

UK: Modegigant Zara berechnet für Online-Retouren ab sofort eine  
Gebühr | 1

Der Onlinehandel im Vereinigten Königreich nimmt die Kunden immer mehr in die Pflicht. Jüngstes Beispiel ist Modegigant Zara, der ab sofort für die Rücksendung online gekaufter Artikel eine Gebühr berechnet. 1,95 Pfund sind nun pro Retoure fällig, umgerechnet 2,30 Euro.



Eine umweltökonomische Zweitenwende im Onlinehandel: Der britische Modehändler Zara erhebt nun einen Gebühr für den Rückversand von Artikeln. (Foto: Mykola / [depositphotos.com](https://depositphotos.com))

Wie die BBC [berichtet](#), wird die Gebühr einfach von der Rückerstattung abgezogen. Ferner sei es bei Zara nach wie vor möglich, online gekaufte Artikel kostenfrei im Geschäft zurückzugeben.

Mit der Maßnahme reagierte Zara auf den hohen Kostendruck im Onlinehandel. Das Geschäft mit der Klick-Bestellung nahm mit Beginn der Corona-Pandemie richtig Fahrt auf. Damit stieg zwangsläufig auch die Zahl von Artikeln sprunghaft an, die nicht passen oder

gefallen - und zurücksollen.

Das Problem: Auch jetzt, wo alles wieder offen ist, drücken die Kunden online Gekauftes am liebsten dem Postboten in die Hand, statt die Artikel in den Läden umzutauschen. Die hieraus entstehenden Zusatzkosten scheinen zum Nulltarif kaum noch stemmbar zu sein.

Analysten zufolge ist es daher wahrscheinlich, dass weitere große Einzelhändler Zara bei der Erhebung von Gebühren folgen werden. Zudem könnte die weiterhin kostenlose Rückgabe in den Geschäften dazu beitragen, dass die Menschen wieder verstärkt in die Läden kommen.

„Man bekommt die Produkte schneller zurück in die Läden, was kosteneffizienter ist, und außerdem besteht natürlich die Möglichkeit von Impulskäufen, sobald die Käufer vor Ort sind“, lautet die Einschätzung einer Expertin.

Dem Vernehmen nach stieß die Entscheidung von Zara auf geteiltes Echo. Laut BBC gab es Frust und Lob in hoher Dosis. Und zwar erwartbar, da sich im Onlinehandel Faktoren wie Bequemlichkeit und Umweltbewusstsein quasi unvereinbar gegenüberstehen. Gerade auch wegen der Retouren.

Vor allem aber wollen die Läden endlich von den steigenden Online-Verkäufen profitieren, ohne sich den logistischen Aufwand und die finanziellen Kosten für die Bearbeitung von Rücksendungen antun zu müssen. In vielerlei Hinsicht ist es also spannend, was Zara da angestoßen hat.

**Unser QUIZ zum Thema ENGLAND**

UK: Modegigant Zara berechnet für Online-Retouren ab sofort eine  
Gebühr | 3

[Wie gut kennen Sie England?](#)