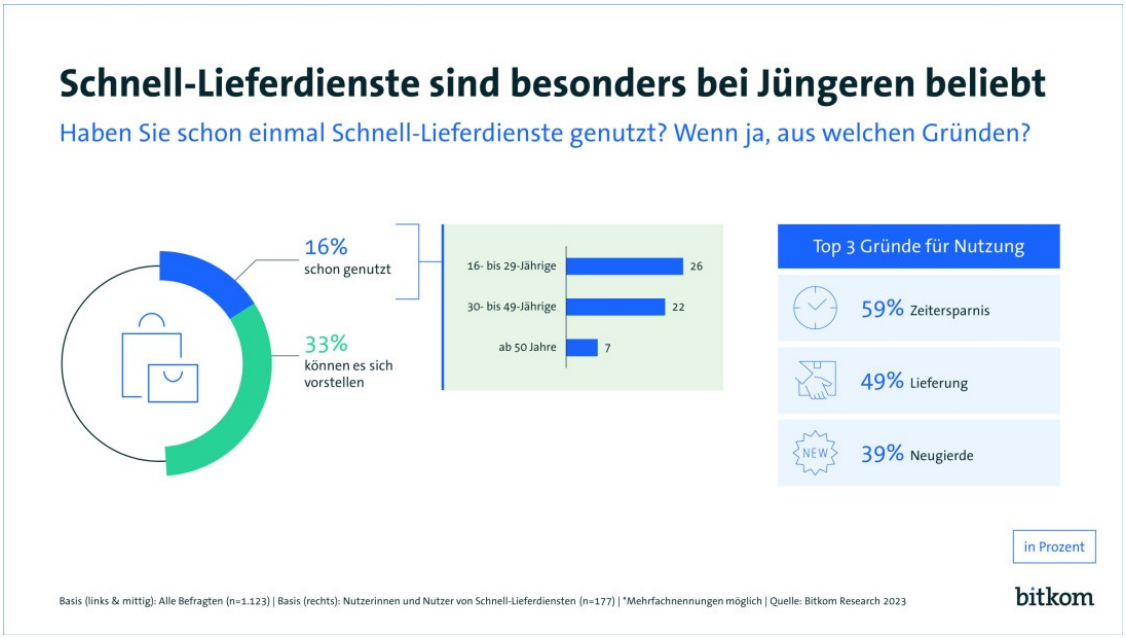
Bitkom e.V. | Presseinformation

Schnell-Lieferdienste werden immer beliebter

- **Die Hälfte nutzt solche Angebote oder kann es sich vorstellen**
- **Nutzerinnen und Nutzer schätzen vor allem die Zeitersparnis**
- **43 Prozent sehen Lieferdienste als Konkurrenz zum herkömmlichen Lebensmittelhandel**



Berlin, 23. Januar 2024 - Keine Marmelade mehr da am Morgen, Kühlschrank leer auf der Party oder Ladekabel kaputt kurz vor dem wichtigen Meeting? Ob Essen, Getränke oder Elektronik: Schnell-Lieferdienste bringen Lebensmittel, aber auch andere Produkte des täglichen Bedarfs oft innerhalb von 10 bis 20 Minuten bis an die Haustür. 16 Prozent der Internetnutzerinnen und Internetnutzer in Deutschland haben bereits einen Schnell-Lieferdienst benutzt. 2021 waren es erst 10 Prozent. Jede und jeder Dritte (33 Prozent) kann sich darüber hinaus die Nutzung von Schnell-Lieferdiensten vorstellen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung unter 1.123 Internetnutzerinnen und Internetnutzer in Deutschland ab 16 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Besonders beliebt ist der Sofort-Service demnach bei den Jüngeren: In der Altersgruppe zwischen 16 und 29 Jahren hat sogar schon ein Viertel (26 Prozent) Schnell-Lieferdienste genutzt, unter den 30- bis 49-Jährigen ein Fünftel (22 Prozent). In der Altersgruppe ab 50 Jahren sind es hingegen nur 7 Prozent. „Ob großer Wocheneinkauf oder die eine fehlende Zutat - nur ein paar Klicks und schon sind die Produkte geliefert. Bestellung und Bezahlung laufen unkompliziert und sicher über eine App ab, meist lässt sich sogar live verfolgen, wo genau die bestellten Waren gerade unterwegs sind. Diese bequeme Möglichkeit, ohne lange Wege oder Wartezeit an die benötigten Produkte zu kommen, kommt vor allem bei den Jüngeren gut an“, sagt Bianka Kokott, Referentin Digitale Transformation beim Bitkom.

Für die meisten hält der Name, demnach was er verspricht: Insgesamt 86 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer sind zufrieden mit der Geschwindigkeit der Schell-Lieferdienste. Tatsächlich geben die meisten (59 Prozent) an, Schnell-Lieferdienste aufgrund der Zeitersparnis zu nutzen. Etwa die Hälfte (49 Prozent) der Nutzerinnen und Nutzer schätzt die Lieferung an die Tür und nutzt den Sofort-Service, um Einkäufe nicht selbst nach Hause tragen zu müssen. 39 Prozent haben schon mal Schnell-Lieferdienste benutzt aus Neugier, um es einfach mal auszuprobieren. 37 Prozent haben das Angebot genutzt, als sie aufgrund einer Erkrankung nicht selbst einkaufen gehen konnten. Ein Viertel

(24 Prozent) nutzt die Dienste, weil sie länger als klassische Geschäfte geöffnet haben, 18 Prozent, weil sie mehr Rabatte als im Supermarkt beziehungsweise Discounter erhalten. Für 10 Prozent stecken günstigere Preise als im Geschäft hinter der Nutzung.

Insgesamt sehen 43 Prozent der Internetnutzerinnen und Internetnutzer in Schnell-Lieferdiensten eine ernsthafte Konkurrenz für den herkömmlichen Lebensmittelhandel. 36 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer sagen von sich selbst, aufgrund von Schnell-Lieferdiensten seltener in Geschäfte zugehen.

Gleichzeitig geben die meisten (53 Prozent), die Schnell-Lieferdienste bisher noch nicht genutzt haben, an, schlichtweg lieber in den Supermarkt beziehungsweise Discounter vor Ort zu gehen. Ein Drittel (33 Prozent) hat sie nicht genutzt, da sie Schnell-Lieferdienste überflüssig finden. 32 Prozent sind die Lieferkosten zu hoch, 29 Prozent sagen Produkte sind teurer als im Geschäft. Ebenso viele (29 Prozent) haben den Sofort-Service nicht nutzen können, da ein solches Angebot in ihrer Region nicht verfügbar ist. Kokott: „Schnell-Lieferdienste gibt es bisher vor allem in größeren Städten, wo die Wege kurz und auch mit dem Fahrrad machbar sind."

14 Prozent haben öffentliche Kritik über Arbeitsbedingungen in den Unternehmen gehört und möchten das Angebot daher nicht nutzen. Für 13 Prozent umfasst das Angebot schlichtweg nicht die Produkte, die sie brauchen. „Das Produktsortiment ist in der Regel etwas begrenzter als in großen Supermärkten, es entstehen aber auch verstärkt Angebote, die Produkte aus dem Bestand großer Handelsunternehmen in der Nähe in kurzer Zeit nach Hause liefern", so Kokott. Auch ein großer Teil der Internetnutzerinnen und -nutzer geht davon aus, dass sich das Angebot von Schnell-Lieferdiensten künftig noch erweitern wird: 42 Prozent meinen, Schnell-Lieferdienste werden in Zukunft auch für Dienstleistungen wie Handwerker oder medizinische Versorgung genutzt.

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 -nutzer in Deutschland ab 16 Jahren online befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 40 bis KW 41 2023 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Haben Sie schon einmal einen Schnell-Lieferdienst genutzt? Nicht gemeint sind hier Restaurantlieferungen." sowie „Warum haben Sie bisher keine Schnell-Lieferdienste genutzt?", „Warum nutzen Sie Schnell-Lieferdienste?" und „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu Schnell-Lieferdiensten auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?".

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Schnell-Lieferdienste-werden-immer-beliebter***