

A close-up photograph of a person's hand holding a silver smartphone. The hand has bright pink nail polish. The phone is held over a laptop keyboard, which is partially visible at the bottom of the frame. The background is a blurred blue wall.

# Black Friday und Weihnachtsgeschäft: So shoppen die Deutschen im Netz

**Dr. Bernhard Rohleder** | Bitkom-Hauptgeschäftsführer  
Berlin, 25. November 2019

**bitkom**

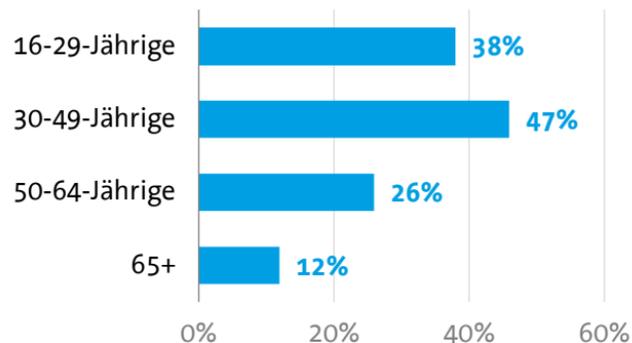
# Jeder Dritte shoppt mindestens ein Mal pro Woche online

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten online etwas gekauft?



- 3% Nein, mein letzter Kauf liegt mehr als 12 Monate zurück
- 2% Nein
- 1% k.A.

## 34 Prozent shoppen min. 1x pro Woche:

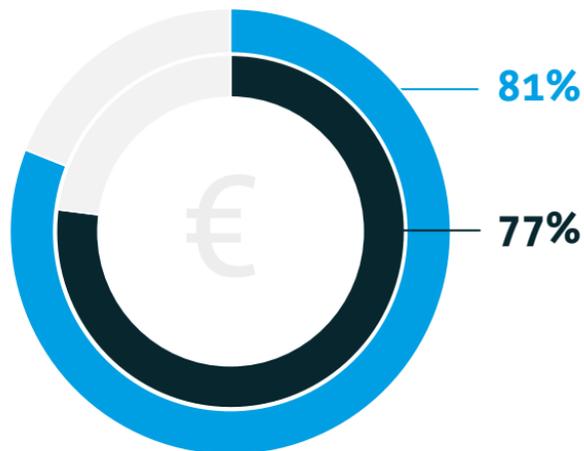


Entspricht **79%** der Bevölkerung ab 16 Jahren und **55 Millionen** Bundesbürgern

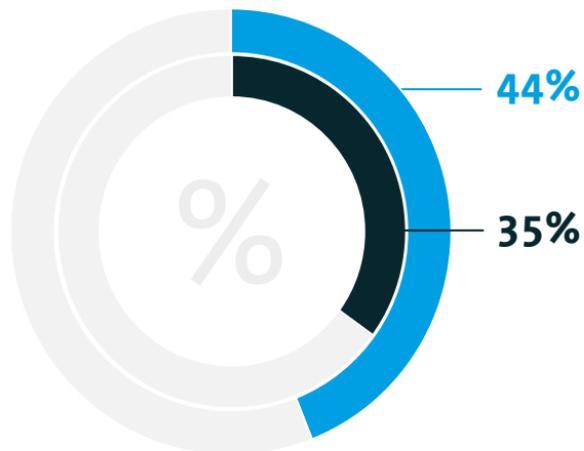
# Rabatte locken vor allem die jungen Online-Shopper

Was für die Kaufentscheidung wichtig ist

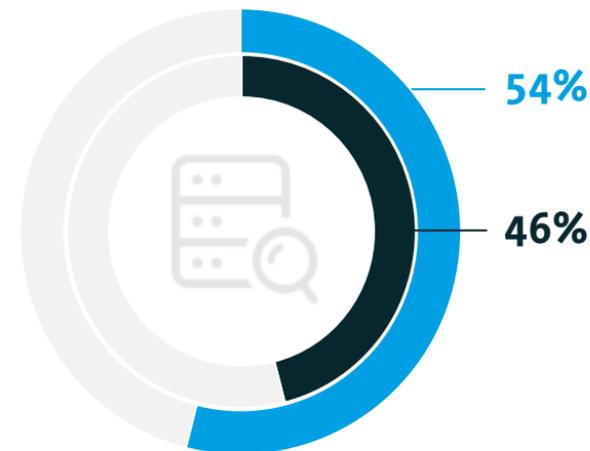
Preis



Rabattaktionen



Ich bin bereit, meine **Daten** für **Rabatte** zur Verfügung zu stellen

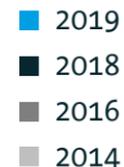
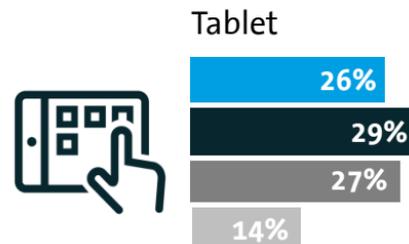
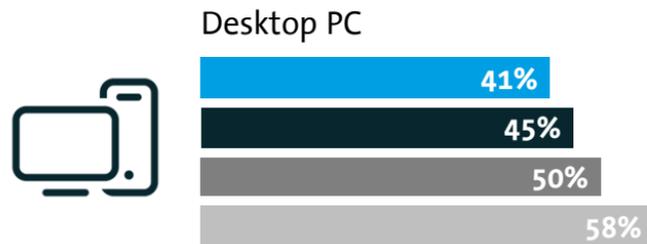
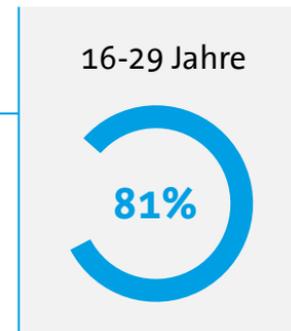
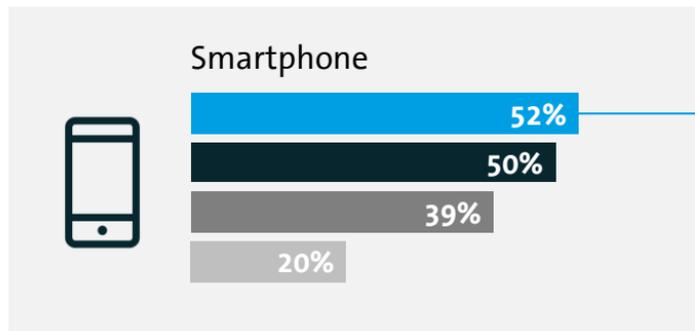
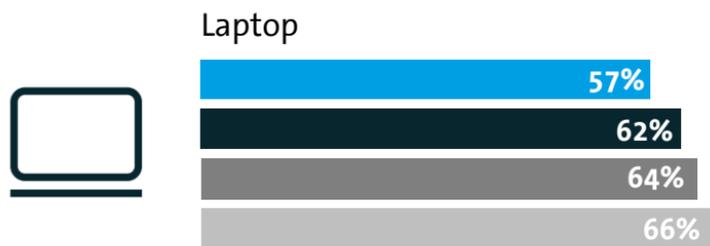


■ 16-29-Jährige

■ Alle Online-Shopper

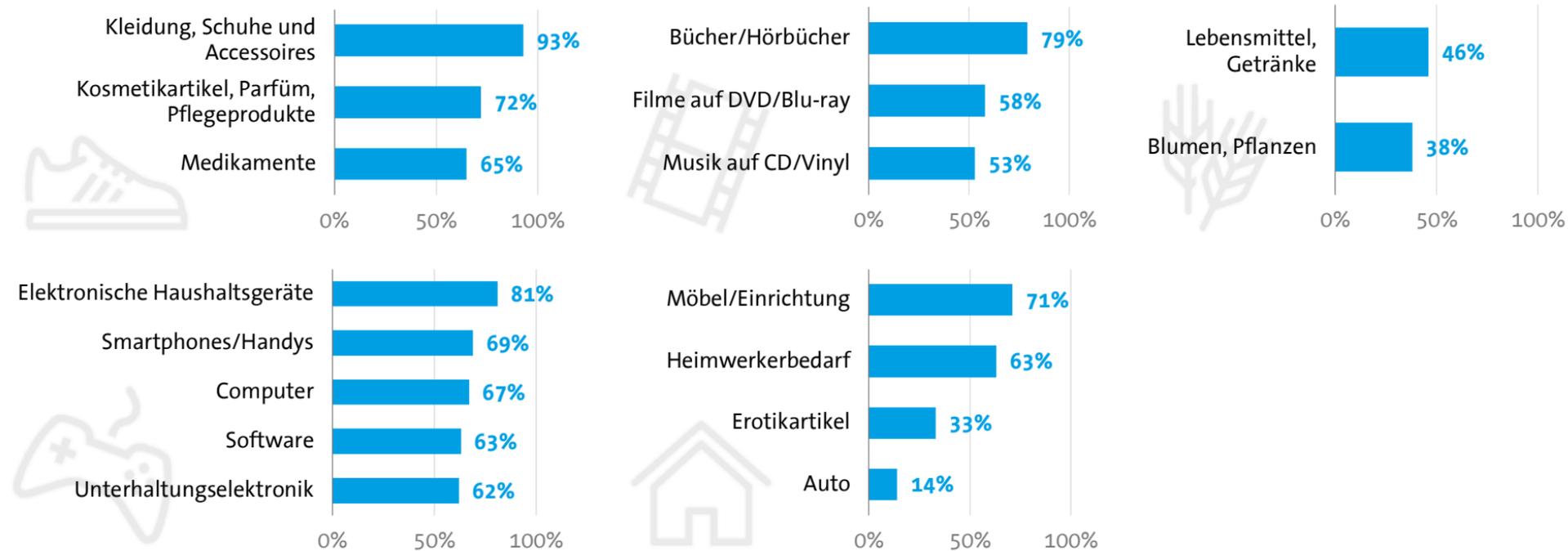
# M-Commerce wird noch wichtiger

Welche Geräte nutzen Sie für das Online-Shopping?



# Kleidung und Schuhe sind der Topseller

Welche der folgenden Waren haben Sie schon einmal online gekauft?



Basis: Online-Shopper ab 16 Jahren (n=1.024) | Antworten für »Häufig« und »Selten« | Quelle: Bitkom Research 2019

# Knapp jeder Zweite setzt auf kostenlose Rücksendungen

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



**43%**

Kunden-  
bewertungen



**59%**

Zahlungs-  
möglichkeiten



**50%**

Lieferzeit



**59%**

Versandkostenfreie  
Lieferung



**47%**

Kostenlose  
Rücksendungen



**43%**

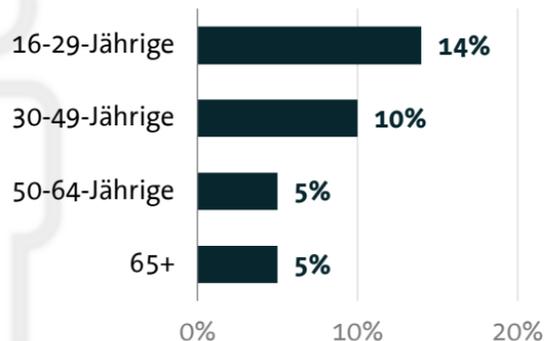
Unkomplizierte  
Rückgabemöglichkeit

# Jeder neunte Online-Kauf wird zurückgeschickt

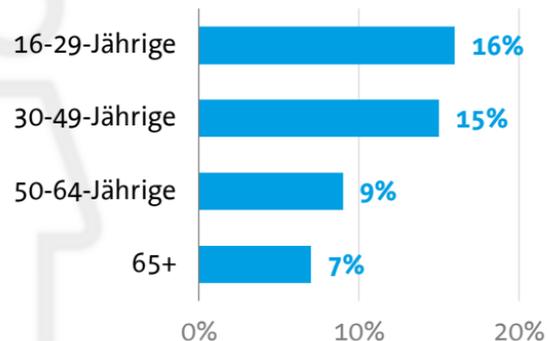
Wie viel Prozent Ihrer Online-Käufe schicken Sie zurück?

**11 % aller Online-Käufe werden zurückgeschickt (2018: 12%)**

**Männer: 9%**



**Frauen: 13%**



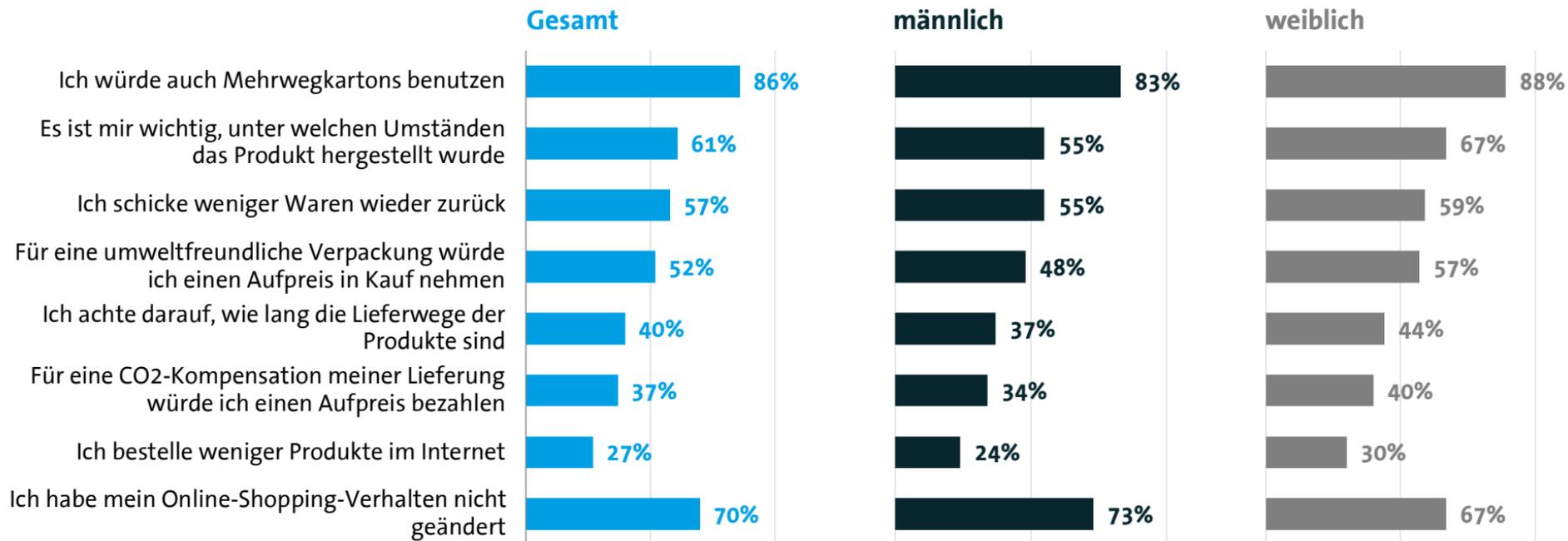
**17%**

Bestellen manchmal oder regelmäßig in der Absicht,  
die Ware wieder zurückzuschicken

**22%**

# Online-Shopper denken an die Umwelt

Wenn Sie an Klimawandel und Klimaschutz denken, welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?

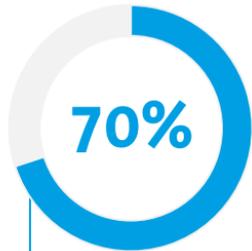


Basis: Online-Shopper ab 16 Jahren (n=1.024) | Antworten für »Trifft voll und ganz zu« und »Trifft eher zu«

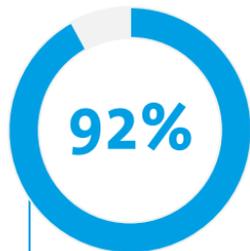
8 Quelle: Bitkom Research 2019

# 7 von 10 Online-Käufern ärgern sich über Verpackungsmüll

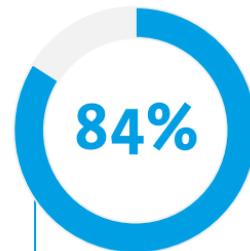
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf den Handel zu bzw. stimmen Sie diesen zu?



Mich stört der viele Müll, der durch das Online-Shopping entsteht.



Händler sollten darauf achten, möglichst viele Waren in denselben Karton zu packen.



Die Kartons für die Produkte sind oft viel zu groß.



Mich nerven parkende Lastwagen von Lieferdiensten auf der Straße und dem Radweg

# Herausforderungen für den stationären Handel

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf den Handel zu?

---

Der stationäre **Handel in den Innenstädten** muss sich neu erfinden. **75%**

---

Der stationäre Handel kann mit den günstigen Preisen im Internet nicht mithalten. **68%**

---

Der Online-Handel macht die **Innenstädte kaputt**. **62%**

---

Mithilfe digitaler Technologien können Ladengeschäfte **einzigartige Einkaufserlebnisse** schaffen. **58%**

---

Durch die Digitalisierung werden Online- und Offline-Handel **verschmelzen** **55%**

---



# Jeder Zweite sieht in Voice-Commerce die Zukunft

Bitte beurteilen Sie, wie verbreitet die folgenden Szenarien im Jahr 2030 sein werden.



**59%**

Waren können über Virtual Reality ausprobiert werden.  
(z.B. neue Möbel im eigenen Zuhause positionieren, Kleidung)



**59%**

Kassen werden aus den Läden verschwinden und der Einkaufskorb wird automatisch beim Verlassen des Geschäfts erfasst.



**55%**

Online-Shopping wird vor allem über smarte Sprachassistenten wie Alexa und Co. erfolgen



**53%**

Bargeld wird im stationären Handel nicht mehr angenommen.



**41%**

Aufgebrauchte Produkte im Haushalt werden ohne Zutun des Kunden nachgeliefert.

# Online-Shopping in Deutschland



**55 Millionen**

Bundesbürger ab 16 Jahren kaufen im Internet ein.



Signal für Black Friday:  
Ein **günstiger Preis** ist für viele das wichtigste Kriterium

Mobile Commerce legt nochmals zu und kann künftig durch **Voice Commerce** ergänzt werden



Das **Umweltbewusstsein** ist vorhanden – bei Frauen etwas mehr als bei Männern



A close-up photograph of a person's hand holding a silver smartphone. The hand has bright pink nail polish. The phone is held over a laptop keyboard, which is partially visible at the bottom of the frame. The background is a blurred blue wall.

# Black Friday und Weihnachtsgeschäft: So shoppen die Deutschen im Netz

**Dr. Bernhard Rohleder** | Bitkom-Hauptgeschäftsführer  
Berlin, 25. November 2019

**bitkom**