

Trends im E-Commerce – So shoppen die Deutschen 2019

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 24. Januar 2019

bitkom

So gut wie alle Deutschen bestellen im Netz

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten im Internet etwas gekauft?

2017



96%

2018



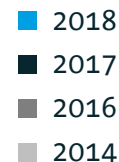
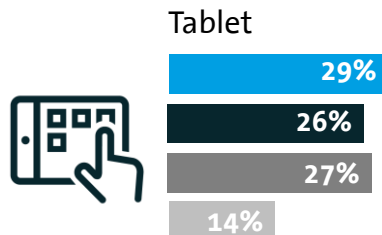
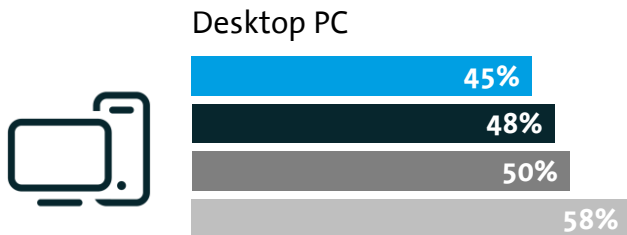
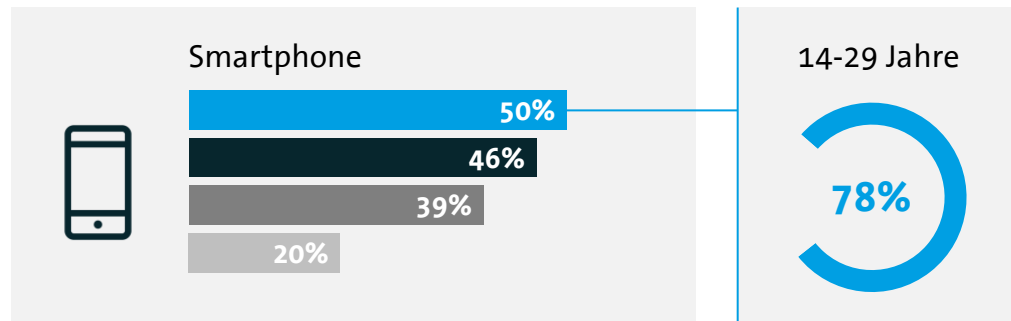
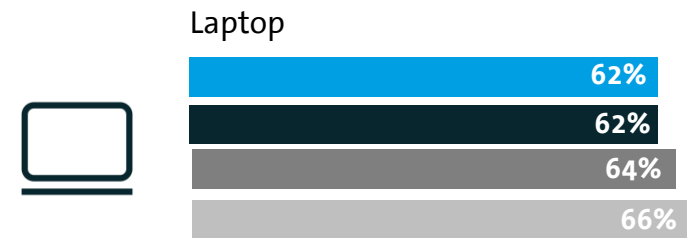
97%

Ja

Entspricht **80%**
der Bevölkerung ab 14 Jahren
und 56 Millionen Bundesbürgern

Smartphone-Shopping legt zu

Welche Geräte nutzen Sie für das Online-Shopping?



Kundenbewertungen sind wichtigste Kaufhilfe

Welche Entscheidungshilfen nutzen Sie generell vor dem Kauf von Produkten?



63%

Online-Kunden-
bewertungen



55%

Preisvergleichs-
seiten (z.B.
guentiger.de,
Verivox)



47%

Webseiten der
Anbieter



56%

Persönliche
Gespräche



45%

Testberichte



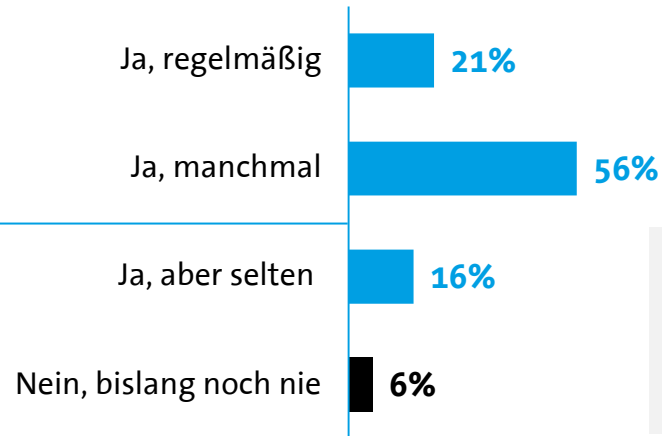
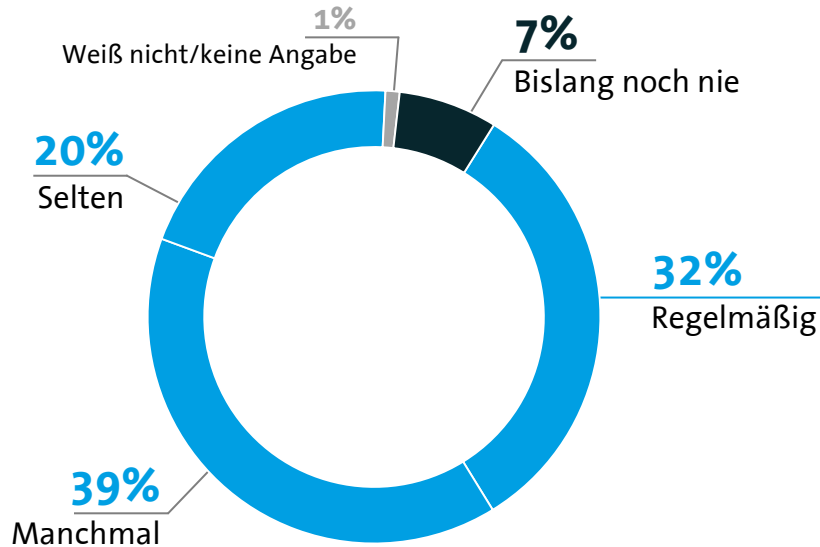
43%

Ich informiere mich
im Geschäft.

Online-Recherche ist für viele Standard

Wie häufig holen Sie vor dem Online-Kauf Informationen zu Produkt/Unternehmen online ein?

Beeinflussen die recherchierten Informationen Ihre Online-Kaufentscheidung?



93% lassen sich von Online-Recherche beeinflussen

Preis und Zahlungsmöglichkeit entscheiden über Shop-Wahl

Nach welchen der nachfolgenden Kriterien entscheiden Sie, in welchem Online-Shop Sie kaufen?



83%

Preis



65%

Zahlungsmöglichkeiten



62%

Versandkostenfreie Lieferung



53%

Kundenbewertungen



51%

Lieferzeit



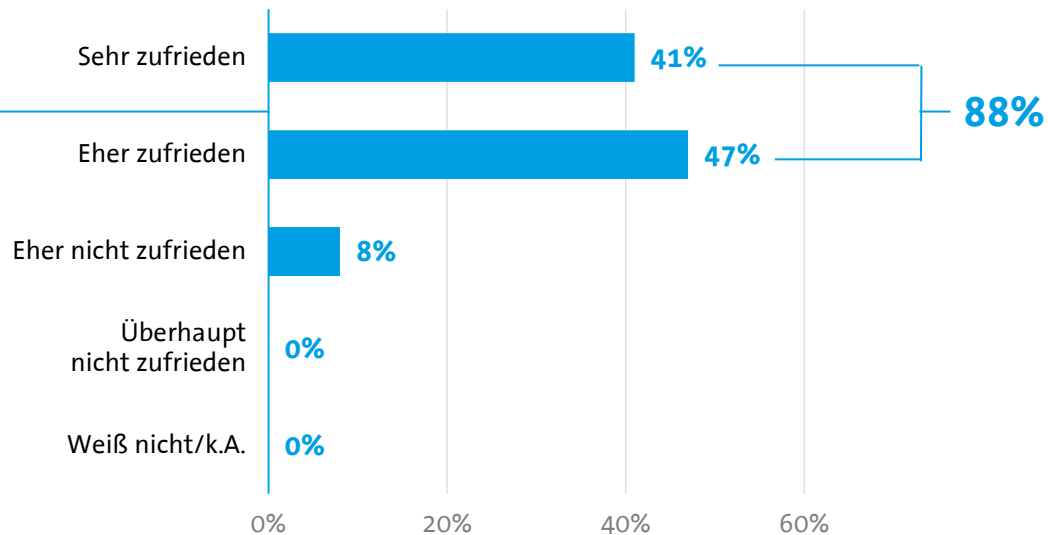
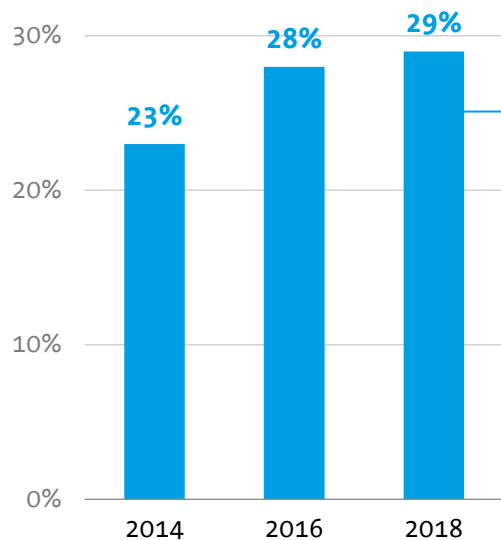
50%

Unkomplizierte Rückgabemöglichkeit

Online-Handel mit Lebensmitteln erreicht kaum neue Kunden

Haben Sie schon einmal im Internet Lebensmittel/Getränke gekauft?

Wenn ja, wie zufrieden waren Sie?

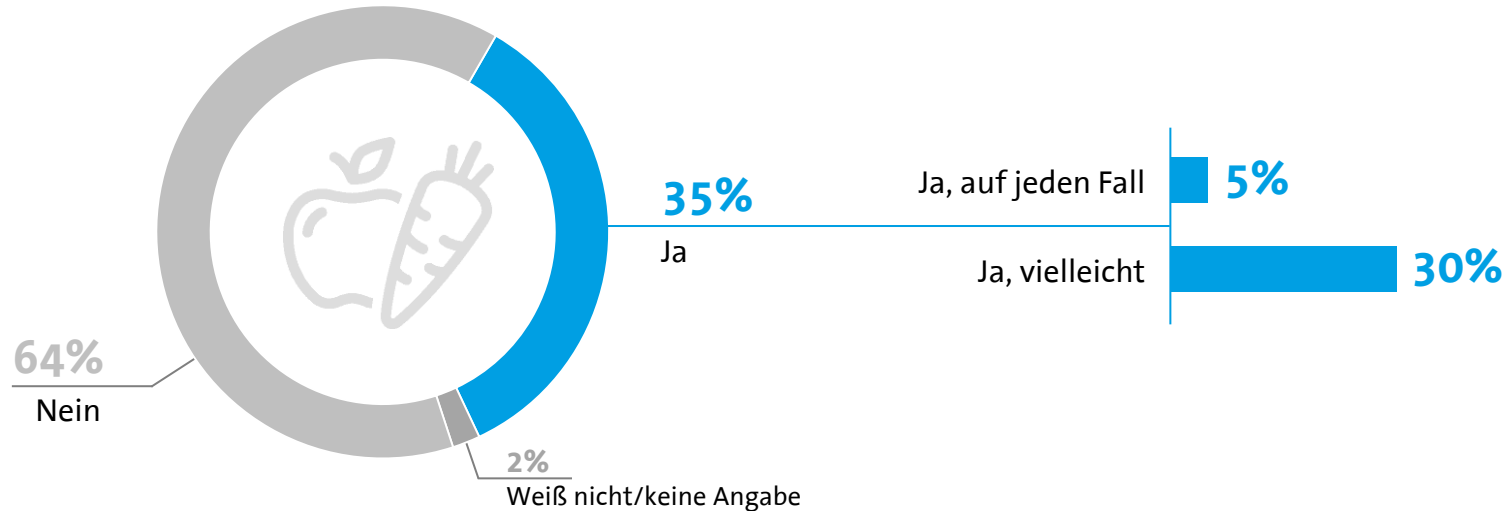


Basis: Online-Shopper ab 14 Jahren (n=1.054) bzw. Online-Shopper ab 14 Jahren, die Lebensmittel/Getränke online gekauft haben (n=310) |

7 Quelle: Bitkom Research 2018

Lebensmittel per Mausklick: Jeder dritte Online-Shopper ist potenzieller Kunde

Können Sie sich vorstellen, künftig Lebensmittel oder Getränke im Internet zu kaufen?



Lebensmittel lassen sich vor allem Städter an die Haustür bringen

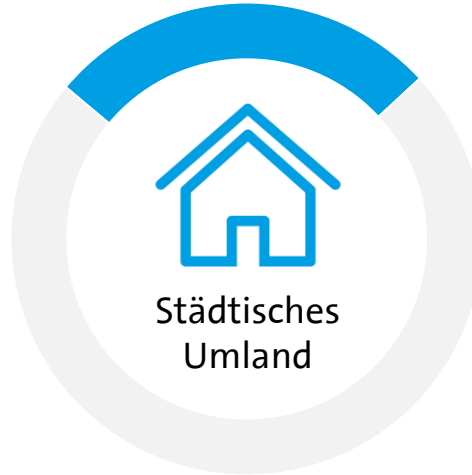
Haben Sie schon einmal im Internet Lebensmittel/Getränke gekauft?

37%



Großstadt

27%



Städtisches
Umland

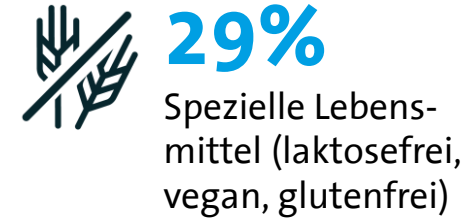
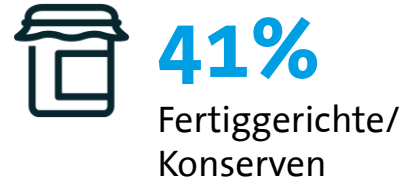
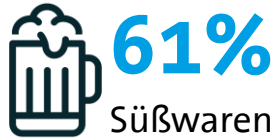
21%



Ländliche
Region

Zurückhaltung bei frischen Lebensmitteln aus dem Web

Welche der folgenden Lebensmittel oder Getränke haben Sie schon mal online gekauft?



Wichtigste Gründe für den Online-Kauf von Lebensmitteln


Aus welchen Gründen kaufen Sie Lebensmittel oder Getränke online?

Lieferung nach Hause	50%
Unabhängig von Öffnungszeiten	44%
Online finde ich spezielle Lebensmittel	41%
Zeitersparnis	40%
Einkauf bequemer als im Geschäft	31%
Produkt im Internet ist günstiger	23%



Wichtigste Gründe gegen den Online-Kauf von Lebensmitteln

Warum haben Sie bisher noch keine Lebensmittel/Getränke im Internet gekauft?



Möchte Lebensmittel sehen, riechen, anfassen und/oder testen	64%
Beim Lebensmittelkauf größeres Vertrauen in stationären Handel	56%
Zweifel an der Qualität/Frische der Lebensmittel	53%
Kaufe Lebensmittel gerne spontan ein, etwa auf dem Heimweg	50%
Möchte die Produkte sofort haben und nicht auf eine Lieferung warten	49%
Lieferkosten	38%

Online-Shopping in Deutschland 2019



56 Millionen Bundesbürger kaufen im Internet ein.



Lebensmittel aus dem Web: Boom lässt auf sich warten



Mobile Commerce: Smartphone-Shopping legt weiter zu.



Online-Recherche gehört für Mehrheit dazu

Trends im E-Commerce – So shoppen die Deutschen 2019

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 24. Januar 2019

bitkom