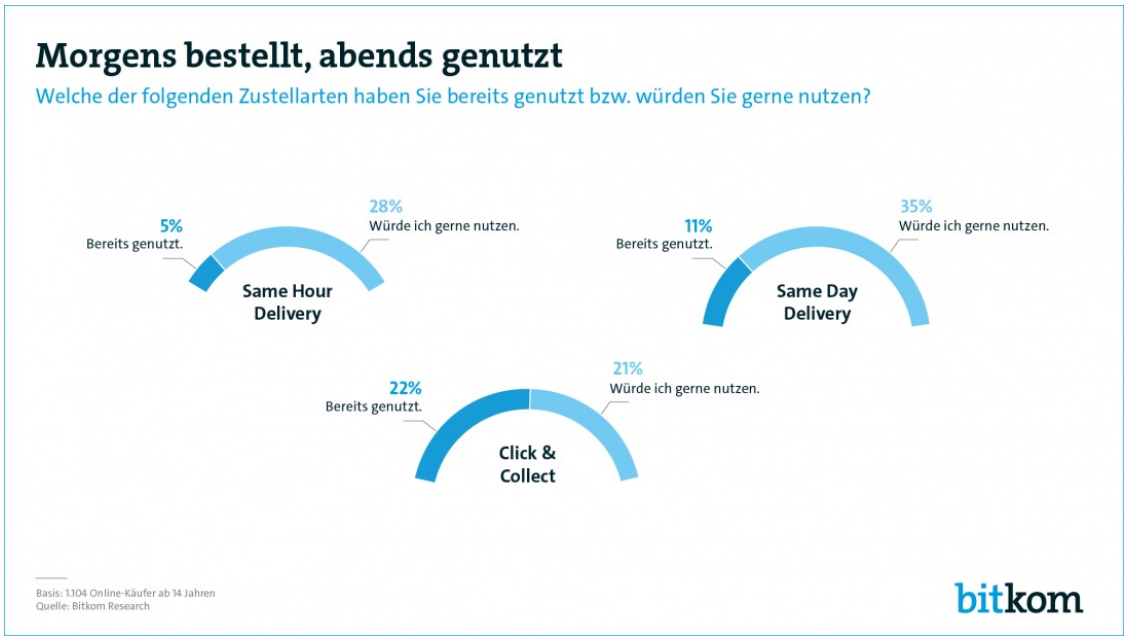
Bitkom e.V. |

Was Kunden von Paketdiensten erwarten

- Vor allem für Jüngere sind neue, innovative Zustellarten interessant
- Click & Collect hat mehr als jeder fünfte Online-Einkäufer schon genutzt
- Lieferung zum Wunschtermin ist beliebtestes Feature



Berlin, 21. Mai 2018 - Wochenlang auf Bestellungen warten, stundenlang zuhause sein müssen, um ein Paket in Empfang zu nehmen? Diese Zeiten sollten in der Logistik vorbei sein. Kunden wünschen sich heute flexible und vor allem innovative Zustellmethoden. So hätten gerne zwei Drittel der Online-Käufer (66 Prozent), dass ihre Bestellungen zu einem frei wählbaren Wunschtermin geliefert werden. Das hat eine repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.152 Internetnutzern ab 14 Jahren, darunter 1.104 Online-Käufer, ergeben. Ein weiteres Drittel (33 Prozent) möchte den Zustellort gerne noch am Tag der Lieferung ändern können. Beinahe ebenso viele (32 Prozent) wünschen sich die Zustellung über eine lieferantenunabhängige, persönliche Paketbox neben dem eigenen Briefkasten, über die der Dienstleister einen digital benachrichtigt. „Mit dem Online-Handel boomt auch das Geschäft der Zusteller. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Kunden. Sie wollen online nachverfolgen können, wo sich ihr Paket gerade befindet und wann die Lieferung stattfinden wird“, sagt Bitkom-Expertin Julia Miosga. „Um die Online-Echtzeitverfolgung einer Paketzustellung und die Benachrichtigung per Mail oder SMS werden die Paketdienste deshalb nicht mehr herumkommen. Darüber hinaus gehören für die Kunden zu einem guten Service neben der Schnelligkeit auch die zuverlässige und sichere Zustellung.“

Recht gering ist das Interesse noch an der Zustellung direkt in die eigene Wohnung durch einen Paketboten, der etwa per Smart Lock, Einmalkennwort oder Gesichtserkennung Zutritt erhält. Daran sind lediglich 13 Prozent der Online-Shopper interessiert. Solche Zustellmethoden sind vor allem bei der Lieferung von schnell Verderblichem, wie zum Beispiel Lebensmitteln, gefragt. Auch die Lieferung in den Kofferraum des eigenen Autos möchten lediglich 8 Prozent der Befragten. Dabei öffnet der Zusteller den Kofferraum mit einem digitalen Schlüssel, einem Code o.ä., um das Paket darin zu hinterlassen. Größer ist das Interesse an diesen alternativen Zustellmethoden unter Jüngeren. So wünschen sich immerhin 17 Prozent der 14- bis 29-Jährigen die Zustellung in die eigene Wohnung, 13 Prozent der 14- bis 29-Jährigen wünschen sich die Zustellung in den eigenen Kofferraum. Lediglich 16 Prozent aller befragten Online-Käufer haben an keiner einzigen der fünf innovativen Services der modernen Zustellung Interesse, bei den 14- bis 29-Jährigen sind es lediglich 8 Prozent.

An der sehr schnellen Zustellung äußert gut ein Drittel der Befragten Interesse. So sagen 35 Prozent der Online-Einkäufer, dass sie die Zustellung am gleichen Tag der Bestellung gerne nutzen würden, 11 Prozent haben die sogenannte Same Day Delivery bereits genutzt. Same Hour Delivery würden immerhin 28 Prozent gerne nutzen, lediglich 5 Prozent haben dies bereits getan. Stärker nachgefragt wird Click & Collect. Mit diesem Angebot haben Kunden die Möglichkeit, Produkte online zu bestellen und diese dann im Ladengeschäft abzuholen. Mehr als jeder Fünfte (22 Prozent) hat bereits online seinen Warenkorb zusammengestellt und diesen anschließend im Laden abgeholt. Ein weiteres Fünftel (21 Prozent) will diesen Service in Zukunft gerne nutzen. „Click & Collect ist eine schöne Möglichkeit für Händler, den Einkauf über die Kanäle hinweg zu vereinfachen: Die hinterlegte Ware im Laden kann noch vor dem Kauf begutachtet oder anprobiert werden. Auch eine abschließende Beratung im Geschäft kann so noch in Anspruch genommen werden. Außerdem entfallen für die Kunden Versandkosten oder Wartezeit bei der Post“, sagt Miosga.

Weitere Ergebnisse aus der Studie „Online-Shopping beliebter als Einkaufen im Laden“ gibt es hier.

Save the date: Die nächste **Digital Retail Conference** des Bitkom findet am 24. Oktober 2019 in Berlin statt.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.152 Internetnutzer ab 14 Jahren, darunter 1.104 Online-Käufer, befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragstellungen lauteten: „Welche der folgenden Zustellarten haben sie bereits genutzt bzw. würden Sie gerne nutzen?“ und „Welche der folgenden Möglichkeiten würden sie sich beim Online-Kauf wünschen?“.

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

Paul Hannappel
Bereichsleiter Automotive & Logistics
Download Pressefoto
Nachricht senden

Nastassja Hofmann
Referentin Retail & PropTech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Link zur Presseinformation auf der Webseite:
https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Was-Kunden-von-Paketdiensten-erwarten.html