Bitkom e.V. | Presseinformation

Was beim Online-Shopping wichtig ist – und was nicht

- **Am Online-Kauf gefallen vor allem 24/7 Verfügbarkeit und Lieferung**
- **Die Hälfte kauft online wegen der günstigeren Preise**
- **Anonymität und Zusatzleistungen spielen dagegen eine geringere Rolle**



Berlin, 03. März 2023 - Zu jeder Tages- und Nachtzeit einkaufen, ohne Stau, volle Busse und schweres Schleppen - das sind für Online-Shopperinnen und -Shopper die größten Vorteile beim Einkauf im Netz. Jeweils knapp drei Viertel (72 Prozent) nennen die Unabhängigkeit von Öffnungszeiten und die Lieferung an den gewünschten Ort als wichtigste Vorteile. Günstigere Produkte gab dagegen nur die Hälfte (53 Prozent) der Befragten als einen der größten Vorzüge an. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.024 Online-Käuferinnen und -Käufern ab 16 Jahren in Deutschland.

„Online-Shopping ist für die Kundinnen und Kunden in erster Linie ein Komfortgewinn. Alle Händlerinnen und Händler sollten sich deshalb überlegen, ob sie mit einem Webshop nicht zusätzliche Nachfrage schaffen – und bestehende Kundinnen und Kunden binden können“, sagt Bianka Kokott, Handelsexpertin beim Bitkom. „Für die Hälfte der Online-Shopperinnen und -Shopper spielt dagegen der Preis nur eine untergeordnete Rolle. Online zu verkaufen bedeutet also nicht zwangsläufig einen harten Preiswettbewerb.“

Zwei Drittel (67 Prozent) der Online-Shopperinnen und Online-Shopper sehen zudem in der großen Auswahl im Netz einen der wichtigsten Vorzüge, gefolgt von der Zeitersparnis (65 Prozent) und der räumlichen Flexibilität, von überall aus einkaufen zu können (60 Prozent). Das Angebot an ansonsten schwer erhältlichen Produkten schätzen 44 Prozent besonders, durch den Online-Handel mehr Einkaufsmöglichkeiten als im direkten Wohnumfeld zu haben, 43 Prozent. Vor allem für den ländlichen Raum ist dies von Bedeutung: Während die Hälfte (49 Prozent) der Befragten in einer Landstadt oder Landgemeinde mit unter 5000 Einwohnenden mehr Einkaufsmöglichkeiten im Online-Shopping zu den wichtigen Vorteilen zählt, sind es in Großstädten mit mehr als 500.000 Einwohnenden nur 37 Prozent.

Das umfangreichere Informationsangebot im Internet wie Preis- und Produktvergleiche sowie Kundenbewertungen schätzen 41 Prozent der Online-Shopperinnen und -Shopper, ein Drittel (33 Prozent) die Vielzahl an Rabatten. Jeweils ein Viertel (24 Prozent) sieht im Rückgaberecht sowie der

Möglichkeit der Kontaktminimierung, zum Beispiel in Zusammenhang mit Corona einen der wichtigsten Pluspunkte. Die Anonymität des Online-Shoppings finden 14 Prozent besonders attraktiv und 13 Prozent überzeugt vor allem das größere Angebot an Zusatzleistungen wie Geschenkverpackungen oder Versicherungen.

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 ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.123 Internetnutzerinnen und Internetnutzer, darunter 1.024 Online-Shopperinnen und Online-Shopper, ab 16 Jahren in Deutschland online befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Vorteile beim Online-Kauf?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Was-Online-Shopping-wichtig***