

Ergebnisbericht der Masterprojektarbeit in der Fachrichtung E-Commerce an der FH Wedel im WS 2021/2022:

Analyse von Retourenprozessen und Ableitung praxisnaher, umsetzbarer Politikempfehlungen für eine „Transparenzverordnung“

Louisa Boecker, Vincent Brandiel und Leon Stüber

Ergebnisbericht

Unsere Aufgabe bestand darin eine Analyse des Retourenprozesses von kleineren und mittleren Unternehmen (KMU) durchzuführen und darauf aufbauend einen Vorschlag zur Umsetzung einer geplanten „Transparenzverordnung“, also einer Rechtsverordnung im Rahmen des § 25 Abs. 1 Ziffer 9 des Kreislaufwirtschaftsgesetzes (KrWG) zu machen, die auch für KMU umsetzbar ist.

Dafür wurden qualitative Interviews mit verschiedenen KMU geführt, um auf dieser Grundlage einen geeigneten Vorschlag für eine „Transparenzverordnung“ zu erstellen, die auch für KMU umsetzbar ist.

In Kooperation mit dem Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V. (in Folgenden nur noch bevh genannt) wurden zehn unterschiedliche Online- und Versandhändler aus dem B2C-Bereich befragt, um ein möglichst breites Spektrum an Informationen zu erhalten. Da davon auszugehen ist, dass die Umsetzung für KMU aufgrund geringer Ressourcen schwieriger ist, wurden für diese Untersuchung Unternehmen gewählt, die laut der Empfehlung der Europäischen Union als KMU klassifiziert werden können (2003/361 EG) und sich anhand des Produktsortimentes als Stichprobe eignen. Es wurden Unternehmen befragt, die aus dem klassischen Textil- und Elektrohandel Produkte online verkaufen. Die beiden Bereiche sind im Zusammenhang mit der Retouren- und Vernichtungsquote kritisch zu betrachten, da die Quote der Retoure im Bereich Textil am höchsten ist¹ und die Vernichtung bzw. die fachgerechte Entsorgung der Einzelteile nicht mehr verkaufsfähiger Elektrogeräte einen speziellen Prozess erfordert. Zudem wurde ein Dienstleistungsunternehmen befragt, dass sich auf die Übernahme bzw. Unterstützung des Retourenprozesses von Online- und Versandhändler fokussiert.

¹ Vgl. (Achter, 2019)

Die Gespräche mit den Unternehmen werden durch halbstrukturierte Interviews geführt, um auf die unterschiedlichen Strukturen und Schwerpunkte der befragten Unternehmen flexibel reagieren zu können. Ziel der Interviews ist es, möglichst viele Informationen über das Unternehmen und insbesondere über die Hintergründe des Retourenprozesses sowie deren Aufbau- und Ablaufs-Organisation zu erfahren. Die aufgezeichneten Interviews werden durch eine einfache Transkription verschriftlicht und geglättet, wodurch Satzbrüche oder Versprecher der Interviewpartner zugunsten der Lesbarkeit entfernt werden. Die transkribierten Interviews sind anonymisiert und können auf Nachfrage eingesehen werden.

Auf Basis dieser qualitativen Interviews mit Online- und Versandhandelsunternehmen und deren speziellen Dienstleistungsunternehmen, konnten wir Einblicke über folgende Aspekte gewinnen:

- Technisches Verständnis der Retourenprozesse
- Einblick in die Datenverarbeitung der Retouren und deren weitere Verwertung - insbesondere wann, wo und wie die Informationen im Unternehmen erfasst werden,
- Die Schnittstellen, mit denen externe Daten von den verschiedenen üblichen Logistik-, Warenwirtschafts- oder Buchhaltungssystemen bereitgestellt werden,
- Die Erfassung der Wieder- und Weiterverwertung der Retouren in KMU,
- Anknüpfungspunkte an die Logistik-, Warenwirtschafts- oder Buchhaltungssysteme; Erfassungszeitpunkt der relevanten Daten,
- Ausgestaltung eines praktischen Exports oder Berichtswesen

Anhand des beigefügten Fragebogens (Anhang IV) über das Retourenmanagement sind wir durch die qualitativen Interviews zu folgenden Ergebnissen gekommen.

Grundsätzlich hat jedes der befragten Unternehmen ein technisches System – in den meisten Fällen das Warenwirtschaftssystem – in dem der Warenein- und Warenausgang bzw. der Erhalt einer Retoure dokumentiert wird. Es ist davon auszugehen, dass in den meisten Unternehmen im E-Commerce Bereich solche unterstützende Warenwirtschaftssysteme vorhanden sind. In dem System werden die Waren in den meisten Fällen nach unterschiedlichen Produktkategorien klassifiziert. Die

Produktklassifizierung ist für die weitere Auswertung entscheidend, da davon auszugehen ist, dass für die „Transparenzverordnung“ nur Retouren, Warenüberhänge und Entsorgungen aus vordefinierten Bereichen erfasst werden. Für den Anwendungsbereich der „Transparenzverordnung“ sollten die Warengruppen deshalb nach einem bestimmten Standard kategorisiert werden, damit die Produktklassifizierung bei den Unternehmen eindeutig festgelegt werden kann. Ein geeigneter Standard müsste von der Politik bestimmt werden. Zudem können detaillierte Unterteilungen innerhalb der Produktgruppen hilfreich für weitere Analysen der Waren sein.

Die Annahme, dass die Entsorgung der Waren wirtschaftlicher sein soll als ein weiterer Verkauf, konnte sich in unseren Interviews nicht bestätigen. Die Unternehmensphilosophie beruht darauf, die retournierte Ware wieder aufzubereiten oder in Form einer rückläufigen Auktion bestmöglich zu verkaufen. Dabei werden die Produkte zu einem reduzierten Preis angeboten, der sich mit der Zeit weiter verringert. Bei allen Unternehmen liegt es im eigenen Interesse, so wenig Produkte und Waren wie möglich zu entsorgen. Insbesondere der verlorene Umsatz der entsorgten Produkte macht bei kleinen und mittleren Unternehmen einen erfolgskritischen Faktor aus.

Als nächster entscheidender Punkt wurde der Retourenprozess im Detail analysiert und dokumentiert. Hier hat sich gezeigt, dass alle befragten Unternehmen ein eigenes Retourenmanagement haben, in dem sich die Mitarbeiter an vordefinierten und strukturierten Prozessen orientieren. Spezialisierte Mitarbeiter sind verantwortlich für den Retourenprozess und die weitere Aufbereitung/Verarbeitung bzw. den weiteren Verlauf der Produkte. Da ein Retourenmanagement ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensorganisation ist und maßgeblich am Erfolg des Unternehmens mitarbeitet, sollte es in dem Berichtsteil der „Transparenzverordnung“ verankert sein. Der Umgang mit der retournierten Ware liegt vollständig in der Verantwortung der befragten Unternehmen und ist in keinem Fall vertraglich durch den Hersteller beschränkt. Hier ist festzuhalten, dass im Jahr 2018 laut einer Erhebung der Universität Bamberg ca. 5% der entsorgten Waren durch Marken- und Patentinhaber erfolgten und somit unsere Stichprobe nicht für die Grundgesamtheit repräsentativ ist.² Die befragten Unternehmen berichten, dass nur geringe Mengen an den Hersteller zurückgeschickt werden, die oftmals mit Produktionsfehlern zusammenhängen.

² Vgl. (Pressemitteilung, 2019)

Der Retourenprozess ist überwiegend bei allen befragten Unternehmen folgendermaßen aufgebaut: Nach dem Erhalt der Waren werden diese auf Vollständigkeit und Mängel geprüft und anhand dessen kategorisiert. Sollte ein Produkt beschädigt sein, wird entschieden, ob das Produkt aufbereitet werden kann oder möglicherweise als B-Ware wieder in den Verkauf gegeben wird. Zudem haben die befragten Unternehmen individuelle Prozesse und Lösungen, wie mit den Retouren umgegangen wird, sollte ein normaler Onlineverkauf nicht mehr möglich sein. Z.B. werden Produkte mit beschädigter Verpackung teilweise über den stationären Handel oder Restposten über die Outlet-Stores vertrieben. Außerdem werden die Informationen über die Retourengründe für weitere Anpassungen der Produkte gesammelt und verarbeitet. Auch die allgemeinen Retourengründe werden im Unternehmen unterschieden und fließen in die Optimierung mit ein. Beispielsweise in Nicht-Gefallen, Passformprobleme oder auch Qualitätsmängel. In besonderen Fällen, in denen die Ware nicht mehr verkauft werden kann, gibt es verschiedene individuelle Lösungen, um die Entsorgung zu vermeiden. Beispielsweise werden defekte elektronische Geräte gesammelt und an Restpostenhändler oder Bastelwerkstätte verkauft oder an gemeinnützige Organisationen gespendet. Derzeit gibt es für Unternehmen jedoch noch einige steuerrechtliche Hürden, da Sachspenden nach § 3 Abs. 1b UStG der Umsatzsteuer unterliegen.³ Im Bereich der Textilien werden nichtverkaufsfähige Waren innerhalb des Unternehmens oder an gemeinnützige Organisationen gespendet. Werden die Waren entsorgt, wird meist ein zertifiziertes Subunternehmen mit der Abholung beauftragt. Über weitere Entsorgungsmethoden wie z.B. die thermische Verwertung oder Recycling, die von diesen Subunternehmen durchgeführt werden, sind die befragten Unternehmen meist nicht vollständig informiert. Häufig liegt die Entsorgungsquote bei den Unternehmen unter einem Prozent und ist daher marginal, jedoch für die „Transparenzverordnung“ ein entscheidendes Bewertungskriterium.

Bei der Erfassung der Retouren wird direkt im entsprechenden System der Wareneingang gebucht und mit weiteren Informationen hinterlegt. Die Informationen geben Aufschluss über weitere Verarbeitungsprozesse der Ware. Insbesondere wird hier auf die Produktkategorie zurückgegriffen, da für unterschiedliche Kategorien verschiedene Verarbeitungsschritte folgen. Das zur technischen Unterstützung eingesetzte System kann aus diesen Informationen verschiedene Berichte generieren, die

³ Vgl. Umsatzsteuergesetz (UStG) § 3 Lieferung, sonstige Leistung, Absatz 1

Aussagen über aktuelle Retouren liefern. Die Berichte werden bereits intern zur Sortiments- und Produktoptimierung verwendet und bilden die Grundlage der benötigten Daten der „Transparenzverordnung“. Daher ist es für die überwiegende Mehrheit der befragten Unternehmen keine Herausforderung, die voraussichtlich geforderten Informationen bereitzustellen. Die verbleibenden Unternehmen müssten einmalig Kosten und Ressourcen aufwenden, um ein entsprechendes System einzuführen. Genauere Einschätzungen, wie hoch der Aufwand ausfallen würde, konnten die Unternehmen nicht beziffern. Die Erstellung des Berichtes in Form einer CSV-Datei ist somit nur mit wenig Aufwand verbunden und im eigenen Interesse des Unternehmens.

Der Abschluss unserer qualitativen Interviews bestand darin, einen Eindruck aus Unternehmenssicht zu bekommen, wie die „Transparenzverordnung“ angenommen werden würde. Die Rückmeldung der befragten Unternehmen fiel überwiegend positiv aus, da in ihrem Fall die Anpassungen der Systeme zur Berichtserstellung überschaubar sind. Darüber hinaus wurde angemerkt, dass der Umfang der Berichtserstattung jedoch in einem angemessenen Verhältnis zum entstehenden Aufwand stehen müsse.

1.1 Vorschlag „Transparenzverordnung“ (Umsetzungsorientierter Teil)

In dieser Ausarbeitung wurde ein Vorschlag für die ausstehende „Transparenzverordnung“ geschaffen. Mit Hilfe der Analyse der gesetzlichen Anforderungen und den qualitativen Interviews bzw. der Auswertung konnten alle relevanten Aspekte berücksichtigt werden.

Im Folgenden soll ein möglicher Aufbau und Inhalt für die Verordnung vorgestellt werden. Diese Inhalte ergeben sich aus den analytischen Erkenntnissen der Befragungen mit kleineren und mittleren E-Commerce Unternehmen.

1. Einleitung und Zweck

Die „Transparenzverordnung“ soll als Rechtsverordnung gemäß § 25 Abs. 1 KrWG die Einhaltung der Obhutspflicht nach § 23 Absatz 2 Nummer 11 KrWG näher ausgestalten. Das Ziel ist ein nachhaltigerer Umgang der Unternehmen mit ihren Retouren und den Produktüberhängen. Mit der Verordnung soll sichergestellt werden, dass die Unternehmen möglichst wenig Ware vernichten - insbesondere im Hinblick auf die Entsorgung von neuwertigen und nicht verderblichen Waren.

Die Überprüfung der Einhaltung wird in Form eines Berichtes sichergestellt, in dem die Erfassung der Anzahl der Retouren und insbesondere die Erklärung über den weiteren Verlauf dieser Ware niedergeschrieben ist. Die Form des Inhaltes, sowie die Übermittlung des Berichtes, werden in den nachfolgenden Abschnitten festgehalten. Im folgenden Abschnitt werden inhaltliche Bestandteile geklärt, die es den Unternehmen erleichtern sollen, relevante und vergleichbare Werte zu identifizieren und in einem einheitlichen Format zu dokumentieren.

2. Inhaltlicher Aufbau der Berichterstattung

Von den Unternehmen wird erwartet, dass sie in einem verhältnismäßigen Umfang Informationen und einen ausführlichen Bericht der aktuellen Maßnahmen zur Retourenvermeidung übermitteln.

Wir gehen davon aus, dass die Verordnung neben grundsätzlichen Angaben (siehe 2.a), auch konkreten Inhalt (siehe 2.b) regeln wird, was im Folgenden weiter ausgeführt wird.

a. Grundsätzliches

Die Untersuchung geht davon aus, dass Kleinstunternehmen und Unternehmen, die weniger als 12 Millionen Euro Umsatz im Jahr erwirtschaften, aufgrund der Annahme, dass diese nicht über die notwendigen Ressourcen verfügen, von den Verpflichtungen der Verordnung befreit werden. Berichtspflichtig werden zudem voraussichtlich nur Unternehmen, die im physischen Besitz der Ware sind. Sobald ein Unternehmen die Produkte über ein Subunternehmen vertreibt und somit nicht mehr im physischen Besitz der Waren ist, liegt die Verantwortung der Berichterstattung voraussichtlich bei dem Subunternehmen.

b. Ergebnisse/Berichterstattung

Die Berichterstattung soll die wichtigsten Kennzahlen und die Beschreibung des Retourenmanagements beinhalten und Auskunft über den nachhaltigen Umgang mit den Waren geben. Zudem sind die Vorgaben möglichst unbürokratisch zu gestalten, damit der Aufwand sowohl bei der Erstellung als auch bei der Kontrolle in einem angemessenen Rahmen bleibt.

i. Formelle Vorgaben (Wie sollte der Bericht aufgebaut sein?)

Der Bericht sollte in zwei Bereiche unterteilt sein, um den nachhaltigen Umgang mit Retouren und Produktionsüberhängen zu belegen. Insbesondere sollte der Sachver-

halt erläutert werden, wie das Unternehmen sicherstellt, dass möglichst wenig Waren und keine neuwertigen oder unverderblichen Waren vernichtet werden. Die qualitativen Interviews haben gezeigt, dass Unternehmen durch die Offenlegung spezifischer Ziele, die Optimierung der Retourenprozesse oder geplante zukünftige Maßnahmen, relevante Informationen bzgl. des nachhaltigen Umgangs mit Retouren aufzeigen können. Es sollten mindestens folgende Punkte berücksichtigt und weiter erläutert werden:

- Aufbau und Gestaltung des Retourenmanagements
 - Wie ist das Retourenmanagement aufgestellt?
 - Gibt es vordefinierte Prozesse, die den Mitarbeitern bekannt sind?
- Aktuelle Maßnahmen zur Reduzierung bzw. Vermeidung der Retouren und der Produktionsüberhänge
 - Wie werden Informationen aus dem Retourenmanagement in der weiteren Planung berücksichtigt bzw. ausgewertet?
 - Wie wird die Aufbereitung der Retouren und der Ablauf im Retourenmanagement durchgeführt?
- Aktuelle Maßnahmen zur Reduzierung bzw. Vermeidung der Anzahl entsorgter Waren
 - Wie kann das Unternehmen die Entsorgung vermeiden?
- Zukünftige Planung
 - Gibt es Verbesserungspotential bzw. was hat das Unternehmen für die Zukunft geplant, hinsichtlich eines besseren Umgangs mit Retouren und Produktionsüberhängen?

Insbesondere durch ein optimiertes Retourenmanagement konnten die befragten Unternehmen den Nachweis über einen bewussten Umgang mit den Waren liefern. Hier hat sich gezeigt, dass strukturierte Prozesse und die Verarbeitung der Retouren-Information nachhaltig die Retouren-Anzahl verringern können. Die Unternehmen, die bisher noch nicht optimal aufgestellt waren, haben bereits Maßnahmen eingeleitet, um zukünftig vergleichbare Erfolge erzielen zu können.

Der zweite Teil bezieht sich auf die Offenlegung der genauen Retourenzahlen und der Produktionsüberhänge, die in dem Unternehmen in dem zu berichtenden Jahr angefallen sind. Dafür werden folgende Zahlen in einer CSV-Datei gesammelt:
Angaben zu den Retouren:

- Verkaufte Produkte (Stückzahl)
- Retouren (Stückzahl)
- Retouren (Anteilig)
- Normaler Verkauf (A-Ware)
- Reduzierter Verkauf (B-Ware)
- Aufbereitung der Ware
- Entsorgung Retouren
- Schenkung bzw. Spende

Angaben zu den Produktionsüberhängen:

- Produktionsüberhänge (Stückzahl)
- Reduzierter Verkauf (B-Ware)
- Entsorgung
- Schenkung bzw. Spende
- Rücksendung an den Hersteller

Angaben zur Entsorgung:

- Beseitigung
- Recycling
- Sonstige Verwertungsverfahren
- Entsorgte Waren in Gewicht (kg)

Die befragten Unternehmen konnten die zuvor aufgelisteten Kennzahlen belegen und es wäre für die Mehrheit mit wenig Aufwand verbunden, aus dem entsprechenden System – Warenwirtschafts- oder Logistiksystem – einen Datei-Export zu generieren. Ausschließlich die Angabe der Retouren bzw. entsorgten Produkte in Gewicht bzw. Volumen konnten nicht ohne weitere Berechnung angegeben werden. Problematisch ist dabei jedoch, dass die reine Gewichtsangabe der einzelnen Waren nicht zwangsläufig, die angegebene Stückzahl widerspiegelt. So wird bei gleicher Stückzahl das Gewicht der entsorgten Retouren bei einem Waschmaschinenversender zwangsläufig höher liegen als bei einem Versender von Daunenjacken. Eine mögliche CSV-Datei für den Bericht findet sich in Anhang III wieder.

ii. Ausnahmen (Sollte es Ausnahmen von der Berichtspflicht geben?)

Mögliche Ausnahmen können Unternehmen sein, die unter einen branchenüblichen Prozentsatz der entsorgten Retouren und Produkte fallen, sodass sie keine näheren Erläuterungen zu ihren Daten liefern müssen. Die Vorgabe für branchenübliche Standards sollten in einer separaten Untersuchung erfolgen. Hier hat sich gezeigt,

dass einige Unternehmen bereits entsprechende Vorkehrungen getroffen haben, damit möglichst wenig oder im optimalen Fall keine Waren entsorgt werden. Dies könnte Anreize für Unternehmen bieten noch sorgsamer mit Retouren umzugehen. Eine weitere Ausnahme könnte eine offizielle Zertifizierung der Unternehmen sein, um den Nachweis der Einhaltung der „Transparenzverordnung“ zu gewährleisten. Ein zusätzliches Siegel, das die Einhaltung bestätigt, wurde von den meisten Unternehmen abgelehnt. Eine sinnvollere Möglichkeit wäre es, ein bestehendes und anerkanntes Siegel, mit hohem Bekanntheitsgrad, um weitere Prüfkriterien zu ergänzen. Die Unternehmen kritisierten ein zusätzliches Zertifizierungssiegel, da Kosten und Nutzen für ein weiteres Siegel nicht im Verhältnis stehen würden. Außerdem sei es schwierig, ein neues Siegel von bisher bestehenden entscheidend abzugrenzen.

3. Ausblick (Welche Punkte muss die Politik hier unbedingt berücksichtigen?)

Einige entscheidende Faktoren, die für die „Transparenzverordnung“ relevant sind, wurden bisher noch nicht konkret definiert. Es muss festgelegt werden, wer verantwortlich für die Überwachung der zuvor genannten Prozesse ist und welche Folgen eine Missachtung der Verordnung nach sich ziehen würden. Des Weiteren müssen die Vorgaben für einen branchenüblichen Standard definiert werden, damit sich ggf. Unternehmen von der Berichtspflicht befreien können, die bereits einen besonders nachhaltigen Umgang mit den Retouren verfolgen.

Abschließend ist eine Betrachtung der Entsorgungsunternehmen ein kritischer Faktor, der in der „Transparenzverordnung“ hinreichend berücksichtigt werden sollte. Die Mehrheit der befragten Unternehmen aus den qualitativen Interviews haben keine Information über den Entsorgungsprozess ihrer entsorgten Produkte. Dieser Aspekt sollte in der „Transparenzverordnung“ ebenfalls Platz finden. Eine globalere Lösung wäre das Einführen von einer einheitlichen EU-Regelung, die beispielsweise im Rahmen des „Green Deal“ erreicht werden könnte. Ein entsprechender Gesetzesvorschlag ist auf EU-Ebene derzeit in Bearbeitung⁴ und würde somit bei Inkrafttreten Anpassungen an der „Transparenzverordnung“ erforderlich machen.

Die Politik ist in der Verantwortung, dass die vorgegebenen Anforderungen klar definiert werden, damit keine Unstimmigkeiten entstehen. Als Beispiel müssen die Produktkategorien eindeutig festgelegt werden, damit für ein Unternehmen verständlich

⁴ Vgl. (Commission, 2021)

ist, wann ein Produkt in welche Kategorie einzuordnen ist. Zudem sollte es durch die Politik erleichtert werden, dass Unternehmen die nicht mehr verkaufsfähigen Produkte und Waren leichter spenden können und ihnen keine umsatzsteuerrechtlichen Nachteile entstehen. In Deutschland werden jährlich neuwertige Gegenstände im Wert von 7 Milliarden Euro (Waren von Hersteller, stationäre Händler und Onlinehändler) entsorgt, obwohl ein Drittel als Spende für gemeinnützige Organisationen in Frage kommen würden.⁵ Hier gilt für Unternehmen oft der Grundsatz, dass entsorgen günstiger ist als spenden. Daher sollte eine Steuerbefreiung der gespendeten Waren eingeführt werden, die den Unternehmen die Sicherheit gibt, dass bei einer nachträglichen Betriebsprüfung keine weiteren Nachzahlungen zu befürchten sind.⁶

4. Analyse und kritische Betrachtung der Ergebnisse

Bei der Durchführung der Interviews ist aufgefallen, dass der Fokus zu stark auf den Retouren liegt und der Vergleich zu anderen Fällen, in denen Waren vernichtet werden, nur nebenläufig beachtet wurden. Zum Beispiel wenn Waren zu lange im Lager liegen und nicht mehr verkauft werden können, dann werden diese in einigen Fällen entsorgt. Ein anderes Beispiel sind Trendprodukte aus dem letzten Jahr, die nicht mehr verkaufsfähig sind. Die Problematik betrifft nicht nur die Online- und Versandhändler, sondern auch Hersteller und stationäre Händler.⁷ Daher sollte auch hier noch einmal der Appell an die Politik sein, dass neue rechtliche Bestimmungen bzgl. der steuerrechtlichen Nachteile für Unternehmen folgen müssen.⁸

Zudem wurden in der Befragung nur Unternehmen aus dem KMU Bereich gewählt und keine größeren Unternehmen zu einer möglichen Transparenzverordnung befragt. Auch wenn KMU innerhalb des Europäischen Binnenmarkts 99% der Unternehmen ausmachen und davon ausgegangen wurde, dass insbesondere KMU mit der Berichtspflicht Probleme haben könnten, ist die Betrachtung von größeren Unternehmen nicht zu vernachlässigen.⁹ Durch die besondere Interview-Bereitschaft derjenigen Mitglieder des bevh, die bereits ein besonderes Interesse am nachhaltigen Umgang mit Retouren und Überhängen pflegen, könnte ein Bias entstanden

⁵ Vgl. (Birkenfeld, 2020)

⁶ Vgl. ebd

⁷ Vgl. (Mulyk, 2021)

⁸ Vgl. ebd

⁹ Vgl. (Commission, 2021)

sein. Daher liegt die Vermutung nahe, dass die Ergebnisse unserer Befragung, was die Vorbereitung und Umsetzbarkeit der Maßnahmen durch KMU betrifft, positiver als erwartet ausgefallen sind.

Durch das Monitoring entsteht eine größere Transparenz gegenüber den zuständigen Behörden. Wodurch auch die Chance besteht, das Branchenimage zu verbessern und das Vertrauen in Online- und Versandhändlern wieder zu stärken.

Anlage I: Literaturverzeichnis

- Achter, P. (06. Mai 2019). *Universität Bamberg*. Von <https://www.uni-bamberg.de/news/artikel/retourenmanagement-2019/> abgerufen
- Birkenfeld, W. (29. April 2020). *Umsatzsteuerrechtliche Beurteilung*. Von https://www.bevh.org/fileadmin/content/05_presse/Pressemitteilungen_2020/200504_-_Gutachten_-_Spendenstattentsorgen.pdf abgerufen
- BMU. (09. Dezember 2020). *Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz*. Von <https://www.bmuv.de/themen/wasser-ressourcen-abfall/kreislaufwirtschaft/abfallpolitik/uebersicht-kreislaufwirtschaftsgesetz/eckpunkte-der-novellierung-des-kreislaufwirtschaftsgesetzes-krwg#c24253> abgerufen
- BMU-Kreislaufwirtschaftsgesetz. (09. Juni 2021). *Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz*. Von <https://www.bmuv.de/gesetz/kreislaufwirtschaftsgesetz> abgerufen
- Commission, E. (09. Juni 2021). *European Commission*. Von https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12567-Sustainable-products-initiative_en abgerufen
- KrWG, B.-D. O. (09. Dezember 2020). *Die Obhutspflicht im Kreislaufwirtschaftsgesetz*. Von <https://www.bmuv.de/themen/wasser-ressourcen-abfall/kreislaufwirtschaft/abfallpolitik/uebersicht-kreislaufwirtschaftsgesetz/die-obhutspflicht-im-kreislaufwirtschaftsgesetz> abgerufen
- Mulyk, G. H. (09. Februar 2021). Von <https://www.bevh.org/politik/bevh-retourenkompendium.html> abgerufen
- Pressemitteilung, U. B. (09. Dezember 2019). *Retourenforschung*. Von <http://www.retourenforschung.de/info-hintergruende-der-retourenentsorgung--studie-ausgewertet.html> abgerufen

Anlage II: Rechtsverzeichnis:

Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) in der Fassung vom [10.08.2021] [online] Berlin: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz [Abruf: 12.12.2021]
<<https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/>>

Europäische Richtlinie 2011/83/EU in der Fassung vom [25.10.2011] [online] Luxemburg: EUR-Lex [Abruf: 12.12.2021] <<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:de:PDF>>

Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG) in der Fassung vom [28.10.2020] [online] Berlin: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz [Abruf: 21.11.2021]
<https://www.gesetze-im-internet.de/krwg/__23.html>

Handelsgesetzbuch (HGB) in der Fassung vom [10.8.2021]
<<https://www.gesetze-im-internet.de/hgb/>>

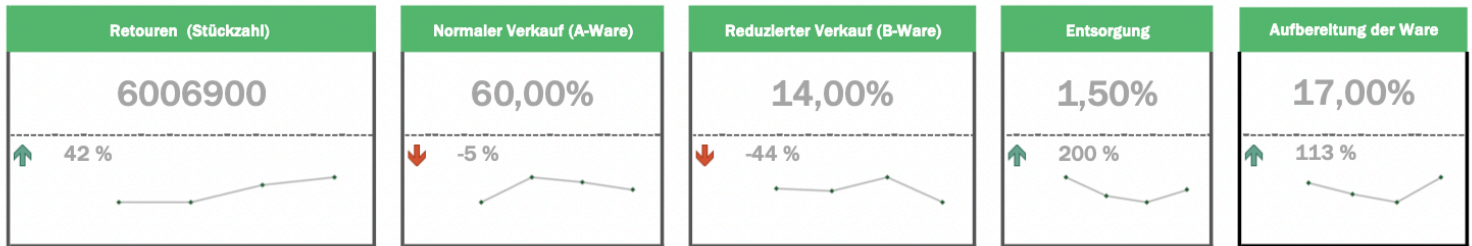
Anlage III: Mögliche CSV- Datei

JÄHRLICHER TRANSPARENZBERICHT

2022

IHR FIRMENNAME:

DATEN AUS DEM BEREICH TEXTILIEN UND ELEKTROGERÄTE



ALLE METRIKEN

Retouren	DIESES JAHR (2022)	LETZTES JAHR (2021)	% ÄNDERUNG	4-JAHRES-TREND
Verkaufte Produkte (Stückzahl)	20109870	17110000	↑ 18 %	
Retouren (Stückzahl)	6006900	4230050	↑ 42 %	
Retouren (Anteilig)	30 %	25 %	↑ 21 %	
Normaler Verkauf (A-Ware)	60,00%	63,00%	↓ -5 %	
Reduzierter Verkauf (B-Ware)	14,00%	25,00%	↓ -44 %	
Aufbereitung der Ware	17,00%	8,00%	↑ 113 %	
Entsorgung	1,50%	0,50%	↑ 200 %	
Schenkung bzw. Spende	4,00%	3,00%	↑ 33 %	
Rücksendung an den Hersteller	3,50%	0,50%	↑ 600 %	

Entsorgung	DIESES JAHR (2022)	LETZTES JAHR (2021)	% ÄNDERUNG	4-JAHRES-TREND
Beseitigung	12,00%	7,00%	↑ 71 %	
Recycling	75,00%	59,00%	↑ 27 %	
Sonstige Verwertungsverfahren	13,00%	34,00%	↓ -62 %	
Entsorgte Waren in Gewicht (kg)	45051,75	10575,125	↑ 326 %	

Produktionsüberhänge	DIESES JAHR (2022)	LETZTES JAHR (2021)	% ÄNDERUNG	4-JAHRES-TREND
Produktionsüberhänge (Stückzahl)	20109870	17110000	↑ 18 %	
Reduzierter Verkauf (B-Ware) PH	0,04	0,25	↓ -84 %	
Entsorgung PH	0,015	0,005	↑ 200 %	
Schenkung bzw. Spende PH	0,04	0,03	↑ 33 %	
Rücksendung an den Hersteller PH	0,035	0,005	↑ 600 %	

Anlage IV: Fragebogen

Fragebogen

Allgemeine Fragen:

- Welche Art von Produkten wird Online bei Ihnen verkauft?
 - Werden die Produkte klassifiziert? (Bsp. Kleidung/Accessoires)
- Wie stellt das Unternehmen nachweislich sicher, dass möglichst wenig Waren vernichtet werden?
 - Wie wird dies dokumentiert?

Retouren spezifische Fragen:

- Gibt es in Ihrem Unternehmen Retouren? Gibt ein eigenes Retourenmanagement?
 - Wie genau ist das Retourenmanagement aufgestellt?
 - Gibt es vordefinierte Prozesse, die den Mitarbeitern bekannt sind und eine entsprechende Prozessbeschreibung?
 - Gibt es verbindliche und vertraglich dokumentierte Vorgaben von Vorlieferanten und/oder Herstellern für den Umgang mit der retournierten Ware?
 - Wie viel Ware wird an den Hersteller / Großhändler zurückgeschickt? Wie wird das erfasst? Wie sieht es mit Überhängen aus?
 - Werden bestimmte Prozesse an Subunternehmen ausgelagert?
 - Wenn ja, welche? / Wie sieht das beim Vertrieb über Plattformen mit Fulfillment-Service aus?
 - Wenn ja, welche Daten liegen Ihnen über die weitere Verwertung der Ware vor. Sind die Daten ins Warenwirtschaftssystem integriert?
 - Wie erfolgt der Datenaustausch zwischen Subunternehmen und Ihnen?
 - Wie wird der Warentransfer zwischen dem Händler bzw. seinem Logistikdienstleister und dem Retouren-Dienstleister dokumentiert?
 - Gibt es Unterschiede zwischen den Produktkategorien und werden diese im Warenwirtschaftssystem etc. abgebildet?
- Welche Informationen werden bei einer Retoure gesammelt und ausgewertet?
 - Warum wurde das Produkt zurückgeschickt? Mangel, falsche Größe, falsche Beschreibung des Produktes etc.
 - Wie werden diese Informationen dokumentiert?
 - Was passiert mit den Informationen? Werden diese weiter verarbeitet für zukünftige Handlungen? Sortiments- bzw. Artikeloptimierung?
 - Sind die Kategorien im System (Warenwirtschaft, Buchhaltung etc.) erkenntlich?
- Was passiert mit den Retouren, nachdem die Waren wieder im Unternehmen angekommen sind?
 - Werden Waren kontrolliert? Wie wird der Zustand der Waren bei dem Eingang der Retoure dokumentiert? Wieder aufbereitet? Etc.
 - Wird bei der weiteren Verwertung nach Retourengründen unterschieden (Nicht-Gefallen, Passformprobleme...)?
 - Unterscheiden Sie dabei zwischen Retouren im engeren Sinne, Gewährleistungsfällen und Rücknahme von Elektroaltgeräten nach dem Elektroggesetz?
 - Was passiert mit den Waren und wie wird die Entscheidung über die weitere Verwendung dokumentiert? Werden sie thermisch verwertet? Werden sie recycelt?

- Sonstige Verwertungsverfahren? Beseitigung? Werden die Mengen für die einzelnen Verfahren dokumentiert und wird dabei nach Produktkategorie unterschieden?

Technische Fragen:

- Gibt es Systeme, die das Retourenmanagement unterstützen?
 - Logistik-, Warenwirtschafts- oder Buchhaltungssysteme
 - Wann werden die Produkte erfasst? Wo wird es festgehalten?
 - Wird von den Systemen die weitere Verwendung der Produkte erfasst? Wenn ja, wie?
 - Was für Informationen zu den Retouren werden erfasst und wie? Gewicht/Volumen etc.?
 - Kann hier nach Produktkategorie unterschieden werden?
- Können Informationen aus diesen Systemen weitergeleitet werden bzw. sind sie als Bericht aus dem System auslesbar? Wenn nicht, was müsste getan werden, um dies zu ermöglichen?
 - Müssen Wettbewerbsrechtliche-Themen berücksichtigt werden?

Handlungsmöglichkeiten:

- Stellen Sie sich mal vor, Sie müssten regelmäßig einen Bericht zur Verfügung stellen, in dem Informationen über ihre Retouren enthalten sind. Hierfür müssten Sie angeben, wie Ihre Retouren ausgewertet werden, d.h. insbesondere deren Art, Menge, Verbleib bzw. die Entsorgung. Die Angaben sollten in absoluten Zahlen und im Verhältnis zu den in Verkehr gebrachte Mengen mitsamt einer Erläuterung, wieso die Wiederverwendung nicht möglich ist, erfolgen.
 - Welche Probleme/Schwierigkeiten könnte es geben?
 - Haben Sie zum jetzigen Zeitpunkt die nötigen Ressourcen dafür? (Zeit, Personal, Kosten, Systeme)
 - Welche Kosten würden entstehen, wenn Sie eine solche Pflicht umsetzen müssten (vollständige Dokumentation aller Prozesse und des Warenflusses getrennt nach Produktkategorie und Kategorien der zurückgesandten Ware)?
- Was wünschen Sie sich? Welche Lösungen sollte es geben?
- Haben Sie noch einen Tipp wer uns weiterhelfen kann?