Bitkom e.V. | Presseinformation

Die Zukunft des Handels: 24/7 offen und keine Kassen

- **Händler, Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten massive Veränderungen im Einzelhandel**

Berlin, 16. Februar 2022 – Zu jeder Tages- und Nachtzeit mit dem Smartphone im Laden vor Ort einchecken, sich per App über Produkte und Preise informieren und beim Verlassen des Geschäfts automatisch bezahlen – erste Supermärkte und Einzelhändler bieten auch in Deutschland bereits komplett digitale Einkaufserlebnisse. Bald könnte dies Standard werden. So vermuten jeder zweite Händler (49 Prozent) und auch die Hälfte der Internetuser (50 Prozent), dass im Jahr 2030 durch den Einsatz digitaler Lösungen viele Geschäfte durchgängig, also 24 Stunden am Tag an sieben Tagen in der Woche geöffnet sein werden. 69 Prozent der Händler und 51 Prozent der Internetuser gehen davon aus, dass die Kassen schon bald aus den Läden verschwinden werden und das Bezahlen beim Verlassen eines Geschäfts automatisch ablaufen wird. Neben erweiterten Öffnungszeiten und kassenlosen Verkaufsräumen wird auch ein Maximum an Transparenz erwartet: Herkunft, CO2-Fußabdruck, Inhaltsstoffe und weitere relevante Produktinformationen sollen künftig direkt im Laden für die Kundschaft verfügbar sein – 72 Prozent der Händler und 69 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher gehen davon aus, dass dies bereits 2030 der Fall sein wird. Dies zeigen zwei Befragungen, die im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt wurden. Zum einen wurden über 500 Handelsunternehmen aus dem Groß- und Einzelhandel, zum anderen mehr als 1.000 Internetnutzerinnen und -nutzer ab 16 Jahren in Deutschland befragt.

„Was in Deutschland wie Zukunftsmusik klingt, ist in anderen Teilen der Welt schon Realität“, erklärt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Insbesondere in einigen asiatischen Ländern kann man den so genannten ‚New Retail‘ bereits live erleben.“ Persönliche Beratung soll es zumindest in Deutschland aber weiterhin geben. Immerhin ein Drittel sowohl auf Händler- (31 Prozent) wie auch auf Verbraucherseite (33 Prozent) geht aber davon aus, dass digitale Verkaufsassistenten und -berater im stationären Handel bis zum Jahr 2030 weit verbreitet sind und es kein Verkaufspersonal mehr geben wird. An den verbreiteten Einsatz von Verkaufsrobotern, die die Kundschaft durch den Laden führen, glauben 26 Prozent der Händler und 29 Prozent der Internetnutzerinnen und -nutzer. Auch am Bargeld scheiden sich die Geister. So sagen knapp 3 von 10 Händlern (28 Prozent), dass Bargeld im stationären Handel künftig vielerorts nicht mehr angenommen wird. Bei den Internetusern ist es fast die Hälfte (46 Prozent), die sich auf den Abschied von Scheinen und Münzen im Geschäft einstellt. 50 Prozent geben an, schon jetzt Zahlungen mit Bargeld so oft wie möglich zu vermeiden.

Der stationäre Handel in Deutschland muss sich neu erfinden

In Krisenzeiten hängen Verbraucherinnen und Verbraucher am stationären Handel. So kaufen 6 von 10 (60 Prozent) Internetnutzerinnen und -nutzern bewusst bei Einzelhändlern in ihrer Nähe ein, um ihnen in der Corona-Pandemie die Treue zu halten. Gleichwohl vermissen etwa genauso viele (61 Prozent) ein Online-Angebot der Geschäfte in ihrer Region. Immerhin stellen 35 Prozent fest, dass sich das Online-Angebot seit Ausbruch der Pandemie bereits deutlich verbessert hat. „Im Handel darf es nicht darum gehen, online und offline gegeneinander zu stellen. Stationäre Einzelhändler sollten vielmehr beide Kanäle bedienen und die Potenziale der Digitalisierung nutzen, um krisenfest und langfristig erfolgreich zu sein“, so Rohleder. Es müsse jetzt ein Umdenken stattfinden. Denn 8 von 10 (82 Prozent) Internetnutzerinnen und -nutzern sowie auch 7 von 10 (71 Prozent) Händlern der Meinung, dass sich der stationäre Handel in den Innenstädten neu erfinden muss.

Kontakt

Marie Kreß

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

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben sind zwei Umfragen, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat: 1) Telefonische Befragung von Mitte Juli bis Ende August 2021 mit 505 Handelsunternehmen in Deutschland; 2) Online-Befragung von Mitte bis Ende Oktober 2021 mit 1.109 Personen in Deutschland ab 16 Jahren. Die Umfragen sind repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten jeweils: „Bitte beurteilen Sie, wie verbreitet die folgenden Szenarien im Jahr 2030 sein werden.“ und „Inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen auf den Handel zu bzw. nicht zu?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Zukunft-Handel-offen-keine-Kassen***