



# RePack – Mehrwegversandtaschen

*Durchführung des Pilotprojektes, Ergebnisse & nächste Schritte*

Hamburg, November 2020

**1** Forschungsprojekt „PraxPack“ & Pilotaufbau





## Worum handelt es sich beim Projekt „PraxPACK“?

**PraxPACK** → Nutzerintegrierte Entwicklung und Erprobung praxistauglicher, ressourceneffizienter Mehrwegverpackungslösungen im Onlinehandel

### Ziel des Forschungsvorhabens:

1. **Entwicklung und pilothafte Erprobung** von praxistauglichen und ressourceneffizienten Mehrwegsystemen (MWS) im Onlinehandel (sowohl die Verpackung als auch der Prozess)
2. **Generierung von Erkenntnissen** wie die Geschäftsmodelle der am Onlinehandel beteiligten Akteure angepasst werden müssen, damit die Mehrwegsysteme einzelwirtschaftlich tragfähig sind
3. **Aufbereitung und Bereitstellung dieses Wissens**, um weitere Akteure aus dem Onlinehandel bei der Erprobung und Verbreitung der Nutzung von Mehrwegsystemen zu unterstützen

### Ausschnitt der Forschungsfragen:

- Wie hoch sind die zu erwartenden Mehrkosten? (Amortisierungszeit)
- Welche Hindernisse können identifiziert werden?
- Wie werden MWS von Kunden wahrgenommen?
- Wie muss ein MWS gestaltet sein, damit die Nutzung für Kunden attraktiv ist?
- Wie müssen MWS gestaltet sein, damit ihr Beitrag zur Ressourcenschonung maximiert wird?
- Welche neuen Anforderungen an die Logistik und die Packprozesse ergeben sich?

Forschungsprojekt gefördert vom:



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

### Zuwendungsempfänger

Verbundkoordinator



Verbundpartner



### Assoziierte Partner

DHL, bevh,  
Händlerbund, jokey,  
Stiftung Initiative  
Mehrweg

### Unterauftragnehmer (F&E)



# Pilotaufbau – Daten & Fakten

## Pilotierung der Mehrweglösung „RePack“

Eckdaten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Start: September 2020</li> <li>• Pilotdauer: ca. 2 Monate</li> <li>• Pressemitteilung: 03.08.2020</li> <li>• Anzahl Mehrwegtüten: 7.500 RePacks (weiß)</li> </ul>

Ziele
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bereitschaft, Interesse und Akzeptanz der Kunden testen (Fragebogen)</li> <li>2. Rückführquote der leeren Tüten erheben</li> <li>3. Prozessaufwände identifizieren</li> </ol>

Ablauf
<p><b>Vorwärts:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• An 2 – 3 Packplätzen in Bremen werden die derzeitigen Kunststoffversandtaschen durch RePack-Taschen ersetzt und 1:1 ausgetauscht</li> <li>• Kunden erhalten ohne Auswahlmöglichkeit ihre Bestellung in der RePack-Tüte, da eine Webshopanpassung nur für den Piloten nicht möglich ist</li> </ul> <p><b>Rückwärts:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Rückwärtslogik hängt davon ab, ob der Kunde die gesamte Bestellung behält oder Ware retourniert</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mögliche Wege, wenn der Kunde <b>Ware retourniert</b>:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Versand der Tüte inkl. Ware ins Lager Bremen → Zahlung durch Tchibo</li> <li>2. Verlust der Tüte: Kunde verschickt die Retoure in einer anderen Verpackung</li> </ol> </li> <li>2. Mögliche Wege für den Rückversand der leeren Tüte, wenn der Kunde die <b>Ware vollständig behält</b>:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Versand der Tüte ohne Ware über Briefkasten/ Deutsche Post zur RePack → Zahlung durch RePack</li> <li>2. Verlust der Tüte: Kunde entsorgt oder behält die Tüte</li> </ol> </li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In Bremen ankommende Tüten werden zunächst gesammelt</li> </ul>

RePack
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hersteller &amp; Dienstleister der Mehrwegversandtaschen</li> <li>• Hat ein bestehendes System inkl. Rückführlager und Reinigung</li> </ul>



Der Kunde erhält mit seiner Bestellung ein Beiblatt mit **Informationen zum Piloten** und zum **Rückversand**, sowie **Zugang zum Fragebogen**:

## Schick mich zurück!

Liebe Tchibo Kundin,  
Lieber Tchibo Kunde,

aktuell testen wir den Einsatz eines Mehrwegsystems für Versandtüten. Deshalb erhalten Sie Ihre Bestellung heute in einer wiederverwendbaren RePack Tüte. Sie ersetzt die Einwegversandtüte und reduziert damit die Abfallmenge, denn die Tüte kann wiederholt eingesetzt werden. Dafür brauchen wir Ihre Hilfe: Bitte schicken Sie die Tüte, gemäß Anleitung auf der Rückseite, zurück.

### Ihre Meinung ist uns wichtig:

Damit wir mit Ihrem Feedback diese Mehrwegverpackung verbessern können, bitten wir Sie, unter folgendem Link [www.tchibo.de/mehrweg](http://www.tchibo.de/mehrweg) oder über den **QR Code** an unserer Umfrage (Dauer: Ca. 3 - 4 Minuten) teilzunehmen.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme am Mehrwegkreislauf der RePack Tüte!

Ihr Tchibo Team







2

## Pilotergebnisse





99% empfinden Mehrwegverpackungen generell als sinnvoll



## Wichtige Eigenschaften einer nachhaltigen Verpackung:

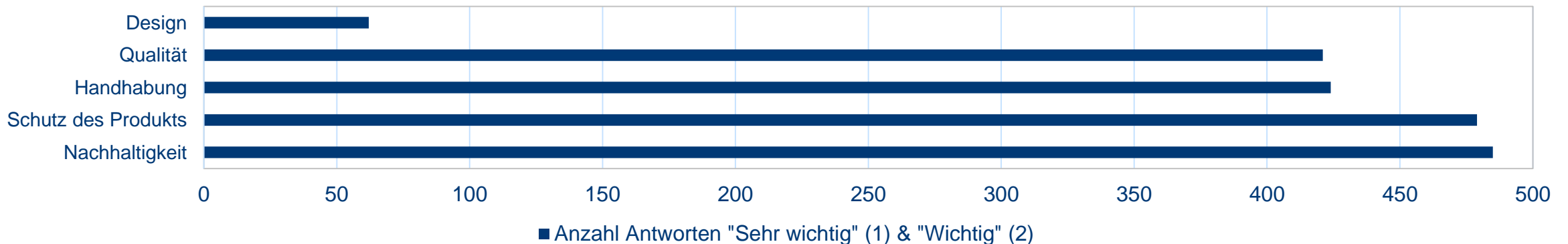
- Mehrfachnutzung
- Verwendung nachhaltiger Materialien
- Abfallvermeidung

## Eindruck zur RePack Tüte:

- Spricht optisch an
- Lässt sich leicht öffnen und schließen
- Schützt die Produkte ausreichend
- Wirkt nachhaltig



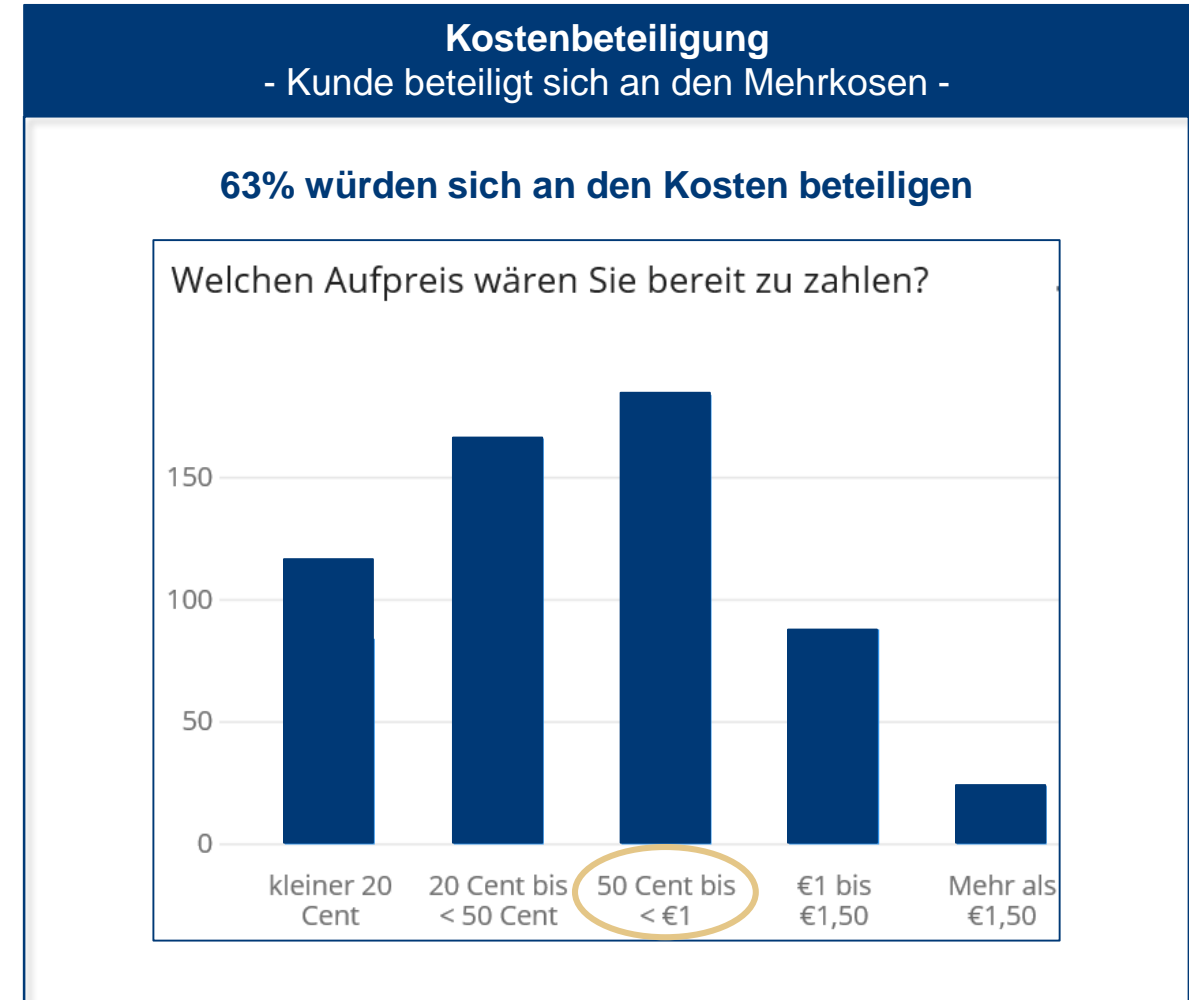
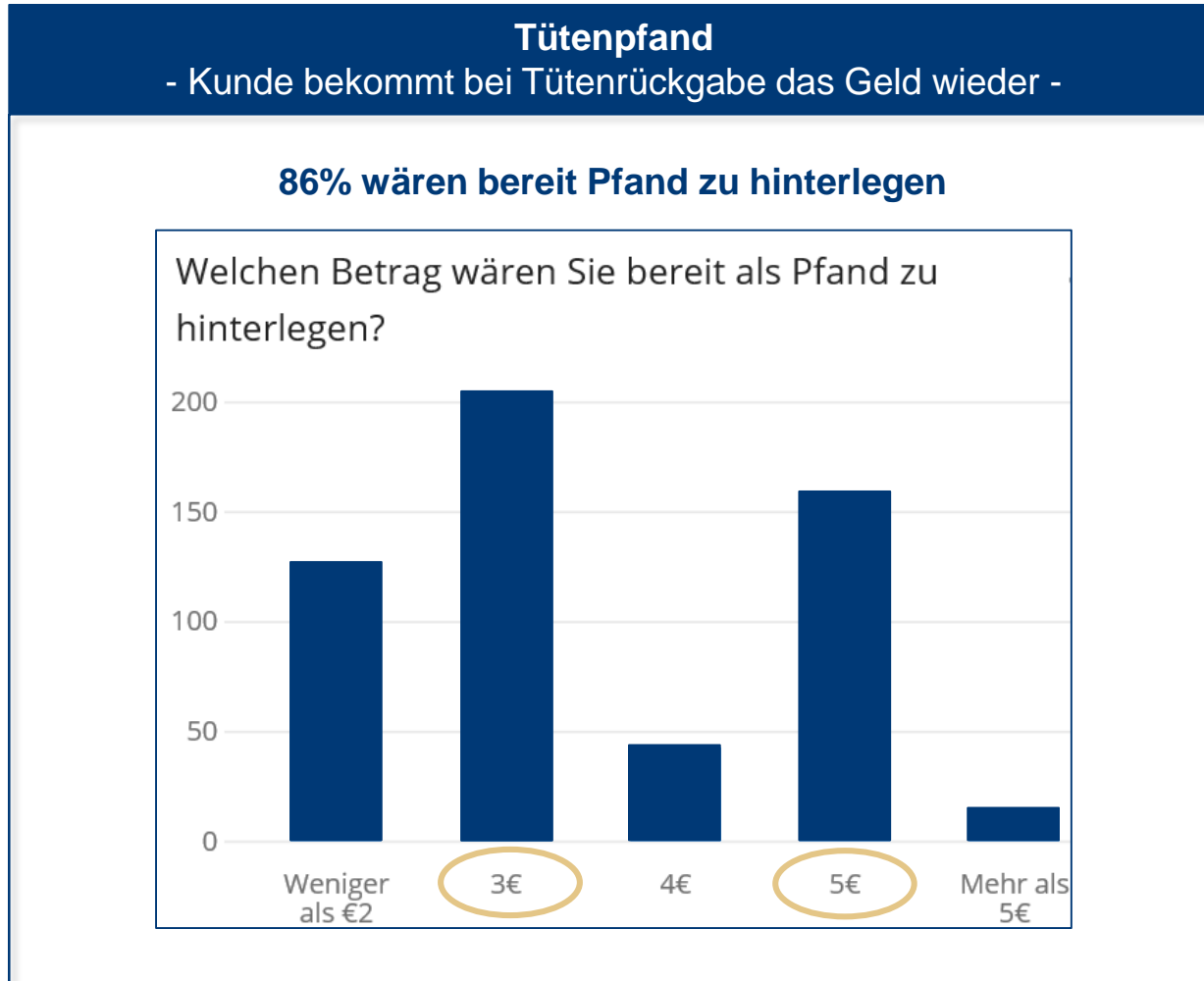
Welche Aspekte sind Endkunden allgemein bei einer Transportverpackung wichtig?



# Ergebnisse aus der Kundenumfrage – Tütenpfand & Kostenbeteiligung

555  
Antworten

Für einen möglichen Rollout sind der Einsatz von **Tütenpfand** und/oder eine **Kostenbeteiligung** der Kunden vielversprechende Möglichkeiten, um alle Tüten zurückzubekommen und die Mehrkosten zu decken.





# Ergebnisse aus der Kundenumfrage – Rückgabeorte & freies Feedback

555  
Antworten

## Rückgabeorte

### Favorisierte Rückgabeorte

Favorisiert wird der **Briefkasten (90%)**, gefolgt von Tchibo Filiale (63%), Paketshop/Kiosk (56%), Paketbote (51%) und Supermarkt (42%)

## Freies Feedback

Weiter Testen und **Einführen** bitte!



Ich fand **super**, dass die **Ware selber auch unverpackt und ohne Plastik** kam!

Ich finde es sehr gut dass ihr das testet und neuen Verpackungsmöglichkeiten **offen gegenübersteht**

Vielen Dank für diese **nachhaltige Initiative**

Leider war die Verpackung **schmutzig**

Rückversand nach Estonia?!



Der ursprüngliche Aufkleber lässt sich nur **mühsam entfernen**

2. Gedanke war direkt die **Hygiene!** Gerade in der heutigen Situation.

Man kann **es leicht öffnen**, Ware entnehmen und unbemerkt wieder schließen

Leider ist der **Geruch** sehr unangenehm!

## Erfreuliche Rückgabequote der RePack Tüten

**!** 81% aller Tüten sind zurückgekommen

- Es sind insgesamt 6.073 Tüten über den Briefkasten und über die Warenretoure zurückgekommen. (Stand: 30.11.2020)
- 1.427 Tüten sind demnach leider verschwunden.





3

## Nächste Schritte





## Offene Fragen & Fazit

### Einige der offenen Fragen:



Wie bekommen wir das Mehrwegmodell wirtschaftlich umgesetzt?

Wie muss eine Tüte gestaltet sein, sodass der Kunde kein extra Klebeband für den Rücktransport benötigt?

Wie muss der Check-Out Prozess im Webshop angepasst werden, um den Kunden die Wahl des Mehrwegversands zu überlassen?

Welche Anforderungen haben wir an die Reinigung und Qualitätsprüfung vor einem Wiedereinsatz?

Welche IT Anpassungen im Lager sind notwendig?

Welchen Anreiz setzen wir dem Kunden, damit wir möglichst alle Tüten wiederbekommen?

### Fazit:

- Die Unterstützung einer Mehrweglösungen ist sowohl bei Kollegen als auch bei Kunden und den Medien sehr groß
- Im nächsten Jahr werden wir detailliert notwendige Schritte für die Implementierung einer Mehrweglösung für den Onlinekunden prüfen