. MÄRZ 2026

SPONSORED

ANZEIGEN

Neue Shopify Editions mit über 100 Verbesserungen und KI-Tools

RETAIL NEWS

PARTNER

swyytr – der digitale Hub für die Food Economy. Jede Menge Information und Inspiration rund um die Lebensmittelbranche.



digital.zentral – Das Magazin zu digitaler Transformation, E-Commerce, KI, Technologie, Krypto und vieles mehr



NAVIGATION

Nachrichten Marktdaten Know-how Kommentare Podcast Events Die besten E-Commerce Podcasts Tipps und Updates für Amazon Seller Retail Media: News und Wissenswertes Sitemap (Übersicht)

ALLE THEMEN

TRENDS 2025 Amazon Apotheken Arbeitsmarkt B2B Baumarkt Beauty Black Friday Börse Buchhandel China und Asien Cloud Computing Consumer Electronics Cybersecurity Datenschutz Digitalwirtschaft E-Commerce Europa Gaming Geschäftsberichte Gen Z Immobilien Inflation Insolvenzen International Konsumklima Künstliche Intelligenz (KI) LEH Live-Shopping Logistik Luxusgüterindustrie Marketing Marktplätze Mobile Commerce Mobility Möbelmarkt Nachhaltigkeit Online Marketing Payment Politik Quick Commerce Recht Re-Commerce Retail Media Social Media Sport Stationärhandel Studien Technologie Textilhandel TV & Streaming Übernahmen USA Wirtschaft Verbraucher Weihnachten

RETAIL-NEWS FOLGEN

Newsletter LinkedIn X (Twitter) Threads Xing Bluesky Facebook Instagram Telegram Mastodon Google News RSS

ABOUT

Kontakt Redaktionelles Leitbild

RECHTLICHES

Datenschutz Cookie-Richtlinie Impressum