

RETOURENARTEN

Abhängig vom Warencustand einer Rücksendung unterscheidet man vier Retourenarten.

B1 A-RETOURE

Bei A-Retouren befindet sich die zurückgesendete Ware im ursprünglichen Neuzustand. Dies gilt auch für ihre Verpackung.

CONTENT

A-Retoure

B-Retoure

C-Retoure

D-Retoure

Pros

- ✓ Die Ware kann **ohne weitere Arbeitsschritte** wiederverkauft werden.
- ✓ Die **Erstattung** des Kaufbetrags an den Kunden erfolgt **umgehend**.
- ✓ Die aus der Retoure entstehenden **Kosten** sind **gering**.
- ✓ Die Zeit bis zum nächsten Verkauf ist auf ein **Minimum** beschränkt.
- ✓ Die Ware kann zum **ursprünglichen Preis** verkauft werden.

Cons

- ✗ Es entstehen Kosten für die Rücknahme der Ware.
- ✗ Obwohl sie einwandfrei und unbeschädigt ist, muss immer eine Prüfung erfolgen, ob es sich



Bei B-Retouren sind kleinere Ausbesserungen von Ware oder Verpackung notwendig. So muss ggf. die Verpackung ersetzt oder die Ware geringfügig gereinigt werden. Dies ist notwendig, damit der nächste Kunde das Produkt als absolut neuwertig wahrnimmt.

Pros

- ✓ Die retournierte Ware kann mit einem **geringen Aufwand** in einen neuwertigen Zustand zurückversetzt werden.
- ✓ Die **Erstattung** des Kaufbetrags an den Kunden erfolgt **umgehend**.
- ✓ Die Ware kann zum **ursprünglichen Preis** verkauft werden.

Cons

- ✗ Es entstehen **Kosten für die Rücknahme** der Ware.
- ✗ Eine **Prüfung** und **Kategorisierung** des Warenzustands muss erfolgen.
- ✗ Für die Aufbereitung der Ware muss diese ggf. an den Hersteller oder einen externen Dienstleister übergeben werden. Es entstehen dadurch **weitere Kosten und Zeitverzug**.

lich verschmutzt

Bei Beschädigung ist

Kunden oder vom

Logistiker verursacht wurde. Daraus leitet sich ab, ob der Transporteur in Regress zu nehmen oder dem Kunden die Rückerstattung zu verwehren ist.

Pros

- ✓ Das Produkt kann ggf. zum **vergünstigten Preis verkauft** werden.
- ✓ Die Ware kann ggf. an einen Verwerter oder Wiederverkäufer für Rückläuferartikel **verkauft** werden.
- ✓ Eine **Entsorgung ist nicht** notwendig (Nachhaltigkeit).
- ✓ Die **Erstattung** des Kaufbetrags erfolgt nur, wenn der Kunde den Schaden nicht zu verantworten hat.

Cons

- ✗ Ein Verkauf als **Neuware ist nicht möglich**.
- ✗ Zu den Rücknahmekosten addieren sich die **Kosten für den Preisnachlass**.
- ✗ Eine ausbleibende Erstattung **belastet** ggf. die **Kundenbeziehung**.

der Transporteur in
dem Kunden die
t.

Pros

- ✓ Es erfolgt keine Erstattung des Kaufbetrags.

Cons

- ✗ Die Ware muss entsorgt werden.
- ✗ Zu den Rücknahmekosten addieren sich die Kosten für die Verschrottung.
- ✗ Die Retoure hat negative ökologische Folgen.
- ✗ Die ausbleibende Erstattung belastet ggf. die Kundenbeziehung.



BACK TO TOP

