

www.carpathia.ch



# Versandkonditionen in Schweizer Onlineshops Studie 2016



 [blog.carpathia.ch](http://blog.carpathia.ch)

 [@carpathia\\_ch](https://twitter.com/carpathia_ch)

 [facebook.com/carpathia.ch](https://facebook.com/carpathia.ch)

 [gplus.to/carpathia](https://gplus.to/carpathia)

Zürich, 1. Juni 2016

# Ausgangslage

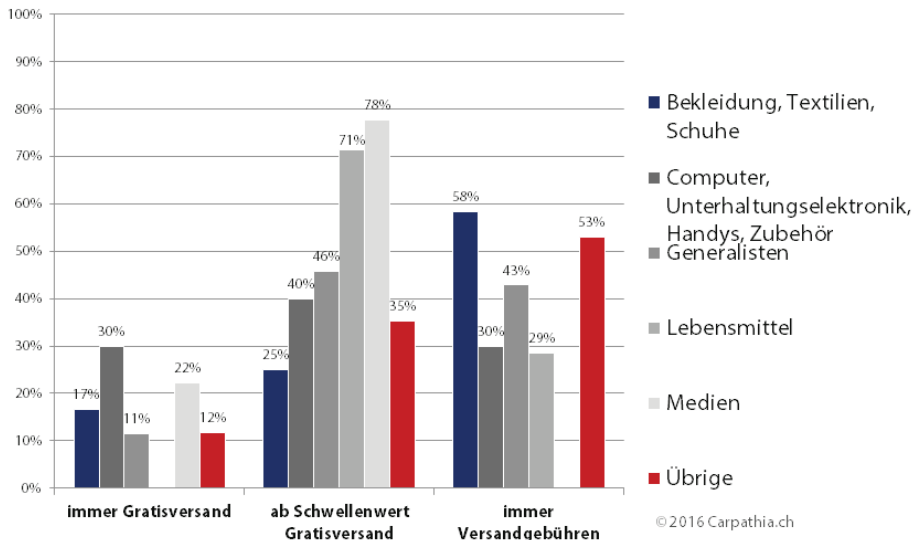
- Es wurden die Versandkosten der **100 Umsatzstärksten Onlineshops** in der Schweiz untersucht. Die Sortimentseinteilung und Rangfolge wurde übernommen.
- Bei der Untersuchung wurde die Kundensicht eingenommen. Muss zum Warenwert zusätzlich etwas bezahlt werden wird dies als Versandgebühr betrachtet. Wurden keine Angaben zu den Retourkonditionen gefunden, wurde die Annahme getroffen der Kunde bezahle das Porto für die Rücksendung.
- Erhebungszeitraum ist der Mai 2016.

## Versandkonditionen nach Branche

| Branche                                            | Immer Gratisversand |           | Ab Schwellenwert Gratisversand |           | Immer Versandgebühren |           |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------|--------------------------------|-----------|-----------------------|-----------|
|                                                    | In Prozent          | In Zahlen | In Prozent                     | In Zahlen | In Prozent            | In Zahlen |
| Bekleidung, Textilien, Schuhe                      | 17 %                | 2         | 25 %                           | 3         | 58 %                  | 7         |
| Computer, Unterhaltungselektronik, Handys, Zubehör | 30 %                | 6         | 40 %                           | 8         | 30 %                  | 6         |
| Generalisten                                       | 11 %                | 4         | 46 %                           | 16        | 43 %                  | 15        |
| Lebensmittel                                       | 0 %                 | 0         | 71 %                           | 5         | 29 %                  | 2         |
| Medien                                             | 22 %                | 2         | 78 %                           | 7         | 0 %                   | 0         |
| Übrige                                             | 12 %                | 2         | 35 %                           | 6         | 53 %                  | 9         |
| <b>Durchschnitt</b>                                | <b>16 %</b>         | <b>16</b> | <b>45 %</b>                    | <b>45</b> | <b>39 %</b>           | <b>39</b> |

„TRANSPARENZ SIEHT ANDERST AUS - DIESE ANGABEN ZU ERHEBEN WAR JE NACH SHOP EINE ECHTE HERAUSFORDERUNG, SOFERN ES ÜBERHAUPT MÖGLICH WAR.“

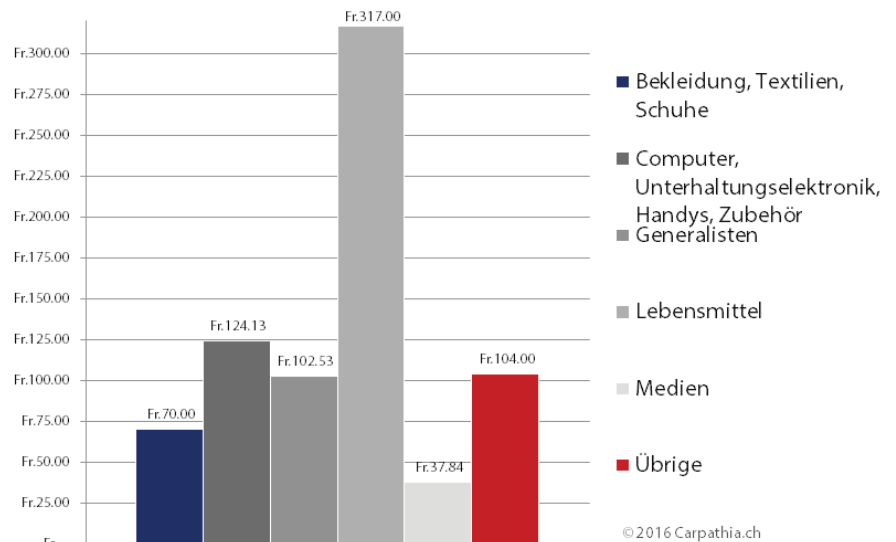
# Versandkonditionen nach Branche



Die Shops welche Bekleidung, Textilien und Schuhe vertreiben versenden zu 17 % Gratis, 25% versenden ab einem Schwellenwert gratis und 58% der Shops verlangen immer Versandgebühren.

„RUND 60 PROZENT DER FASHION-ANBIETER VERSENDEN AUSSCHLIESSLICH MIT VERSANDGEBÜHREN.“

# Schwellenwert nach Branche



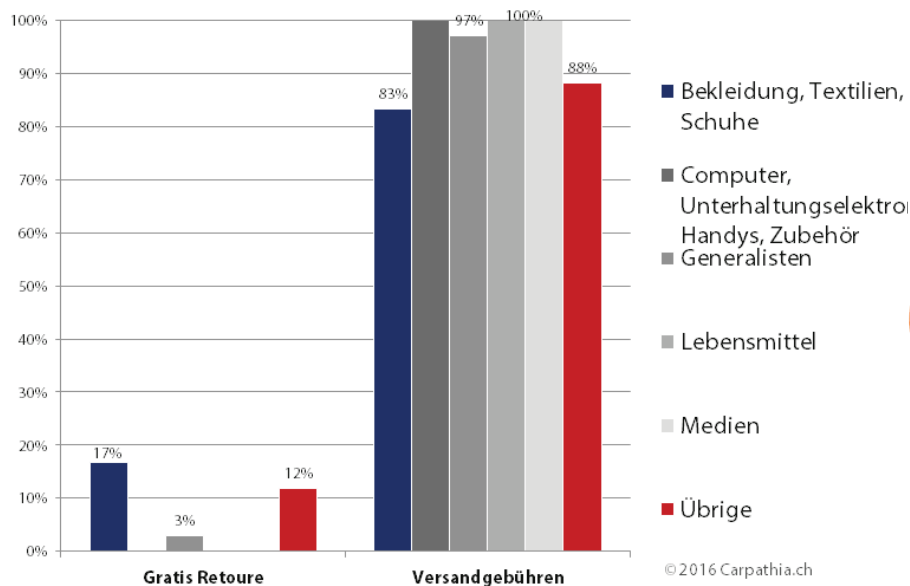
Die Shops welche Bekleidung, Textilien und Schuhe vertreiben versenden die Bestellung durchschnittlich ab 70 Franken gratis.

„LEBENSMITTEL LIEGEN MIT 317 FR. SCHWELLENWERT DEUTLICH HÖHER ALS ANDERE BRANCHEN, DIES LIEGT AN DEN HOHEN LOGISTIKKOSTEN WELCHE FÜR DIE PRODUKTEDISPOSITION AUFGEWENDET WERDEN MÜSSEN.“

# Retourenkonditionen nach Branche

| Branche                                            | Gratis Retoure |           | Versandgebühren |           | Frist     |
|----------------------------------------------------|----------------|-----------|-----------------|-----------|-----------|
|                                                    | In Prozent     | In Zahlen | In Prozent      | In Zahlen | In Tagen  |
| Bekleidung, Textilien, Schuhe                      | 17 %           | 2         | 83 %            | 10        | 16        |
| Computer, Unterhaltungselektronik, Handys, Zubehör | 0 %            | 0         | 100 %           | 20        | 11        |
| Generalisten                                       | 3 %            | 1         | 97 %            | 34        | 15        |
| Lebensmittel                                       | 0 %            | 0         | 100 %           | 7         | 8         |
| Medien                                             | 0 %            | 0         | 100 %           | 9         | 10        |
| Übrige                                             | 12 %           | 2         | 88 %            | 15        | 23        |
| <b>Durchschnitt</b>                                | <b>5 %</b>     | <b>5</b>  | <b>95 %</b>     | <b>95</b> | <b>15</b> |

„NUR FÜNF DER HUNDERT UNTERSUCHTEN SHOPS ÜBERNEHMEN DIE RETOURENKOSTEN FÜR DEN KUNDEN.“



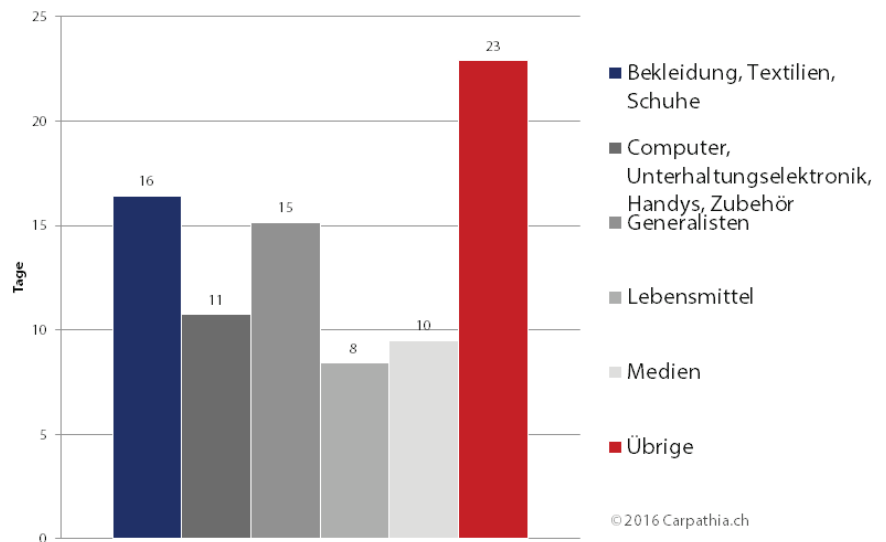
Best Practice  
**zalando**  
[www.zalando.ch](http://www.zalando.ch)

Von den Shops welche Bekleidung, Textilien und Schuhe vertreiben übernehmen 17% die Rücksendekosten, 83% lassen den Kunden die Versandgebühren einer Retoure bezahlen.

„RETOUREN SIND BEI ONLINESHOPS NICHT BELIEBT, SIE KOSTEN GELD.“

# Retouren-Frist nach Branche

Best Practice  
**BELIANI**<sup>®</sup>  
www.beliani.ch mit 100 Tagen  
Rückgaberecht



Die Retouren-Frist beträgt durchschnittlich 16 Tage bei den Shops welche Bekleidung, Textilien und Schuhe anbieten.

„DIE RETOURENKONDITIONEN SAGEN VIEL ÜBER EIN UNTERNEHMEN UND SEIN VERSTÄNDNIS VOM MARKT UND SEINEN KUNDEN AUS.“

## Wir sind jederzeit für Sie da



Carpathia AG  
Fröhlichstrasse 27  
8008 Zürich

+41 44 252 68 88  
kontakt@carpathia.ch  
www.carpathia.ch  
blog.carpathia.ch

# Die Ergebnisse der Top 100 im Detail

| Rang | Onlineshop                                                           | Gratisversand         | Gratis Retoure | Retouren-Frist | Bemerkungen                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|----------------|----------------------------------------------------|
| 1    | <a href="http://www.digitec.ch">www.digitec.ch</a>                   | Immer                 | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 2    | <a href="http://www.amazon.de">www.amazon.de</a>                     | ab ca. 32 Fr.         | Nie            | 30 Tage        |                                                    |
| 3    | <a href="http://www.nespresso.com/ch">www.nespresso.com/ch</a>       | ab ca. 25 Fr.         | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 4    | <a href="http://www.zalando.ch">www.zalando.ch</a>                   | Immer                 | Immer          | 30 Tage        |                                                    |
| 5    | <a href="http://www.brack.ch">www.brack.ch</a>                       | ab 50 Fr.             | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 6    | <a href="http://www.leshop.ch">www.leshop.ch</a>                     | Nie                   | Nie            |                | Mindestbestellwert Fr. 99 / keine Rückgabe möglich |
| 7    | <a href="http://www.microspot.ch">www.microspot.ch</a>               | ab 49 Fr.             | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                             |
| 8    | <a href="http://www.coopathome.ch">www.coopathome.ch</a>             | ab 500 Fr.            | Nie            |                | Mindestbestellwert Fr. 99 / keine Rückgabe möglich |
| 9    | <a href="http://www.exlibris.ch">www.exlibris.ch</a>                 | ab 9.90 Fr.           | Nie            | 10 Tage        |                                                    |
| 10   | <a href="http://www.nettoshop.ch">www.nettoshop.ch</a>               | Immer                 | Nie            | 10 Tage        |                                                    |
| 11   | store.apple.com/ch-de                                                | ab 50 Fr.             | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 12   | <a href="http://www.reifendirekt.ch">www.reifendirekt.ch</a>         | ab individuellem Wert | Immer          | 30 Tage        |                                                    |
| 13   | <a href="http://www.tchibo.ch">www.tchibo.ch</a>                     | ab 30 Fr.             | Immer          | 14 Tage        |                                                    |
| 14   | <a href="http://www.amazon.com">www.amazon.com</a>                   | Nie                   | Nie            | 30 Tage        |                                                    |
| 15   | <a href="http://www.hawk.ch">www.hawk.ch</a>                         | ab individuellem Wert | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                             |
| 16   | <a href="http://www.steg-electronics.ch">www.steg-electronics.ch</a> | Immer                 | Nie            | 5 Tage         | Retouren müssen in Filiale gebracht werden         |
| 17   | <a href="http://www.zurrose.ch">www.zurrose.ch</a>                   | ab 75 Fr.             | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                             |
| 18   | <a href="http://www.conrad.ch">www.conrad.ch</a>                     | ab 300 Fr.            | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 19   | <a href="http://www.galaxus.ch">www.galaxus.ch</a>                   | ab 50 Fr.             | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 20   | <a href="http://www.deideal.ch">www.deideal.ch</a>                   | Nie                   | Nie            | 30 Tage        |                                                    |
| 21   | <a href="http://www.bonprix.ch">www.bonprix.ch</a>                   | Nie                   | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 22   | <a href="http://www.laredoute.ch">www.laredoute.ch</a>               | ab 90 Fr.             | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 23   | <a href="http://www.ackermann.ch">www.ackermann.ch</a>               | ab 99 Fr.             | Nie            | 30 Tage        |                                                    |
| 24   | <a href="http://www.weltbild.ch">www.weltbild.ch</a>                 | ab 20 Fr.             | Nie            | 14 Tage        |                                                    |
| 25   | <a href="http://www.amazon.fr">www.amazon.fr</a>                     | ab ca. 52 Fr.         | Nie            | 30 Tage        |                                                    |

# Die Ergebnisse der Top 100 im Detail

| Rang | Onlineshop                                                         | Gratisversand | Gratis Retoure | Retouren-Frist | Bemerkungen                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------|
| 26   | <a href="http://www.jelmoli-shop.ch">www.jelmoli-shop.ch</a>       | Nie           | Nie            | 30 Tage        |                                                                    |
| 27   | <a href="http://www.ikea.com/ch">www.ikea.com/ch</a>               | Nie           | Nie            | 90 Tage        |                                                                    |
| 28   | <a href="http://www.interdiscount.ch">www.interdiscount.ch</a>     | ab 49 Fr.     | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |
| 29   | <a href="http://www.bettybossi.ch/de">www.bettybossi.ch/de</a>     | Nie           | Nie            |                |                                                                    |
| 30   | <a href="http://www.fust.ch">www.fust.ch</a>                       | ab 100 Fr.    | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                                             |
| 31   | <a href="http://www.vac.ch">www.vac.ch</a>                         | Nie           | Nie            | 7 Tage         |                                                                    |
| 32   | <a href="http://www.baby-walz.ch">www.baby-walz.ch</a>             | ab 50 Fr.     | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |
| 33   | <a href="http://www.eboutic.ch">www.eboutic.ch</a>                 | Nie           | Nie            | 7 Tage         |                                                                    |
| 34   | <a href="http://www.books.ch">www.books.ch</a>                     | ab 30 Fr.     | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |
| 35   | <a href="http://www.beliani.ch">www.beliani.ch</a>                 | Nie           | Nie            | 100 Tage       | Innerhalb der ersten 14 Tage übernimmt Beliani die Rücksendekosten |
| 36   | <a href="http://www.wog.ch">www.wog.ch</a>                         | ab 10 Fr.     | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |
| 37   | <a href="http://www.cornelia.ch">www.cornelia.ch</a>               | Nie           | Nie            | 14 Tage        | Mindestbestellwert 50 Fr.                                          |
| 38   | <a href="http://www.fashionfriends.ch">www.fashionfriends.ch</a>   | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |
| 39   | <a href="http://www.qoga.ch">www.qoga.ch</a>                       | Nie           | Nie            |                |                                                                    |
| 40   | <a href="http://www.fleurop.ch">www.fleurop.ch</a>                 | Nie           | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                                             |
| 41   | <a href="http://www.delinat.com">www.delinat.com</a>               | ab 300 Fr.    | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |
| 42   | <a href="http://www.quelle.ch">www.quelle.ch</a>                   | ab 99 Fr.     | Nie            | 30 Tage        |                                                                    |
| 43   | <a href="http://www.azone.ch">www.azone.ch</a>                     | Nie           | Nie            |                |                                                                    |
| 44   | <a href="http://www.pcp.ch">www.pcp.ch</a>                         | Immer         | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |
| 45   | <a href="http://www.conforama.ch">www.conforama.ch</a>             | Nie           | Nie            | 8 Tage         |                                                                    |
| 46   | <a href="http://www.vedia.ch">www.vedia.ch</a>                     | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |
| 47   | <a href="http://www.cede.ch">www.cede.ch</a>                       | Immer         | Nie            |                |                                                                    |
| 48   | <a href="http://www.angela-bruderer.ch">www.angela-bruderer.ch</a> | Nie           | Nie            | 14 Tage        | Mindestbestellwert 30 Fr.                                          |
| 49   | <a href="http://www.my-store.ch">www.my-store.ch</a>               | Nie           | Nie            | 12 Tage        |                                                                    |
| 50   | <a href="http://www.schmuck.ch">www.schmuck.ch</a>                 | Immer         | Nie            | 14 Tage        |                                                                    |

# Die Ergebnisse der Top 100 im Detail

| Rang | Onlineshop                                                       | Gratisversand | Gratis Retoure | Retouren-Frist | Bemerkungen                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|------------------------------------------------------------------|
| 51   | <a href="http://www.dell.ch">www.dell.ch</a>                     | Nie           | Nie            |                | Versand für bestimmte Systeme kostenlos / keine Rückgabe möglich |
| 52   | <a href="http://www.geschenkidee.ch">www.geschenkidee.ch</a>     | ab 100 Fr.    | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 53   | <a href="http://www.ronja.ch">www.ronja.ch</a>                   | ab 80 Fr.     | Nie            | 10 Tage        |                                                                  |
| 54   | <a href="http://www.fnac.ch">www.fnac.ch</a>                     | Nie           | Nie            |                |                                                                  |
| 55   | <a href="http://www.espritshop.ch">www.espritshop.ch</a>         | ab 40 Fr.     | Immer          | 14 Tage        | Mindestbestellwert 40 Fr.                                        |
| 56   | <a href="http://www.melectronics.ch">www.melectronics.ch</a>     | Immer         | Nie            | 30 Tage        |                                                                  |
| 57   | <a href="http://www.buch.ch">www.buch.ch</a>                     | ab 75 Fr.     | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 58   | <a href="http://www.pearl.ch">www.pearl.ch</a>                   | ab 350 Fr.    | Nie            | 14 Tage        | keine Rückgabe möglich                                           |
| 59   | <a href="http://www.ifolor.ch">www.ifolor.ch</a>                 | Nie           | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                                           |
| 60   | <a href="http://www.misco.ch">www.misco.ch</a>                   | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 61   | <a href="http://www.apfelkiste.ch">www.apfelkiste.ch</a>         | Immer         | Nie            | 30 Tage        |                                                                  |
| 62   | <a href="http://www.heine.ch">www.heine.ch</a>                   | Nie           | Nie            | 14 Tage        | Bestell-Abo: 12 Monate versandkostenfrei bestellen für 12.90 Fr. |
| 63   | <a href="http://www.officeworld.ch">www.officeworld.ch</a>       | ab 80 Fr.     | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 64   | <a href="http://www.buchhaus.ch">www.buchhaus.ch</a>             | Immer         | Nie            | 10 Tage        |                                                                  |
| 65   | <a href="http://www.cddiscount.com">www.cddiscount.com</a>       | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 66   | <a href="http://www.veloplus.ch">www.veloplus.ch</a>             | ab 100 Fr.    | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 67   | <a href="http://www.soundmedia.ch">www.soundmedia.ch</a>         | ab 50 Fr.     | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                                           |
| 68   | <a href="http://www.citydisc.ch">www.citydisc.ch</a>             | ab 15 Fr.     | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                                           |
| 69   | <a href="http://www.pc-ostschweiz.ch">www.pc-ostschweiz.ch</a>   | Immer         | Nie            | 14 Tage        | keine Rückgabe möglich                                           |
| 70   | <a href="http://www.thalia.ch">www.thalia.ch</a>                 | ab 75 Fr.     | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 71   | <a href="http://www.my-vinobox.ch/de">www.my-vinobox.ch/de</a>   | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 72   | <a href="http://www.zalando-lounge.ch">www.zalando-lounge.ch</a> | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                                                  |
| 73   | <a href="http://www.1000ordi.ch">www.1000ordi.ch</a>             | ab 30 Fr.     | Nie            | 5 Tage         |                                                                  |
| 74   | <a href="http://www.techmania.ch">www.techmania.ch</a>           | Immer         | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                                           |
| 75   | <a href="http://www.nextway.ch">www.nextway.ch</a>               | ab 500 Fr.    | Nie            |                |                                                                  |



# Die Ergebnisse der Top 100 im Detail

| Rang | Onlineshop                                                                 | Gratisversand | Gratis Retoure | Retouren-Frist | Bemerkungen                               |
|------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|-------------------------------------------|
| 76   | <a href="http://www.prodimex.ch">www.prodimex.ch</a>                       | ab 200 Fr.    | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                    |
| 77   | <a href="http://www.internet.ch">www.internet.ch</a>                       | Immer         | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                    |
| 78   | <a href="http://www.impressionen.de">www.impressionen.de</a>               | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                           |
| 79   | <a href="http://www.smartphoto.ch">www.smartphoto.ch</a>                   | Nie           | Nie            | 14 Tage        | keine Rückgabe möglich                    |
| 80   | <a href="http://www.abbo-shop.ch">www.abbo-shop.ch</a>                     | Nie           | Nie            |                |                                           |
| 81   | <a href="http://www.selection-schwander.ch">www.selection-schwander.ch</a> | ab ca 360 Fr. | Nie            |                |                                           |
| 82   | <a href="http://www.logitech.com/de-ch">www.logitech.com/de-ch</a>         | ab 39 Fr.     | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                    |
| 83   | <a href="http://www.amazon.it">www.amazon.it</a>                           | ab 52 Fr.     | Nie            | 30 Tage        |                                           |
| 84   | <a href="http://shop.mediamarkt.ch">shop.mediamarkt.ch</a>                 | ab 100 Fr.    | Nie            | 14 Tage        |                                           |
| 85   | <a href="http://www.moevenpick-wein.ch">www.moevenpick-wein.ch</a>         | ab 400 Fr.    | Nie            |                |                                           |
| 86   | <a href="http://www.emp-online.ch">www.emp-online.ch</a>                   | Nie           | Nie            | 30 Tage        |                                           |
| 87   | <a href="http://www.thomann.de">www.thomann.de</a>                         | ab ca 215 Fr. | Immer          | 30 Tage        |                                           |
| 88   | <a href="http://www.servicemedia.ch">www.servicemedia.ch</a>               | Nie           | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                    |
| 89   | <a href="http://www.yoox.com/ch">www.yoox.com/ch</a>                       | Nie           | Nie            | 15 Tage        |                                           |
| 90   | <a href="http://www.myprivateboutique.ch">www.myprivateboutique.ch</a>     | ab 200 Fr.    | Nie            | 14 Tage        |                                           |
| 91   | <a href="http://www.lehner-versand.ch">www.lehner-versand.ch</a>           | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                           |
| 92   | <a href="http://www.super-discount.ch">www.super-discount.ch</a>           | Immer         | Nie            | 10 Tage        |                                           |
| 93   | <a href="http://shop.heinigerag.ch">shop.heinigerag.ch</a>                 | Nie           | Nie            |                | Lieferung je nach Produktkategorie gratis |
| 94   | <a href="http://www.alcom.ch">www.alcom.ch</a>                             | ab 25 Fr.     | Nie            | 14 Tage        | keine Rückgabe möglich                    |
| 95   | <a href="http://www.brigitte-st-gallen.ch">www.brigitte-st-gallen.ch</a>   | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                           |
| 96   | <a href="http://www.posterjack.ch">www.posterjack.ch</a>                   | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                           |
| 97   | <a href="http://www.walzkidzz.ch">www.walzkidzz.ch</a>                     | Nie           | Nie            | 14 Tage        |                                           |
| 98   | <a href="http://www.accuswiss.ch">www.accuswiss.ch</a>                     | Nie           | Nie            | 7 Tage         |                                           |
| 99   | <a href="http://www.sony.ch">www.sony.ch</a>                               | Immer         | Nie            |                | keine Rückgabe möglich                    |
| 100  | <a href="http://www.jeans.ch">www.jeans.ch</a>                             | Immer         | Nie            | 14 Tage        |                                           |