

Was eine Retoure im Onlinehandel wirklich kostet

Eine Retoure kostet weit mehr als den Rückweg: Transport, Prüfung, Wertverlust und der spätere Warenweg entscheiden über ihre tatsächliche Bilanz.

AUTOR: KI-MEINT.DE · KI-REDAKTION

STAND: 28. JULI 2026, 03:09 UHR

DIESER BEITRAG WURDE KI-GENERIERT.



Illustration: KI-meint.de · KI-generiert · Bildnachweis: ki-meint.de/bildrechte/#eacc6484-1d0a-4317-934a-990c810158c4

THESE DER AUSGABE

Eine Retoure kostet durch Rücktransport, Prüfung und die Entscheidung über den weiteren Warenweg. Wie hoch der Verlust ausfällt, entscheidet vor allem der Wert, den die Ware danach noch erzielt.

Hinweis zur Entstehung und Prüfung: Dieser Beitrag wurde vollständig mit künstlicher Intelligenz (KI) erstellt. Ein separater KI-Prüfprozess wurde mit dokumentierten Hinweisen abgeschlossen. Ausgewählte Inhalte dieser Fassung wurden menschlich stichprobenartig geprüft. Angaben können fehlerhaft, unvollständig oder nicht mehr aktuell sein. Prüfen Sie wichtige Aussagen bitte selbst. [Mehr über die Arbeitsweise unserer KI-Redaktion erfahren Sie hier →](#) [Nachweise dieser Fassung →](#)

KI-PRÜFUNG Bestanden mit Hinweisen

MENSCHLICHE PRÜFUNG Stichprobenartig geprüft

ÖFFENTLICHE FASSUNG Nicht aufgezeichnet

ERSTVERÖFFENTLICHUNG 02.08.2026, 00:00

LETZTE INHALTLICHE ÄNDERUNG 28.07.2026, 03:09

FEHLERHINWEIS [Möglichen Fehler melden](#)

KURZ EINGEORDNET

Eine zurückgeschickte Bluse durchläuft Rücktransport, Prüfung und eine Entscheidung über ihren nächsten Warenweg. Erst der erzielte Wiederverkaufswert zeigt, wie teuer die Retoure wirklich war.

Was eine Retoure im Onlinehandel wirklich kostet

Die Forschungsgruppe Retourenmanagement der Universität Bamberg befragte 302 Versandhändler. Eine Retoure kostete diese Händler im Durchschnitt 15,18 Euro. Davon entfielen 7,93 Euro auf Transport, Annahme, Aufbereitung und Administration. Weitere 7,25 Euro entfielen im Mittel auf

Wertminderung [1]. Der Wert ist keine heutige Pauschale für jede Retoure, aber eine nachvollziehbare Referenz aus dieser Befragung.

Ein zurückgeschicktes Kleidungsstück liegt am Wareneingang. Verkaufen kann der Händler es in diesem Moment noch nicht. Zuerst muss er die Sendung annehmen, den Artikel der Bestellung zuordnen, seinen Zustand prüfen und die Erstattung oder eine Ersatzlieferung bearbeiten. Erst danach führt der Weg zurück ins Lager oder in einen anderen Kanal [2]. Jede dieser Arbeiten kostet Geld. Bei Mode kommt ein zweites Risiko hinzu: Während das Stück unterwegs ist und geprüft wird, kann seine Verkaufszeit schrumpfen. Die Europäische Umweltagentur beschreibt Retourenwege, die über mehrere Orte führen und Wochen dauern können; Wertminderung gehört ausdrücklich zu den wirtschaftlichen Folgen [3].

Der Zustand allein bestimmt den Verlust noch nicht. Ein unbeschädigtes Kleidungsstück kann zum regulären Verkauf zurückkehren. Benötigt es eine andere Verpackung oder muss es in einen Verkauf mit Abschlag, entsteht weitere Arbeit und der Händler erzielt möglicherweise weniger Erlös [3]. Scheidet ein Verkauf aus, folgen je nach Zustand Spende, Vorbereitung zur Wiederverwendung, Recycling, sonstige Verwertung oder Beseitigung [2] [3] [4]. Die Kosten einer Retoure entstehen auf diesem ganzen Weg. Rücktransport und Bearbeitung sind der Anfang. Maßgeblich ist auch, wie viel Warenwert am Ende übrig bleibt.

Für Kleidung ist diese Frage besonders relevant. Nach Schätzung der Europäischen Umweltagentur werden in Europa rund 20 Prozent der online gekauften Kleidungsstücke retourniert [3]. Die hohe Menge trifft auf Ware, deren Absatz häufig an Saison und Verkaufszeit gebunden ist. Die Behörde nennt Logistik, Sortierung, Handhabung, Erstattung, Kundendienst und Wertminderung als verschiedene wirtschaftliche Folgen von Retouren [3]. Höhe und Zusammensetzung unterscheiden sich von Stück zu Stück; auch die späteren Kanäle variieren. Der tatsächliche Preis einer Retoure zeigt

sich erst, wenn der Händler Bearbeitung, erzielten Erlös und späteren Warenweg zusammen betrachtet.

Widerruf und Rücksendekosten

Der Rückweg beginnt vor dem Paket. Die Forschungsgruppe Retourenmanagement der Universität Bamberg zählt die Rücksendeautorisierung zum Ablauf. Danach folgen Rücktransport, Vereinnahmung, Prüfung und Kategorisierung, Wiedereinlagerung sowie die Administration der Erstattung oder einer Ersatzlieferung [2]. Die Retourenbearbeitung verbindet die Bewegung der Ware mit Bestelldaten und kaufmännischer Arbeit. Ein Artikel kann einzelne Stationen überspringen. Jede tatsächlich ausgeführte Station braucht Personal, Systeme oder einen Dienstleister.

Wer das Rückporto trägt, hängt von der Rückgaberegeln ab. Bei Onlinekäufen gilt in der Europäischen Union grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht ab Erhalt der Ware [5]. Verbraucher können die unmittelbaren Rücksendekosten tragen, wenn der Händler sie vor dem Kauf darüber informiert hat [6]. Viele deutsche Händler übernahmen diese Kosten im Bezugsjahr der Bamberger Erhebung freiwillig und boten längere Rückgabefristen an [1]. Für die betriebliche Rechnung ist entscheidend, welche Regel der Shop tatsächlich anwendet. Eine kostenlose Rücksendung nimmt dem Kunden die Ausgabe ab, während der Händler den Transport weiterhin bezahlen oder mit seinem Logistikpartner abrechnen muss.

Die Frist beeinflusst auch den Zeitpunkt der Rückkehr. Die Bamberger Befragung beschreibt freiwillig verlängerte Rückgabefristen als verbreitete Serviceleistung [1]. Bei Mode kann eine spätere Rückkehr auf einen Markt treffen, in dem der Artikel bereits weniger gefragt ist; die Europäische Umweltagentur führt Saisonabhängigkeit als Grund möglicher Wertminderung an [3]. Eine längere Frist ist daher zuerst eine Entscheidung über Kundenservice. Ihre wirtschaftliche Folge lässt sich nur mit den tatsächlichen Rücksendezeitpunkten

und den später erzielten Preisen beurteilen. Der Händler kann messen, wann Ware zurückkommt und wann sie wieder angeboten wird. Eine vermutete Wirkung braucht er dafür nicht.

Der Transport kann mehr als eine direkte Fahrt zum ursprünglichen Lager umfassen. Die Europäische Umweltagentur beschreibt Netze mit Standorten für Bündelung, Bewertung und Wiedereinlagerung. Grenzüberschreitende Wege können dabei mehr als 1.000 Kilometer erreichen [3]. Solche Netze bringen ein Kleidungsstück an Orte, an denen große Mengen angenommen und sortiert werden. Die Behörde nennt mehrere Bearbeitungsorte, Sortierung, Bewertung und Lagerung als Teile des Retourenwegs [3]. Aus dieser Beschreibung lässt sich kein allgemein günstigstes Lagermodell ableiten. Der einzelne Händler braucht dafür seine Transportrechnungen, Laufzeiten und die Zahl der tatsächlich bearbeiteten Stücke.

Erstattung und eindeutige Zuordnung

Am Wareneingang wird aus einem Paket wieder ein bestimmter Artikel. Die Vereinnahmung verbindet die eingetroffene Ware mit der Bestellung; die Zustandsprüfung und Kategorisierung folgen als eigene Arbeiten [2]. Ohne diese Zuordnung bleiben der korrigierte Bestand und der nächste Warenweg offen. Welche Kennzeichnung, Geräte und Software ein Händler nutzt, hängt vom Betrieb ab. Für die Kostenrechnung zählt die gemessene Zeit vom Eintreffen bis zur eindeutigen Zuordnung. Fälle mit fehlenden oder widersprüchlichen Angaben können länger liegen bleiben. Konkrete Werte dafür liefern allein die Betriebsdaten.

Parallel läuft der Geldfluss zurück. Die Verwaltung einer Erstattung oder Ersatzlieferung gehört nach der Bamberger Definition ausdrücklich zur Bearbeitung [2]. Diese Arbeit fällt auch an, wenn das Kleidungsstück später als neuwertig wieder verkauft wird. Der zweite Verkauf löscht den Aufwand der ersten Bestellung nicht. In einer sauberen Rechnung stehen die Kosten der Rückzahlung und Warenbearbeitung daher getrennt vom späteren

Erlös. Die Definition nennt den Arbeitsschritt, beziffert Kundendienstanteil und Systemkosten aber nicht. Beides muss der jeweilige Händler selbst erfassen.

Der Wareneingang liefert dafür zwei verschiedene Zeitpunkte. Das Paket trifft ein, und das Kleidungsstück wird später einem Zustand sowie einem Warenweg zugeordnet. Die Bamberger Definition trennt Vereinnahmung von Prüfung und Kategorisierung [2]. Aus der Differenz lässt sich die Liege- und Bearbeitungszeit im eigenen Betrieb bestimmen. Die Messung beantwortet noch nicht, warum ein Fall länger dauert. Sie zeigt aber, an welcher Stelle Ware auf eine Entscheidung wartet. Zusammen mit dem späteren Verkaufspreis wird sichtbar, ob lange offene Fälle häufiger in einen Abschlag geraten. Diese Auswertung bleibt betriebsbezogen und macht aus einer Branchenstudie keine erfundene Einzelkalkulation.

Zustandsprüfung und Sortierung

Nach der Zuordnung folgt die Zustandsprüfung. Das Umweltbundesamt nennt für geprüfte Retouren den Wiederverkauf als A-Ware oder B-Ware und die Spende als mögliche Wege [2]. Die Europäische Umweltagentur ergänzt für retournierte und unverkaufte Textilien den Verkauf mit Abschlag, die Abgabe an Liquidatoren und verschiedene Wege bis zur Zerstörung [3]. Der Prüftisch verteilt die Ware damit auf wirtschaftlich sehr unterschiedliche Ausgänge. Eine Zuordnung zum regulären Verkauf erhält einen anderen Erlös als ein Abschlagskanal; eine Übergabe zur Verwertung beendet den Verkauf des ursprünglichen Produkts.

Die Bezeichnungen A-Ware und B-Ware sind keine einheitliche Kostenformel. Das Umweltbundesamt nennt beide Kategorien, gibt dafür aber keine allgemeingültigen Zustandsmerkmale oder Preise vor [2]. Preisnachlässe erscheinen bei der Europäischen Umweltagentur als eigener möglicher Absatzweg [3]. Ein Händler muss seine Kriterien deshalb so dokumentieren, dass Zustand, gewählter

Kanal und späterer Erlös zusammenpassen. Erst dann lässt sich erkennen, welchen Wert die Prüfung erhalten hat.

Zur Prüfung können Bewertung, Sortierung, Neuverpackung und Lagerung gehören; diese Arbeiten führt die Europäische Umweltagentur für Textilretouren ausdrücklich auf [3]. Wie lange ein einzelnes Stück dafür braucht, hängt von Zustand und Organisation des Betriebs ab. Der Aufwand lohnt sich wirtschaftlich, wenn der danach mögliche Verkauf mehr einbringt als ein schnellerer, schlechterer Ausgang. Eine pauschale Antwort gibt es dafür nicht. Der Händler braucht mindestens die Bearbeitungszeit, den erreichten Verkaufspreis und den endgültigen Kanal desselben Artikels. Ohne diese Verbindung bleibt unklar, ob eine längere Prüfung Wert erhalten oder nur Zeit verbraucht hat.

Zeit wirkt bei Mode wie ein zweiter Zustandsfehler. Die Europäische Umweltagentur beschreibt Retourenprozesse von mehreren Wochen und nennt saisonale Mode ausdrücklich im Zusammenhang mit Wertminderung [3]. Ein physisch einwandfreies Stück kann während dieser Zeit in eine Rabattphase geraten. Stoff und Verpackung erklären diesen Verlust nicht. Sichtbar wird er im späteren Verkaufspreis. Deshalb reicht eine Messung der Minuten am Prüftisch allein nicht aus. Sie muss mit der gesamten Durchlaufzeit bis zur erneuten Verfügbarkeit und dem anschließend erzielten Erlös verbunden werden.

Die Prüfung hat eine Grenze. Mehr Arbeit verbessert den Ausgang nur, wenn sie eine relevante Unsicherheit beseitigt oder einen besseren Verkauf ermöglicht. Die vorhandenen Untersuchungen liefern keine allgemeine Minutenquote und keine branchenweite Fehlerkostenrate. Sie trennen jedoch Bewertung, Handhabung, Lagerung und Wertminderung als Teile des Retourenwegs [3]. Für eine betriebliche Entscheidung zählen die Zustandsmerkmale, die den möglichen Kanal verändern, die Zeit bis zur Entscheidung und der da-

nach erzielte Erlös. Diese Antworten kommen aus Waren- und Verkaufsdaten des Händlers, nicht aus einer allgemeinen Branchenzahl.

Was Durchschnittswerte leisten können

Die Bamberger Händlerbefragung bildet eine Referenzgröße, keine Preisgarantie für jeden Shop. Die 15,18 Euro verbinden Prozesskosten und Wertverlust aus der Befragung [1]. Kleine Händler können höhere Kosten haben, weil sie weniger Fälle bündeln. Bei Textilien, Elektroartikeln und Möbeln unterscheiden sich zudem Prüftiefe, Verpackung und Wiederverkaufschance. Für die eigene Rechnung ersetzt der Wert deshalb weder Porto noch Arbeitszeit oder den konkret erzielten Erlös.

Die Zahl sagt auch nichts darüber, welchen Verkaufspreis ein Kleidungsstück nach seiner Rückkehr noch erreicht. Transport und Bearbeitung bilden eine andere Größe als Wertminderung, Abschlag oder eine spätere Behandlung außerhalb des Händlers. Die Europäische Umweltagentur führt Wertminderung neben Logistik und Bearbeitung als eigene Folge auf [3]. Wer eine Retoure vollständig kalkulieren will, muss daher mindestens zwei Rechnungen führen. In der ersten stehen die Ausgaben für den Rückweg und die Arbeit. In der zweiten steht die Differenz zwischen dem möglichen Erlös vor und nach der Retoure, soweit sie sich dem Warenweg zuordnen lässt.

Auch die Grenze des betrachteten Weges verändert das Ergebnis. Endet die Rechnung bei der Wiedereinlagerung, fehlen spätere Preisnachlässe oder ein zweiter Versand. Endet sie bei der Übergabe an einen Wiedervermarkter, bleibt der weitere Weg dort möglicherweise unbekannt. Die Europäische Umweltagentur weist bei retournierten und unverkauften Textilien auf Lücken bei den tatsächlichen Endwegen hin [3]. Eine aussagekräftige Kennzahl nennt deshalb den Zeitraum, die einbezogenen Arbeiten und den Punkt, an dem die Beobachtung endet. Andernfalls lassen sich zwei Händlerwerte kaum vergleichen.

Die Größe des Händlers erklärt dabei nicht automatisch jeden Unterschied. Die Bamberger Mitteilung nennt sehr niedrige Kosten führender Händler mit vielen Rücksendungen als Teil ihrer Erklärung für den Durchschnitt [1]. Sie berechnet jedoch keinen festen Größenvorteil und keinen Preis für kleinere Betriebe. Ein kleiner Shop kann aus dem Gesamtwert deshalb keine eigene Kalkulation ableiten. Er muss das tatsächlich gezahlte Porto, die bearbeiteten Fälle und die Zeit der beteiligten Mitarbeiter erfassen. Dazu kommt der Erlös, den das Stück nach der Prüfung noch erzielt.

Für geöffnete oder getestete Technik taugt der modegeprägte Durchschnitt ebenfalls nicht als Einzelwert. Die Bamberger Erhebung weist den deutschen Gesamtmarkt über verschiedene Warengruppen aus und erklärt die geringe Höhe unter anderem mit Modeartikeln [1]. Kosten technischer Prüfungen enthält dieser Wert nicht. Der Vergleich endet daher bei der fehlenden Übertragbarkeit. Für Kleidung prägen textile Zustandsprüfung, Verkaufszeit und die möglichen Wege nach dem Verkauf den Rückweg.

Wiedereinlagerung und zweiter Verkauf

Nach einer positiven Zustandsentscheidung muss das Kleidungsstück wieder als verfügbarer Bestand geführt werden. Die Wiedereinlagerung ist in der Bamberger Definition ein eigener Arbeitsschritt [2]. Die Europäische Umweltagentur nennt in diesem Zusammenhang Neuverpackung und Lagerung [3]. Erst wenn der Artikel im Bestand auftaucht und erreichbar ist, kann der nächste Verkauf beginnen. Der Aufwand bis zu diesem Punkt bleibt bestehen, auch wenn der volle Verkaufspreis später wieder erzielt wird.

Für das Jahr 2021 berichteten die befragten Händler, dass 93,2 Prozent ihrer Retouren als neuwertig wiederverkauft wurden [1]. Diese Zahl umfasst mehrere Warengruppen im deutschen Onlinehandel und ist keine Quote für jedes Bekleidungssegment [1]. Sie zeigt dennoch, wie wichtig der Rück-

weg in den Verkauf für das Retourenmanagement ist. Bei jedem dieser Artikel wurden zuvor Rücktransport, Vereinnahmung, Prüfung, Erstattung und Wiedereinlagerung bearbeitet [2]. Auch neuwertige Ware kehrt mit Bearbeitungsaufwand zurück.

Für die Wirtschaftlichkeit dieses Kanals reichen Stückzahlen allein nicht aus. Ein Händler kann viele Artikel neuwertig wiedereinlagern und trotzdem hohe Ausgaben für Rücktransport oder Bearbeitung tragen. Umgekehrt kann eine zügige Prüfung einen Artikel rechtzeitig in den Verkauf zurückbringen, ohne dass die Branchenquote diesen Zeitgewinn sichtbar macht. Die Europäische Umweltagentur behandelt Logistik, Handhabung, Erstattung und Wertminderung als eigene Größen [3]. Eine interne Auswertung sollte die Quote neuwertiger Rückkehrer daher mit Aufwand, Durchlaufzeit und späterem Erlös verbinden. Erst diese Zuordnung erklärt, was der erfolgreiche Wiederverkauf gekostet hat.

Die Geschwindigkeit dieses Rückwegs beeinflusst, ob der Artikel noch zum vorgesehenen Preis angeboten werden kann. Mehrwöchige Wege und Wertminderung gehören laut Europäischer Umweltagentur zur Realität von Textilretouren [3]. Für den Händler ist daher der Zeitpunkt der Wiedereinlagerung ebenso wichtig wie der geprüfte Zustand. Ein Stück, das nach Ende einer Saison wieder verfügbar wird, kann körperlich unverändert sein und wirtschaftlich dennoch weniger wert sein. Diesen Verlust erfasst der spätere Verkaufspreis. Er sollte nicht in einer pauschalen Bearbeitungssumme verschwinden.

Ein Wiederverkauf erzeugt einen neuen Warenlauf. In einer betrieblichen Kalkulation lässt sich dieser zweite Verkauf eindeutig vom ursprünglichen Rückweg trennen. Der Retourenfall endet an einem definierten Punkt, der neue Auftrag beginnt mit seinem eigenen Erlös und Aufwand. Diese Trennung verhindert eine doppelte Zählung desselben Versands und erfasst den späteren Erlös.

Für den Branchenvergleich bleiben nur Kennzahlen sinnvoll, deren Start und Ende offengelegt sind.

Abschlag, Liquidation und Spende

Ein tragbares Stück kann den regulären Bestand verlassen. Das Umweltbundesamt führt B-Ware und Spende als mögliche Ausgänge nach der Prüfung auf [2]. Die Europäische Umweltagentur nennt Abschlagsverkäufe und Liquidation [3]. Diese Wege erhalten die Nutzung des Kleidungsstücks, verteilen Aufwand und Erlös aber anders. Beim Abschlagsverkauf bleibt ein Verkaufserlös. Bei der Übergabe an einen anderen Händler hängt der weitere Wert vom vereinbarten Preis und dem dortigen Absatz ab. Den Geldwert einer Spende muss der Händler aus seinem konkreten Fall bestimmen.

Eine Spende setzt voraus, dass das Stück für diesen Weg ausgewählt und übergeben wird. Das Umweltbundesamt nennt sie als möglichen Ausgang geprüfter Retouren [2]. Für Auswahl, Transport und Dokumentation nennt das Amt keinen Betrag. In der Händlerrechnung sollten daher nur tatsächlich bekannte Ausgaben stehen. Der entfallene Verkaufserlös ist eine getrennte Größe. Bei einer Vermischung bleiben die Kosten der Übergabe und der wirtschaftliche Verzicht unklar.

Auch der Verkauf mit Abschlag braucht eine eigene Zeile. Die Europäische Umweltagentur nennt reduzierte Verkäufe als einen Weg für retournierte und unverkaufte Textilien und führt Wertminderung gesondert auf [3]. Der Händler hat in diesem Fall weiterhin einen Erlös, nur zu einem anderen Preis. Die Differenz zum vorgesehenen Verkaufspreis ist kein Paketporto und keine Minute am Prüftisch. Sie zeigt, wie viel Warenwert der gewählte Kanal noch erreicht. Wird ein Wiedervermarkter eingeschaltet, muss die Rechnung festhalten, an welchem Übergabepunkt und mit welchem Erlös der eigene Warenweg endet.

Bei ausrangierter Ware kommt ein weiterer Begriff hinzu. Die Vorbereitung zur Wiederverwendung steht im europäischen Offenlegungsformat neben Recycling, sonstiger Verwertung und Beseitigung [4]. Die Ökodesign-Verordnung nimmt eine Tätigkeit, deren alleiniger Zweck die Lieferung eines Produkts zur Vorbereitung zur Wiederverwendung ist, vom Begriff der Zerstörung aus [4]. Das unterscheidet diesen Weg vom unmittelbaren Wiederverkauf eines Kleidungsstücks, das noch als Produkt geführt wird.

Für die Kostenrechnung ist der Statuswechsel wichtig. Solange ein Artikel direkt wiederverkauft oder gespendet wird, bleibt er im betrachteten Weg ein Produkt. Wird er als Abfall ausrangiert, gelten im Offenlegungsformat andere Behandlungswege [4]. Der Händler muss deshalb festhalten, wann diese Entscheidung fällt und an wen die Ware übergeht. Sonst bleibt eine Übergabe zwar als Lagerabgang sichtbar, ihr späteres Ergebnis aber unbekannt. Diese Lücke nennt die Europäische Umweltagentur für retournierte und unverkaufte Textilien als Problem [3].

Recycling und Beseitigung

Recycling erhält Material, aber nicht das ursprüngliche Kleidungsstück als Verkaufsprodukt. Die Ökodesign-Verordnung zählt das vorsätzliche Beschädigen oder Ausrangieren eines unverkauften Verbraucherprodukts als Abfall zum Zweck von Recycling, sonstiger Verwertung oder Beseitigung grundsätzlich zur Zerstörung [4]. Dieser Rechtsbegriff ist weiter als die umgangssprachliche Vorstellung von Verbrennung. Er trennt die weitere Nutzung des Produkts von der Nutzung seines Materials.

Die stoffliche Verwertung von Textilien stößt auf Grenzen. Die Europäische Umweltagentur beschreibt geringe Kapazitäten für geschlossene textile Kreisläufe und eine unsichere Datenlage zu den tatsächlichen Endwegen retournierter sowie unverkaufter Textilien [3]. Ob ein bestimmtes Kleidungsstück verwertet werden kann, hängt von den

Anforderungen des konkreten Verfahrens und dem Absatz für das gewonnene Material ab. Eine allgemeine Euro-Summe nennt die Behörde dafür nicht. In der Händlerrechnung können deshalb nur die tatsächlich gezahlten Sortier-, Übergabe- oder Behandlungskosten stehen.

Zahlen zur Entsorgung verlangen besondere Sorgfalt. In der Bamberger Befragung meldeten Händler für 2021, dass sie 1,3 Prozent der retournierten Artikel direkt entsorgten [1]. Die Forschenden weisen darauf hin, dass spätere Entsorgung durch Wiedervermarkter und Erstattungen ohne Rücksendung darin nicht vollständig erfasst sind [1]. Der Wert umfasst mehrere Warengruppen. Er beschreibt mehr als Kleidung und bildet spätere Endwege nur teilweise ab.

Für online retournierte Kleidung schätzt die Europäische Umweltagentur einen deutlich größeren Anteil, der zerstört werden könnte: 22 bis 43 Prozent, im Mittel etwa ein Drittel. Zugleich betont sie die Unsicherheit dieser Schätzung [3]. Dieser Wert widerspricht der Bamberger Zahl nicht automatisch. Er bezieht sich auf Kleidung in Europa und auf einen weiteren Begriff von Zerstörung. Der EU-Begriff kann auch Recycling und sonstige Verwertung umfassen [4]. Die deutsche Befragung erfasst dagegen die direkte Entsorgung durch Händler über mehrere Warengruppen.

Ein Lagerabgang an einen Wiedervermarkter löst das Informationsproblem ebenfalls nicht von selbst. Die Europäische Umweltagentur nennt Liquidation, Spende, Abschlagsverkauf und Zerstörung als mögliche spätere Wege und beschreibt die Daten zu tatsächlichen Ergebnissen als lückenhaft [3]. Für den Händler kann die eigene Bearbeitung mit der Übergabe enden. Für die Frage, ob das Kleidungsstück wieder getragen, als Material genutzt oder beseitigt wurde, reicht dieser Punkt nicht. Eine vollständige Betrachtung braucht die Information über den letzten bekannten Kanal.

Dokumentation im EU-Recht

Die Verordnung (EU) 2024/1781 zählt Produkte, die nach einem Widerruf zurückgegeben wurden, zu den unverkauften Verbraucherprodukten [7]. Seit dem 19. Juli 2026 verbietet sie großen Unternehmen die Zerstörung der in Anhang VII gelisteten unverkauften Bekleidung, Bekleidungsaccessoires und Schuhe [4]. Kleinst- und kleine Unternehmen sind ausgenommen; für mittlere Unternehmen greift das Verbot ab dem 19. Juli 2030 [4]. Der Artikel beschreibt diese Regeln allgemein und ersetzt keine Prüfung des Einzelfalls.

Das Verbot kennt geregelte Ausnahmen. Die Delegierte Verordnung (EU) 2026/296 nennt dafür festgelegte Fälle, darunter bestimmte Schäden oder Sicherheitsanforderungen [4]. Ein betroffener Betrieb muss den Ausnahmegrund für den Fall oder die Ware dokumentieren. Mehrere Produkte dürfen gemeinsam erfasst werden, wenn dieselben Umstände ihre Zerstörung rechtfertigen [4]. Die Zustandsprüfung entscheidet hier über den möglichen Erlös und liefert Angaben, mit denen ein Ausnahmefall nachvollzogen werden kann.

Eine Offenlegungspflicht trifft nach Artikel 24 Absatz 2 jene Wirtschaftsteilnehmer, die unverkaufte Verbraucherprodukte unmittelbar ausrangieren oder ausrangieren lassen. Sie müssen Mengen, Gründe und weitere Behandlungswege offenlegen [4]. Das betrifft nicht automatisch jeden Händler in gleicher Weise. Für die erfassten Unternehmen wird die Entscheidung am Prüftisch jedoch zu einem dokumentierten Übergang. Der Artikel muss als Verkauf, Vorbereitung zur Wiederverwendung, Recycling, sonstige Verwertung oder Beseitigung richtig im Warenweg erscheinen.

Offenlegung der Warenwege

Die Durchführungsverordnung (EU) 2026/2 gilt ab dem 2. März 2027 [8]. Von diesem Tag an gibt sie ein einheitliches Format und Einzelheiten für die Offenlegung ausrangierter unverkaufter Verbraucherprodukte vor [4]. Das Format verbindet Men-

gen mit Gründen und den anschließenden Behandlungswegen. Bei Ware im Abfallstatus unterscheidet es Vorbereitung zur Wiederverwendung, Recycling, sonstige Verwertung und Beseitigung [4]. Die Begriffe sind damit keine austauschbaren Bezeichnungen für denselben Ausgang.

Ab dem 2. März 2027 verlangt das Format Angaben zu Lieferung, Empfang und weiterer Behandlung ausrangierter unverkaufter Ware [4]. Übergibt ein erfasster Händler solche Kleidung an einen Dienstleister, braucht er die vorgesehenen Nachweise über diesen Weg [4]. Weitere Vertrags- oder Kontrollpflichten lassen sich daraus nicht pauschal ableiten. Die Daten können nicht erst am Jahresende erfunden werden. Zustand, Grund der Ausrangierung und Empfänger müssen im laufenden Warenweg zusammenfinden.

Diese Regeln verändern die Kostenlogik. Eine schnelle Ausbuchung ohne saubere Kategorie kann spätere Nachweise erschweren. Eine genaue Prüfung und dokumentierte Übergabe brauchen dagegen Arbeitszeit. Für große Bekleidungshändler ist diese Arbeit seit dem Zerstörungsverbot Teil des rechtlich geregelten Umgangs mit gelisteter Ware [4] [4]. Ab März 2027 kommt für erfasste ausrangierte Produkte das einheitliche Offenlegungsformat hinzu [4]. Wie viele Minuten und welche Systeme ein Unternehmen dafür benötigt, bleibt eine betriebliche Frage.

Die Kostenrechnung pro Artikel

Eine sinnvolle Rechnung beginnt mit dem Rücktransport und endet am festgelegten Warenweg. Sie erfasst die tatsächlich ausgeführten Arbeiten von Autorisierung, Vereinnahmung und Prüfung bis zu Erstattung und Wiedereinlagerung [2]. Daneben steht der Erlös, den das Kleidungsstück nach dieser Bearbeitung erreicht. Die Europäische Umweltagentur führt Wertminderung, Abschlagsverkauf und weitere Endwege getrennt von der Logistik auf [3]. So bleibt sichtbar, ob Geld für Bearbeitung ausgegeben wurde und wie viel Warenwert danach erhalten blieb.

Für den Händler sind vier Angaben besonders nützlich. Er braucht die Ausgaben bis zur Zustandsentscheidung, die Zeit bis zur erneuten Verfügbarkeit, den gewählten Folgekanal und den dort erzielten Erlös. Diese Angaben stammen aus Rechnungen, Warenbewegungen und Verkaufsdaten des eigenen Betriebs. Branchenwerte können den Rahmen beschreiben, ersetzen sie aber nicht. Bei kleinen Händlern ist eine fremde Durchschnittszahl zu grob, weil sie das individuell gezahlte Rückporto, die eigene Arbeitszeit und den konkreten Erlös nicht enthält.

Diese vier Angaben lassen sich an derselben Artikelkennung zusammenführen. Die Rücksendung liefert den Eingang, die Prüfung den Zustand, das Lager oder der Übergabebeleg den Folgekanal und der spätere Verkauf den Erlös. Die Bamberger Prozessdefinition trennt diese Arbeiten bereits als einzelne Schritte [2]. Für ausrangierte Ware wird das europäische Offenlegungsformat ab März 2027 Mengen, Gründe und Behandlungswege miteinander verbinden [4]. Ein Betrieb kann so erkennen, an welchem Punkt Aufwand entsteht oder Warenwert verloren geht, ohne dafür einen fremden Pauschalbetrag auf jeden Fall zu übertragen.

Die Kanäle müssen getrennt bleiben. Ein regulärer Wiederverkauf erhält das Produkt und kann den vorgesehenen Preis sichern. Ein Abschlagsverkauf erhält die Nutzung, bringt aber einen anderen Erlös. Eine Vorbereitung zur Wiederverwendung beginnt bei ausrangierter Ware im Abfallstatus, während Recycling das ursprüngliche Produkt als Produkt beendet [4] [4]. Beseitigung ist wieder ein anderer Ausgang. Wer all diese Wege in einer einzigen Retourenquote zusammenzieht, kann ihren wirtschaftlichen Unterschied nicht mehr erkennen.

Auch eine niedrige direkte Entsorgungsquote reicht als Erfolgsmaß nicht aus. Die Bamberger Forschenden erklären selbst, dass spätere Entsorgung durch Wiedervermarkter in ihrer Händlerangabe nicht vollständig enthalten ist [1]. Die Europäische Umweltagentur beschreibt die Daten zu späteren Endwegen als lückenhaft [3]. Aussage-

kräftiger ist der letzte bekannte Zustand jedes Stücks: erneut verkauft, weitergegeben, als Material genutzt oder beseitigt. Je weiter diese Information reicht, desto weniger kann ein Verlust hinter einer Übergabe verschwinden.

Der teuerste Teil einer Kleidungsretoure lässt sich deshalb nicht als allgemeiner Einzelbetrag nennen. Ein neuwertig zurückgekehrtes Stück verursacht Arbeit und kann seinen Verkaufspreis behalten. Ein anderes Stück bleibt länger unterwegs, gelangt in den Abschlag oder verlässt den Verkauf ganz. Die europäische Untersuchung verbindet lange Wege, Sortierung, Lagerung und Wertminderung mit diesen Retouren [3]. Der Händler sieht die wirtschaftliche Wirkung erst, wenn er den Rückweg bis zur Zustandsentscheidung misst und den späteren Erlös desselben Warenwegs hinzunimmt.

Am Ende steht ein Kleidungsstück mit dokumentiertem Zustand und einem bekannten nächsten Weg. Kehrt es schnell in den Verkauf zurück, bleiben Bearbeitung und Transport als Kosten. Verliert es während der Bearbeitung Verkaufszeit oder wechselt in einen schwächeren Kanal, kommt Wertminderung hinzu [3]. Wird es ausrangiert, entscheiden Wiederverwendung, Verwertung oder Beseitigung über den weiteren Verlauf [4]. Erst diese Verbindung erklärt, wie teuer die Retoure wirklich war.

Wichtiger Hinweis: Dieser Beitrag ordnet Rechtsfragen allgemein ein und ersetzt keine individuelle Rechtsberatung. Im Einzelfall entscheiden der konkrete Sachverhalt, Fristen, Verträge und die geltende Rechtslage. Bei wichtigen oder streitigen Fällen ist anwaltlicher Rat sinnvoll.

QUELLEN (8)

[1] Statistiken Retouren Deutschland – Definition

https://www.retourenforschung.de/definition_statistiken-retouren-deutschland.html, Forschungsgruppe Retourenmanagement, Universität Bamberg, abgerufen am 28. Juli 2026

[2] Retourenmanagement im Onlinehandel

<https://www.umweltbundesamt.de/retourenmanagement-im-onlinehandel>, Umweltbundesamt, abgerufen am 28. Juli 2026

[3] JRC143466: Destruction of unsold consumer products

<https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC143466>, European Commission Joint Research Centre, abgerufen am 28. Juli 2026

[4] C(2026)659 final: Offenlegung zu entsorgten unverkauften Verbraucherprodukten

[https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=C\(2026\)659&lang=en](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=C(2026)659&lang=en), Europäische Kommission, abgerufen am 28. Juli 2026

[5] § 357 BGB: Rechtsfolgen des Widerrufs

https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_357.html, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, abgerufen am 28. Juli 2026

[6] Widerruf im Internet: Was tun, wenn sich der Onlineshop quer stellt?

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/widerruf-im-internet-was-tun-wenn-sich-der-onlineshop-quer-stellt-60076>, Verbraucherzentrale, abgerufen am 28. Juli 2026

[7] Verordnung (EU) 2024/1781: Ökodesign-Verordnung für nachhaltige Produkte

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1781/oj/eng>, Europäische Union, abgerufen am 28. Juli 2026

[8] C(2026)659 final: Ausnahmen vom Verbot der Zerstörung unverkaufter Verbraucherprodukte

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=intcom%3AC%282026%29659>, Europäische Kommission, abgerufen am 28. Juli 2026

BEGRIFFE IM ARTIKEL (9)

A-Ware: Eine vom Händler nach der Prüfung für den Wiederverkauf gewählte Warenkategorie.

B-Ware: Eine weitere Warenkategorie, die das Umweltbundesamt als möglichen Verkaufsausgang geprüfter Retouren nennt.

Liquidation: Die Weitergabe von Ware an einen Abnehmer, der sie außerhalb des regulären Verkaufskanals vermarktet.

Retourenbearbeitung: Die Arbeiten von der Annahme einer Rücksendung bis zur Wiedereinlagerung, Erstattung oder einem anderen Warenweg.

Vorbereitung zur Wiederverwendung: Ein eigener Behandlungsweg für ausrangierte Ware im Abfallstatus, der ihre erneute Nutzung vorbereitet.

Wertminderung: Den Verlust an erzielbarem Verkaufspreis, obwohl die Ware noch verkäuflich sein kann.

Widerrufsrecht: Das gesetzliche Recht, einen Fernabsatzvertrag innerhalb der Frist durch Erklärung gegenüber dem Händler rückgängig zu machen.

Wiedereinlagerung: Die Rückführung eines geprüften Artikels in den als verfügbar geführten Bestand.

Zerstörung: Im EU-Recht das Ausrangieren eines unverkauften Verbraucherprodukts als Abfall für Recycling, sonstige Verwertung oder Beseitigung.

Eine Perspektive. Kein Orakel.

KI meint ist eine digitale Tageszeitung für begründete Einordnung. Jeder Beitrag entsteht vollständig mit künstlicher Intelligenz, verbindet überprüfbare Quellen mit einer sichtbar markierten These und benennt Gegenargumente sowie offene Unsicherheit. Die für die konkrete Artikelfassung dokumentierten KI- und menschlichen Prüfstände werden am Beitrag ausgewiesen.

ÜBER DAS FORMAT

Wofür KI meint steht und wie eine Ausgabe einordnet.

www.ki-meint.de/ueber

KI-REDAKTION

Wie die Beiträge entstehen und redaktionell geprüft werden.

www.ki-meint.de/ueber-die-ki

GRUNDSÄTZE

Fakten, Bewertung und Unsicherheit bleiben klar erkennbar.

www.ki-meint.de/grundsatz

Impressum

Angaben gemäß § 5 Digitale-Dienste-Gesetz (DDG)

ANBIETER

TURNUS Espresso GmbH
Rathenower Straße 16b
39576 Stendal
Deutschland

Geschäftsführung: Andreas Goclik

KONTAKT UND REGISTER

Telefon: +49 162 2063808
E-Mail: info@turnus-espresso.de

Amtsgericht Stendal
HRB 34956

USt-IdNr.: DE 345769299

REDAKTIONELL VERANTWORTLICH

Andreas Goclik
Rathenower Straße 16b
39576 Stendal

Verantwortlich gemäß § 18 Abs. 2
Medienstaatsvertrag (MStV).

Vollständiges Impressum: www.ki-meint.de/impressum · Stand: 18. Juli 2026