Bitkom e.V. | Presseinformation

Ein Drittel hat Interesse an Online-Handwerksportalen

- **Ein Zehntel beauftragt bereits Handwerksdienstleistungen online**
- **Knapp die Hälfte hat über Portale schnell einen Termin bekommen**
- **Die Mehrheit empfand die dort gebuchte Leistung aber als teuer**

Berlin, 27. Februar 2024 - Das Fenster schließt nicht mehr, die Heizung muss gewartet werden oder die Küche braucht einen neuen Anstrich – eine Vielzahl solcher Handwerksarbeiten lässt sich mittlerweile auch über Online-Portale beauftragen, auf denen sowohl Betriebe als auch Privatpersonen ihre Dienstleistungen anbieten. Bei knapp einem Drittel (31 Prozent) der Deutschen stoßen solche Portale demnach auf Interesse: Ein Zehntel (11 Prozent) hat solche Online-Handwerksportale wie my-hammer.de, blauarbeit.de oder DeineHelfer24.de schon einmal genutzt. Weitere 20 Prozent können sich vorstellen, darüber eine Dienstleistung zu beauftragen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung unter 1.006 Personen in Deutschland ab 16 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom anlässlich der morgen startenden Internationalen Handwerksmesse in München.

Besonders beliebt ist die Online-Buchung von Handwerksdienstleistungen demnach bei den Jüngeren: Unter den 16- bis 29-Jährigen haben insgesamt 38 Prozent solche Portale schon genutzt oder können es sich vorstellen, unter den 30- bis 49-Jährigen 32 Prozent. Bei den 50- bis 64-Jährigen sind es 31 Prozent, in der Altersgruppe ab 65 Jahren nur 25 Prozent. Und auch zwischen den Geschlechtern zeigen sich Unterschiede: Während ein Viertel (25 Prozent) der Männer bereits Portale für Handwerksdienstleistungen genutzt hat oder sich die Nutzung künftig vorstellen kann, sind es unter Frauen 36 Prozent.

Hohe Zufriedenheit mit Zuverlässigkeit online gebuchter Dienstleister

„Ob der 3D-Drucker für personalisierte Ersatzteile, die Drohne auf der Baustelle oder der digitale Dienstplan – das Handwerk wird zunehmend digitaler. Gleichzeitig findet auch der Vertrieb mehr und mehr online statt. Durch Online-Handwerksportale lässt sich der Kundenstamm erweitern, den Kundinnen und Kunden wiederum wird die Suche durch Online-Terminbuchung, eine große Auswahl und Preisevergleiche auf einen Blick vereinfacht“, sagt Dr. Christopher Meinecke, Leiter Digitaler Transformation beim Bitkom. „Zudem bieten einige Plattformen auch Privatpersonen mit handwerklichem Geschick die Möglichkeit, ihre Leistungen anzubieten – eine Option, die vor allem angesichts der Knappheit an betrieblichen Handwerkerinnen und Handwerkern auf Interesse stößt.“

Wer schon einmal eine Handwerksdienstleistung über ein Online-Portal beauftragt hat, hat insbesondere bei der Zuverlässigkeit gute Erfahrungen gemacht: 61 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer sagen, die Einhaltung abgesprochener Termine erfolgte zuverlässig. Knapp die Hälfte (48 Prozent) gibt an, schnell einen Termin bekommen zu haben und 47 Prozent bewerten die Qualität der durchgeführten Arbeiten als gut oder sehr gut. Qualität hat demnach aber auch seinen Preis – 61 Prozent der Nutzerinnen und Nutzer empfanden den Preis der online beauftragten Leistung als teuer.

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

Dr. Christopher Meinecke
Leiter Digitale Transformation
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dazu wurden 1.006 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt, darunter 109 Personen, die bereits Online-Handwerksportale genutzt haben. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 45 bis KW 47 2023 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Im Folgenden geht es um die Buchung von Handwerker-Dienstleistungen im Internet. Haben Sie schon einmal über ein Online-Handwerkerportal wie my-hammer.de, blauarbeit.de, DeineHelfer24.de oder handwerk.check24.de eine Handwerkerleistung beauftragt?“ sowie „Wie waren Ihre Erfahrungen im Hinblick auf die Wartezeit auf einen Termin, im Hinblick auf die Qualität der durchgeführten Handwerkerarbeiten, im Hinblick auf den Preis für die online gebuchte Handwerkerleistung und im Hinblick auf die Zuverlässigkeit hinsichtlich der Einhaltung abgesprochener Termine?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Interesse-an-Online-Handwerksportalen***