

# E-Commerce Monitor 2022

## ONLINE-SHOPPING & PAKETZUSTELLUNG AUS VERBRAUCHERSICHT

Deutschlandweite Online-Umfrage mit Antworten von knapp 1.900 Teilnehmern des Spectos Panels vom Dezember 2021

### ONLINE-SHOPPING

Aussagekräftige Produktbeschreibungen, kostenfreie Lieferungen und einfache Retouren sind Online-Shoppern sehr wichtig.

### SAME-DAY DELIVERY

Bestellungen noch am gleichen Tag zu erhalten, ist für viele weniger relevant.

### ZUSTELLDAUER

Hohe Service-Qualität in der Zustellung ist den Befragten wichtiger als schnelle Lieferzeiten.



### ZAHLUNGSBEREITSCHAFT

Kostenfrei, nachhaltig, bequem: Es bestehen hohe Anforderungen an die Zustellung - und gleichzeitig eine geringe Zahlungsbereitschaft dafür.

### HAUSTÜRZUSTELLUNG

Nach wie vor bevorzugen die meisten die persönliche Zustellung an der Haustür.

### ALTERNATIVEN

Der Stellenwert einzelner Zustell- und Abholmodelle variiert je nach Generation und Wohnort.



### ENTFERNUNG

Zustelloptionen, die sich nicht an der unmittelbaren Wohnadresse befinden, sind weniger beliebt.

### NACHHALTIGKEIT IM VERSAND

Angemessene Verpackungsgrößen und wiederverwendbares bzw. recyclebares Verpackungsmaterial sind Verbrauchern sehr wichtig.



**57%**

sehen schlechten Kundenservice als Ausschlussgrund eines Online-Shops



**93%**

wünschen sich einen kostenfreien Rückversand ihrer Retouren



**28%**

sind mit dem IST-Zustand beim Empfang ihrer Pakete zufrieden.

**500 - 1.000 m**

ist für die meisten Befragten eine angemessene Entfernung zu Zustelloptionen wie Packstation, Paketshop, etc.



Jeder 2. ist nicht bereit, für Services zum Schutz der Umwelt einen Aufpreis zu bezahlen.

**65%**

sind bereit, im Sinne der Umwelt längere Lieferzeiten in Kauf zu nehmen.

