Bitkom e.V. |

Elf Gründe fürs Online-Shopping

- **In ländlichen Regionen spielen fehlende Alternativen große Rolle**
- **Kunden schätzen Komfort und breites Warensortiment**

Berlin, 28. Januar 2019 - Am E-Commerce schätzen Online-Shopper vor allem die Unabhängigkeit von Geschäftsöffnungszeiten. Das hat eine repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.086 Internetnutzern ab 14 Jahren ergeben. Demnach sehen mehr als drei von vier Befragten (77 Prozent) als wichtigsten Vorteil beim Online-Kauf, dass sie unabhängig von den Öffnungszeiten der Geschäfte sind. Besonders stark wird diese Ansicht von der berufstätigen Generation der 30- bis 49-Jährigen (78 Prozent) sowie der 50- bis 64-Jährigen (83 Prozent) vertreten. Ebenfalls rund drei Viertel der Befragten (76 Prozent) finden es wichtig, dass sie sich die Ware nach Hause liefern lassen können, knapp sieben von zehn Befragten (67 Prozent) sagen, dass sie durch den Einkauf im Netz Zeit sparen. Für viele ist auch das Angebot der entscheidende Vorteil. So sagen drei Viertel (66 Prozent), dass die Auswahl im Internet größer ist. 53 Prozent meinen gar, dass sie im Web Produkte kaufen können, die im stationären Handel gar nicht oder nur schwer zu bekommen sind. Je rund jeder Zweite findet, dass das Angebot im Internet auch günstiger ist als im Geschäft (52 Prozent) und mehr Informationen dazu verfügbar sind, wie etwa Kundenbewertungen (50 Prozent). „Der Internethandel in Deutschland boomt und ihm werden weiter große Zuwächse vorausgesagt. Internet-Shopping ist schnell und bequem – vor allem weil man auch unterwegs mit dem Smartphone einkaufen kann“, sagt Bitkom-Handelsexpertin Julia Miosga.

Für jeden dritten Internetnutzer (31 Prozent) sind die zusätzlichen Rabatte wichtig, die im Online-Handel oft winken. Ein wichtiger Vorteil ist für 28 Prozent außerdem das Recht, vom Online-Kauf zurückzutreten. „Der Online-Käufer kann den Kaufvertrag in den meisten Fällen innerhalb von zwei Wochen widerrufen oder die Ware zurückgeben“, erklärt Miosga. Ein Grund müsse dabei nicht angegeben werden. „Vor dem Kauf im Geschäft hat der Kunde anders als beim Online-Shopping die Möglichkeit, die Ware genau anzuschauen. Daher gibt es dort auch kein grundsätzliches Umtauschrecht.“ Viele stationäre Händler zeigten sich gleichwohl kulant, was den Umtausch anbelange. Besonders für die ländliche Bevölkerung sind die mangelnden Alternativen in der Nähe des Wohnorts ein wichtiger Grund, im Internet einzukaufen. 22 Prozent der Internetnutzer und 44 Prozent der Internetnutzer auf dem Land sehen darin einen klaren Vorteil fürs Online-Shopping. Weniger wichtig ist den Befragten dagegen die Anonymität beim Online-Kauf (13 Prozent).

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.086 Internetnutzer ab 14 Jahren, darunter 1.054 Online-Käufer, befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wie häufig kaufen Sie in der Regel online etwas ein?“ und „Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Vorteile beim Online-Kauf?“

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech

Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Elf-Gruende-fuers-Online-Shopping***