Bitkom e.V. |

Handel im Wandel: Kunden schätzen Click & Collect

- **Mehr als jeder vierte Online-Käufer hat Web-Warenkorb schon im Laden abgeholt**
- **Lieferung zum Wunschtermin hat jeder Zweite schon genutzt**

Berlin, 6. Februar 2019 - Alternative Zustellmöglichkeiten werden in Deutschland immer beliebter. Das hat eine repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.086 Internetnutzern ab 14 Jahren ergeben. Demnach hat mehr als jeder vierte Online-Käufer (26 Prozent) den Service Click & Collect schon einmal genutzt. Vor zwei Jahren waren es erst 22 Prozent. Ein weiteres Fünftel (18 Prozent, 2017: 21 Prozent) will diesen Service in Zukunft gerne nutzen. Mit dem Angebot Click & Collect haben Kunden die Möglichkeit, Produkte online zu bestellen und diese dann im Laden abzuholen. 29 Prozent der Frauen und 23 Prozent der Männer haben das bereits gemacht. In den jüngeren Altersgruppen hat rund ein Drittel den Service genutzt: Im Alter von 14 bis 29 Jahren sind es 32 Prozent, bei den 30- bis 49-Jährigen 33 Prozent. Weniger beliebt ist das Angebot im Alter. Von den 50- bis 65-Jährigen haben 18 Prozent den Service genutzt, in der Altersgruppe 65 Plus sind es 13 Prozent. „Click & Collect bietet dem Kunden die volle Flexibilität: Die Ware kann – zum Beispiel in Verbindung mit anderen Besorgungen – zu den bekannten Geschäftsöffnungszeiten abgeholt und gleich begutachtet oder anprobiert werden. Außerdem entfallen für die Kunden Versandkosten oder Wartezeit bei der Post“, sagt Bitkom-Handelsexpertin Julia Miosga.

Noch stärker durchgesetzt hat sich unter den neuen Zustellarten nur die Lieferung zum Wunschtermin. Knapp jeder Zweite (46 Prozent) hat bei seiner Online-Bestellung schon einmal ein Wunschfenster angegeben, in dem die Ware zu Hause zugestellt werden soll. 28 Prozent würden diese Möglichkeit gerne in Zukunft nutzen. Eher wenig verbreitet sind dagegen noch die Möglichkeiten von Same Day Delivery und Same Hour Delivery. Lediglich 14 beziehungsweise 6 Prozent haben dieses Angebot schon einmal wahrgenommen. Je rund ein Drittel (36 Prozent Same Day Delivery, 30 Prozent Same Hour Delivery) würde diese Zustellarten aber gern in Zukunft nutzen – etwa, wenn das Angebot am Wohnort oder für die entsprechend bestellten Waren verfügbar ist. Allerdings sagt auch jeder Zweite (50 Prozent), dass er an der Zustellung innerhalb von zwei Stunden nach der Online-Bestellung kein Interesse hat. Bei Same Day Delivery, also der Zustellung am selben Tag der Bestellung, geben dies vier von zehn Befragten (39 Prozent) an.

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 Fragestellung lautete: „Welche der folgenden Zustellarten haben Sie bereits genutzt bzw. würden Sie gerne nutzen? “

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/Handel-im-Wandel-Kunden-schaetzen-Click-Collect***