Pressemitteilung

Erfolgreiches Retourenmanagement bei babymarkt.de

Retouren sind kostspielig und belasten das Klima. babymarkt.de, der größte Onlinehändler im Ruhrgebiet, hält die Quote erfolgreich auf niedrigem Niveau.

Dortmund, Januar 2022. Wenn Tor 1 aufgeht, startet babymarkt.de-Mitarbeiter Boban mit dem Sortieren. Hunderte von Paketen aus dem internationalen Onlinegeschäft muss er ins Lager räumen. Die großen landen auf Paletten, die kleinen auf dem Förderband. Im Retourenlager von babymarkt.de, dem größten Onlinehändler im Ruhrgebiet, kommen im Schnitt über 1.000 Rücksendungen pro Tag an. In Spitzenzeiten sind es sogar doppelt so viel. Während auf dem Anlieferungshof ein LKW nach dem anderen anrollt, beginnen die rund 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der gut 4.300 Quadratmeter großen Lagerhalle in Dortmund mit der Prüfung. Facharbeiterin Jenny nimmt gerade eine Autositz-Polstereinlage für Babys unter die Lupe – sie scheint in Ordnung zu sein und geht geprüft in den Wiederverkauf. „95 Prozent der zurückgesandten Ware ist so genannte A-Ware und kann den Kundinnen und Kunden wieder angeboten werden“, sagt Logistikleiter und Prokurist Sebastian Borak. Bei babymarkt.de wird nur ein geringer Teil endgültig entwertet: „Weniger als 0,5 Prozent der gesamten Retouren sind so beschädigt, dass wir sie von einer Recycling-Firma entsorgen lassen müssen.“ Der Rest, die B-Ware, wird so aufbereitet, dass sie zu ermäßigten Preisen wieder in den Handel kommt.

Der Onlinehandel floriert, auch bei babymarkt.de: Das Unternehmen ist mit einem Jahresumsatz von rund 220 Mio. € Europas größter Online-Shop für Baby- und Kinderartikel. Ende des vergangenen Jahres, am Black Weekend, hat babymarkt.de neben diversen Umsatzrekorden eine neue Spitzenleistung im Versand aufgestellt: Mit rund 60.000 Paketen gingen an diesem Wochenende so viele Warensendungen an die Kundinnen und Kunden wie noch nie. Der sehr positive Trend hat mit steigenden Retouren aber auch eine Schattenseite. Forschende der Universität Bamberg haben ermittelt, dass in 2021 rund 530 Mio. Pakete in Deutschland retourniert wurden. Laut Studie sei Deutschland damit „Retouren-Europameister“ – jedes vierte Paket im E-Commerce gehe an die Händlerinnen und Händler zurück (Quelle: Forschungsgruppe Retourenmanagement/ Universität Bamberg). Retouren belasten das Klima, sind lästig für die Kundinnen und Kunden und verursachen zusätzliche Kosten im Handel. „Durchschnittlich kostet uns eine Rücksendung rund 20 €“, bilanziert babymarkt.de-Prokurist Sebastian Borak.

Dem Unternehmen ist es in den vergangenen Jahren erfolgreich gelungen, die Retourenquote von 13,20% (2018) auf 9,20% (2022) zu senken. Zum Vergleich: Im Fashion-Segment werden bis zu 60 Prozent der Artikel zurückgesendet. Seit Bestehen des Online-Shops arbeitet babymarkt.de daran, Retouren zu reduzieren oder sie bestenfalls zu vermeiden. Das Erfolgsgeheimnis einer geringen Retourenquote liegt unter anderem auch an einer umfassenden, stetig verbesserten Produktpräsentation. „Die Waren werden online so dargestellt, dass die Erwartungen der Kundinnen und Kunden möglichst nicht enttäuscht und Retouren somit im Vorfeld verhindert werden“, so Sebastian Borak. Um das Retourenmanagement noch nachhaltiger und effektiver zu gestalten, hat sich babymarkt.de vor kurzem für eine neue IT-Plattform des Unternehmens Trusted Returns aus Leverkusen

entschieden. Damit ist es nun möglich, auf das Ausdrucken der Versandpapiere zu verzichten. Bei rund 2,6 Millionen Paketen pro Jahr hatte babymarkt.de ein sehr hohes Papieraufkommen und einen großen Toner-Verbrauch, da für jedes Paket Versandpapiere hinzugefügt werden mussten. Mithilfe der Plattform wird dieses nun digital abgewickelt. Intensiviert wurde zudem Service und Kundenkontakt: Bei Retouren, die unter einem bestimmten Produktwert liegen, bietet die Plattform Kundinnen und Kunden an, den Artikel zu behalten und so auf die Retoure zu verzichten. „Vermiedene Retouren sind am Ende kostengünstiger, sparen CO_2 und kommen somit dem Klima zugute“, resümiert Prokurist Borak. Schritt für Schritt geht das Unternehmen neue Wege im Retourenmanagement – hin zu einem nachhaltigen, kundenorientierten und effizienten Green-eCommerce.

Über babymarkt.de

Die babymarkt.de GmbH (www.babymarkt.de) mit Hauptsitz in Bochum ist Europas größter Online-Shop für Baby- und Kinderartikel. Das digitale Unternehmen ist national und international auf Wachstumskurs. babymarkt.de ist neben Deutschland in insgesamt 13 Ländern in Europa sowie in China vertreten. Zudem betreibt das Unternehmen fünf Filialen in Deutschland und beschäftigt knapp 500 Mitarbeiter:innen. babymarkt.de wurde bereits zum sechsten Mal in Folge als bester Online-Shop in der Kategorie „Baby- und Kleinkindausstattung“ ausgezeichnet und ist laut dem Technik-Portal CHIP einer der „Leading Shops 2021“.

Pressekontakt

babymarkt.de GmbH
Suttner-Nobel-Allee 4
44803 Bochum
E-Mail: presse@babymarkt.de
www.babymarkt.de