Bitkom e.V. | Presseinformation

Vollautomatisierte Läden: Knapp ein Viertel würde gerne in Smart Stores einkaufen

- **13 Prozent glauben, in zehn Jahren gibt es nur noch Smart Stores**
- **Rund ein Drittel ist skeptisch gegenüber der technischen Zuverlässigkeit**

Berlin, 26. März 2025 - Großer Wocheneinkauf am Samstag und nur zwei Kassen geöffnet? Rund jede und jeder Dritte (35 Prozent) ist genervt, wenn in klassischen Supermärkten lang angestanden werden muss. Smart Stores könnten hier Abhilfe schaffen. Ein Smart Store ist ein vollautomatisiertes Geschäft, in dem Einkäufe automatisch digital erfasst und ohne Anstehen an der Kasse, zum Beispiel per Smartphone-App oder Kartenzahlung, abgerechnet werden. Fast jede und jeder Vierte (23 Prozent) würde generell gerne in einem Smart Store einkaufen. Unter den Jüngeren ist die Offenheit dabei besonders groß: Unter den 16- bis 29-Jährigen würden 27 Prozent gerne in einem Smart Store einkaufen, unter den 30- bis 49-Jährigen 29 Prozent. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.180 Internetnutzerinnen und -nutzern in Deutschland ab 16 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Grundsätzlich werden Vorteile vor allem für dünner besiedelte Regionen und hinsichtlich der Zeitersparnis gesehen: 34 Prozent sagen, mit Smart Stores können in ländlichen Gegenden mehr Einkaufsmöglichkeiten entstehen. „Für ländliche Regionen liegt das Potenzial vor allem darin, dass in einem Smart Store hohe Personalkosten wegfallen, durch die ein Geschäft sonst häufig nicht rentabel wäre“, so Nastassja Hofmann, Referentin für Retail beim Bitkom. Ebenfalls knapp ein Drittel (31 Prozent) sagt, Smart Stores, die 24 Stunden geöffnet sind, würden ihnen durch die Unabhängigkeit von Öffnungszeiten den Alltag erleichtern. 26 Prozent sind überzeugt, sie würden beim Einkauf in einem Smart Store viel Zeit sparen.

Insgesamt 13 Prozent der Befragten gehen sogar davon aus, dass es in zehn Jahren nur noch Smart Stores geben wird. „Bisher gibt es solche Smart Stores vor allem in den USA und Südkorea, aber auch in Deutschland werden sie zunehmend erprobt“, so Hofmann. „Die Herausforderungen liegen derzeit vor allem in hohen Investitionskosten für die notwendige Technologie wie Künstliche Intelligenz, Sensorik und automatisierte Kassensysteme, aber zum Teil auch in auch Datenschutzbedenken und Zurückhaltung gegenüber neuer Technologie seitens der Verbraucherinnen und Verbraucher.“

Insgesamt hat rund ein Drittel (36 Prozent) Bedenken, ob die Technik in Smart Stores zuverlässig funktioniert. 32 Prozent sagen, sie hätten Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes bei der Nutzung von Smart Stores. Konkret sagen 28 Prozent, sie fänden es beunruhigend, wenn ihre Bewegungen beim Einkaufen in Smart Stores durch Sensoren und Kameras aufgezeichnet würden. Aber auch persönliche Hilfe würde von rund einem Viertel vermisst: 24 Prozent sagen, in Smart Stores würde ihnen der persönliche Kontakt zum Verkaufspersonal fehlen.

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 1.180 Internetnutzerinnen und -nutzer in Deutschland ab 16 Jahren online befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 40 bis KW 43 2024 statt. Die Gesamtumfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Nun interessiert uns Ihre Meinung zu so genannten Smart Stores. Ein Smart Store ist ein vollautomatisiertes Geschäft, in dem Einkäufe automatisch erfasst und ohne Anstehen an der Kasse, z.B. per Smartphone-App oder Kartenzahlung, abgerechnet werden. Welche der folgenden Aussagen treffen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Vollautomatisierte-Laeden-Viertel-wuerde-in-Smart-Stores-einkaufen***