

# 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



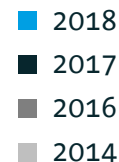
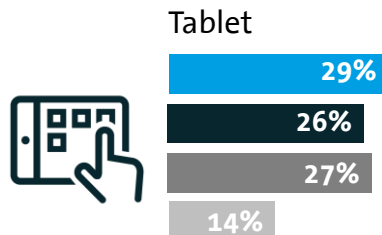
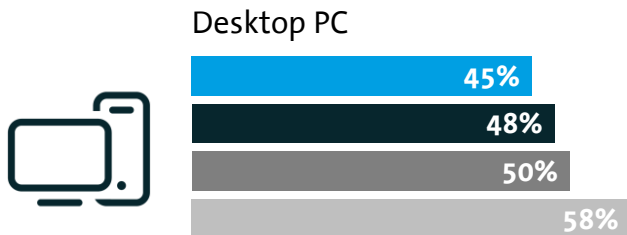
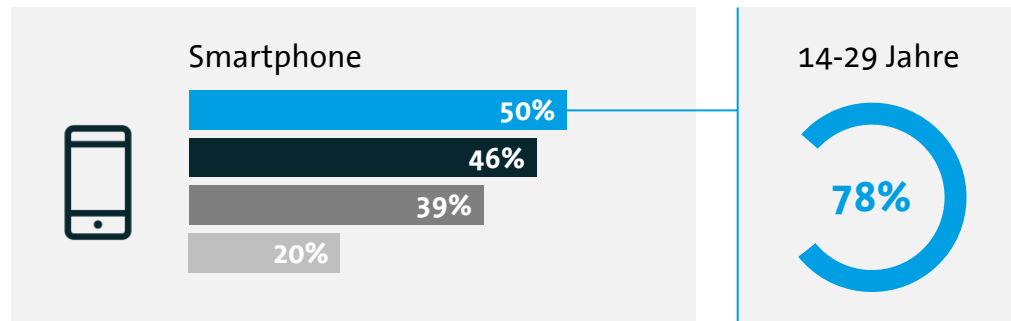
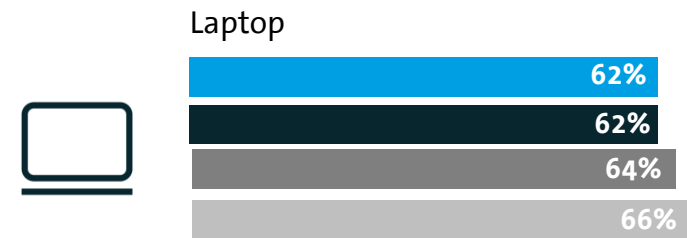
97%

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



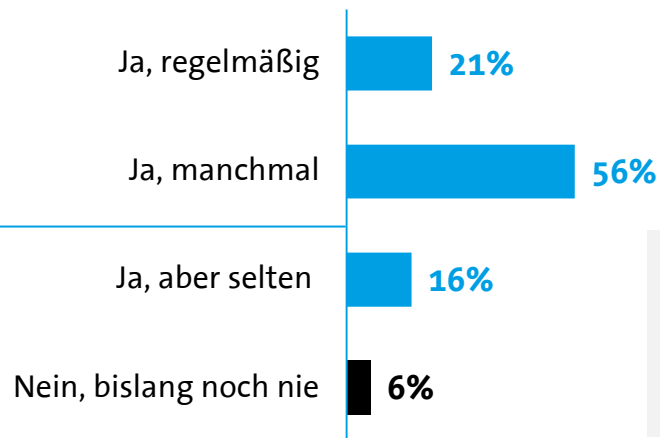
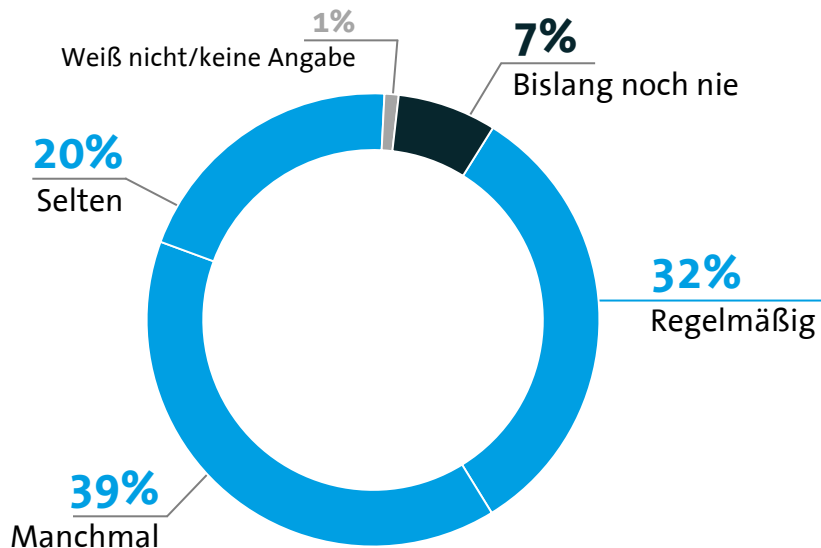
**43%**

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



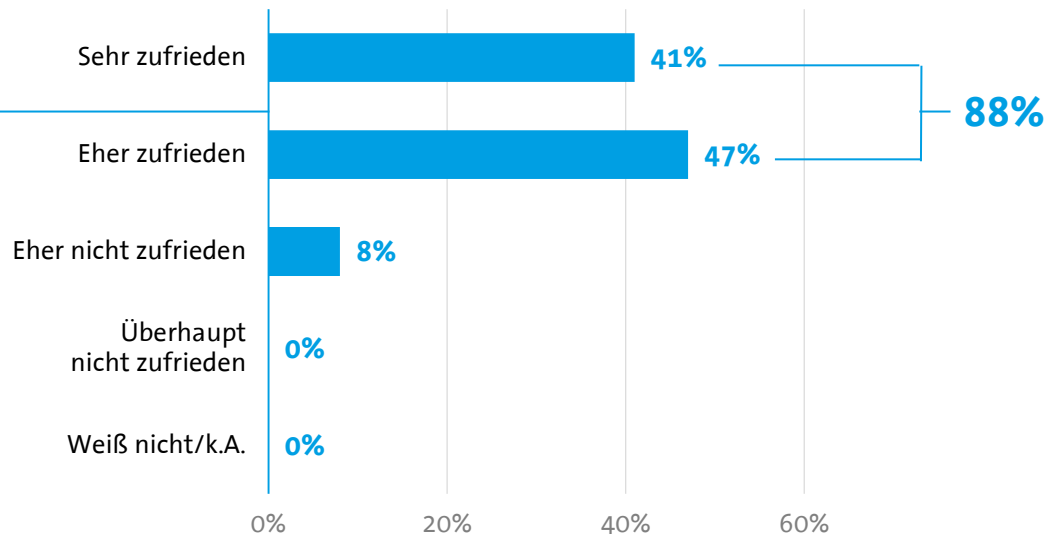
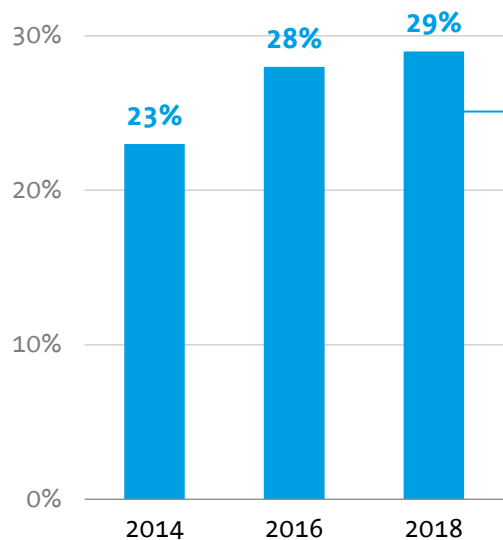
**50%**

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?

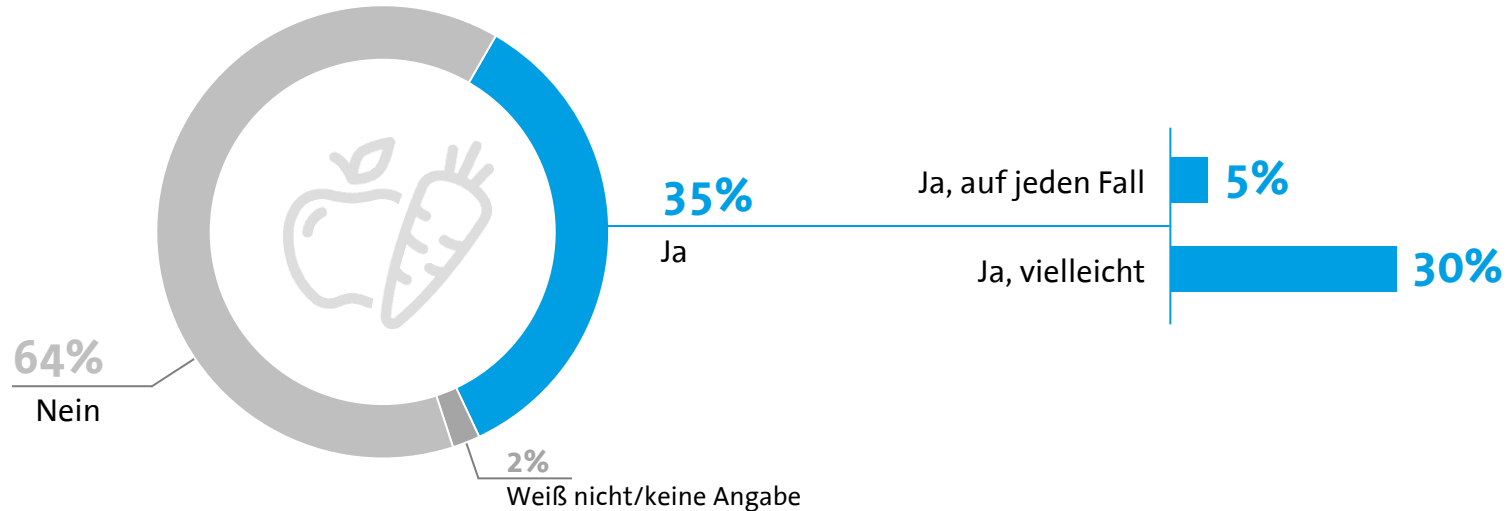


Basis: Online-Shopper ab 14 Jahren (n=1.054) bzw. Online-Shopper ab 14 Jahren, die Lebensmittel/Getränke online gekauft haben (n=310) |

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

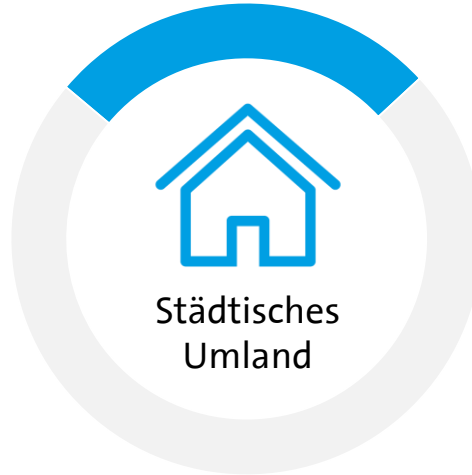
Haben Sie schon einmal im Internet Lebensmittel/Getränke gekauft?

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?



**61%**  
Alkohol



**52%**  
Süßwaren



**41%**  
Fertiggerichte/  
Konserven



**29%**  
Spezielle Lebens-  
mittel (laktosefrei,  
vegan, glutenfrei)



**27%**  
Spezialitäten/  
Gourmet-  
produkte



**25%**  
Fleisch- oder  
Wurstwaren



**22%**  
Milchprodukte



**21%**  
Obst/  
Gemüse

# 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**