

C2C RETOUREN

Steckbrief zum Projekt der Logistikförderung

Langtitel des Vorhabens	Customer-to-Customer Retourenlogistik im Online-Modehandel
Projektstart	01.01.2025
Projektende	30.06.2026
Antragsteller:in / Konsortialführer:in	FH OÖ Forschungs & Entwicklungs GmbH (Logistikum Steyr)
Projektpartner	Österreichische Post AG INTERSPORT AUSTRIA GmbH
Projektart	Umsetzungsprojekt
Fördervolumen	EUR 119.637,44
Themenfeld	Verteilung Last Mile
Projektstandort	Oberösterreich

Kurzbeschreibung und initiale Aufgabenstellung

Der Online-Modehandel weist mit Retourenquoten von bis zu 50 % erhebliche ökologische und wirtschaftliche Herausforderungen auf. Im herkömmlichen Retourenprozess werden zurückgesendete Waren zunächst in das Lager des Händlers transportiert, dort geprüft, neu verpackt und anschließend erneut an eine andere Kundin bzw. einen anderen Kunden versendet. Diese zusätzlichen Prozessschritte verursachen Kosten, Emissionen und Ressourcenverbrauch.

Das Projekt C2C Retouren verfolgte das Ziel, ein innovatives Customer-to-Customer-Retourenkonzept zu entwickeln und unter realen Bedingungen zu erproben. Dabei wird retournierte Ware nicht mehr über das Lager geführt, sondern direkt von der retournierenden Person an die nächste Käuferin bzw. den nächsten Käufer weitergeleitet. Im Projektverlauf wurden die von den Kundinnen und Kunden bevorzugten Bezeichnungen „Kreislaufversand“ und „Kreislaufretoure“ für das Konzept eingeführt. Gemeinsam mit der Österreichischen Post und INTERSPORT Österreich wurden die erforderlichen logistischen, technischen,

wirtschaftlichen und rechtlichen Voraussetzungen entwickelt sowie ein Pilotbetrieb der C2C Retouren bzw. Kreislaufretouren umgesetzt.

Ergebnisse des Projekts und Evaluierung

Das C2C-Retourenkonzept wurde im Projekt erfolgreich entwickelt, technisch vorbereitet und in einem Real-Life Pilottest erprobt. Ein zentrales Projektergebnis ist die Entwicklung des „Anonymisierten Labels“ als neue Zusatzleistung der Österreichischen Post. Dieses ermöglicht eine datenschutzkonforme Weiterleitung von Retouren zwischen Privatpersonen und schafft damit eine wesentliche Voraussetzung für die praktische Umsetzung und zukünftige Skalierung des C2C-Konzepts. Ergänzend wurden die erforderlichen IT-Anpassungen, eine Webshop-Integration bei INTERSPORT sowie ein vollständiges Prozessdesign entwickelt und erfolgreich getestet.

Die wissenschaftliche Evaluierung bestätigt die hohe Umsetzbarkeit des Konzepts. Eine groß angelegte Online-Befragung mit 2.151 Intersport-Kundinnen und Kunden lieferte wertvolle Erkenntnisse zur Kundinnen- und Kundenakzeptanz und zur optimalen Gestaltung des Angebots. Im anschließenden Real-Life-Pilottest mit 20 Testpersonen wurde der gesamte C2C-Prozess unter realen Bedingungen erfolgreich durchgeführt. Die Teilnehmenden bewerteten insbesondere den einfachen digitalen Ablauf positiv und zeigten grundsätzlich Bereitschaft, das Konzept künftig zu nutzen.

Auch die ökonomische und ökologische Bilanz fiel positiv aus. Die wirtschaftliche Evaluierung mittels Prozesserhebung zeigte, dass pro C2C-fähiger Retoure durch den Wegfall von Retoureneingang, Einlagerung, Neukommissionierung und Neuverpackung rund 1,8 bis 3,1 Minuten Bearbeitungszeit im Lager eingespart werden können. Daraus ergibt sich eine wirtschaftliche Einsparung von etwa 1,68 EUR bis 3,31 EUR pro Sendung. Die nach ISO 14067 durchgeführte CO₂-Bilanzierung über 18 verschiedene Szenarien ergab eine durchschnittliche CO₂-Reduktion von 25,3 %, wobei je nach Anwendungsfall Einsparungen von 14,6 % bis 40,6 % erzielt wurden.

Neben den positiven Ergebnissen konnten auch wichtige Erkenntnisse für eine spätere Markteinführung gewonnen werden. Der Pilottest zeigte, dass die empfangenden Kundinnen

und Kunden höhere Anforderungen an Transparenz, Qualitätsgarantie und Kommunikation stellen als die retournierenden Kundinnen und Kunden. Daraus wurden konkrete Empfehlungen zu Datenschutz, Qualitätssicherung und Matching-Algorithmen für einen späteren Rollout abgeleitet.

Ausblick

Die Projektergebnisse schaffen eine belastbare Grundlage für die weitere Markteinführung von C2C-Retouren in Österreich. INTERSPORT evaluiert derzeit einen möglichen Rollout, während die Österreichische Post das entwickelte „Anonymisierte Label“ auch für weitere Anwendungsfälle prüft. Zudem fließen die Erkenntnisse in wissenschaftliche Publikationen und mögliche Folgeprojekte im Bereich nachhaltige Logistik und Kreislaufwirtschaft ein.

Rückfragehinweis

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur, Radetzkystraße 2, 1030 Wien
Abteilung II/7 – Logistikkoordination

E-Mail: logistik@bmimi.gv.at

Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH, Austria Campus 2, Jakov-Lind-Straße 2, Stiege 2, 4. OG, 1020 Wien

E-Mail: logistik@schig.com