

E-Commerce-Trends 2021

Dr. Bernhard Rohleder, Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Online-Presskonferenz, 18. November 2021

bitkom

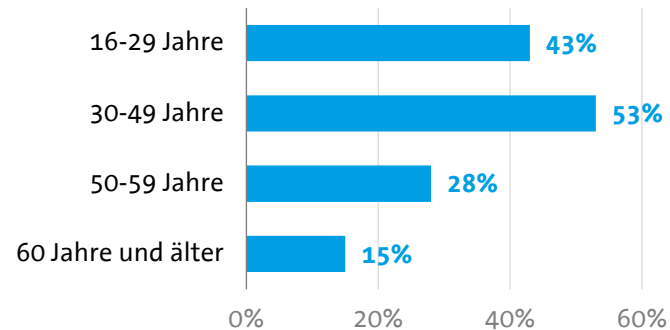
Ein Drittel shoppt mindestens einmal pro Woche im Netz

Haben Sie in den letzten 12 Monaten online etwas gekauft oder gebucht?



- **3%** Nein, mein letzter Kauf liegt mehr als 12 Monate zurück
- **2%** Nein, ich habe noch nie etwas im Internet gekauft bzw. gebucht
- **1%** k. A.

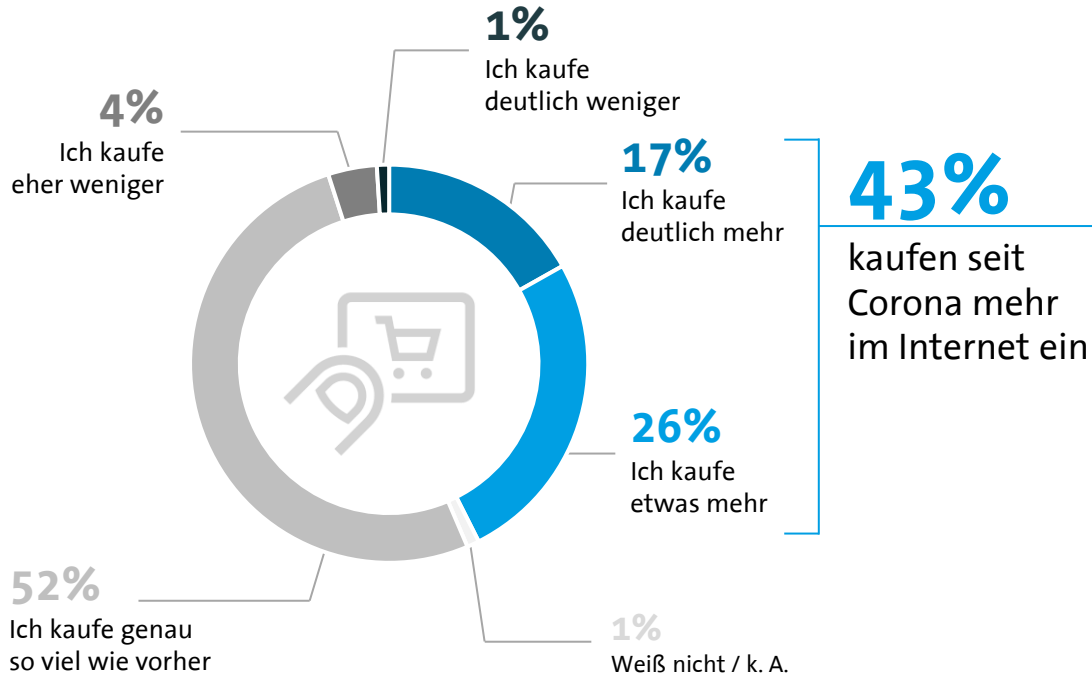
37% shoppen min. 1x pro Woche:



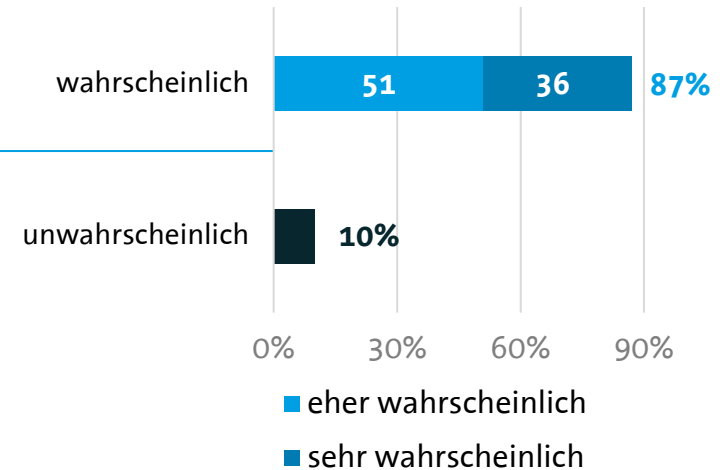
Entspricht **84%** der Bevölkerung ab 16 Jahren und **58 Millionen** Bundesbürgerinnen und -bürgern.

4 von 10 kaufen seit Corona mehr im Netz

Wie hat sich Ihr Einkaufsverhalten im Vergleich zum Beginn der Corona-Pandemie verändert?



Und wie wahrscheinlich ist es, dass Sie auch weiterhin vermehrt online einkaufen?*



Die Hälfte verbringt seit Corona mehr Zeit mit Online-Shopping

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zum Einkaufsverhalten auf Sie zu?

50%

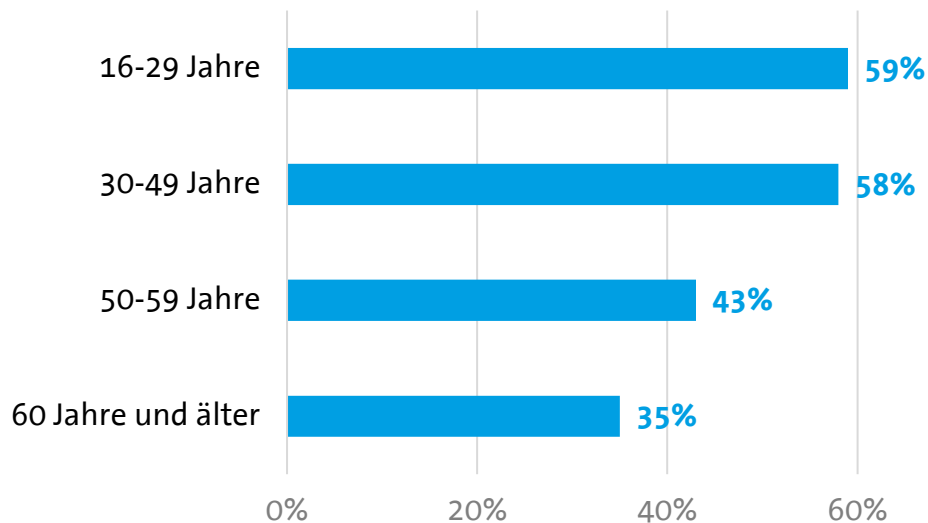
Ich habe während der Corona-Pandemie **mehr Zeit** in Online-Shopping investiert.



45%



55%



Mode, Medikamente, Makeup seit Corona erstmals online gekauft

Welche Produkte bzw. Dienstleistungen haben Sie **erstmals** während der Corona-Pandemie online gekauft bzw. gebucht?



20%

Kleidung, Schuhe, Accessoires



12%

Lieferdienste Gastronomie



16%

Medikamente



10%

Ärztliche Beratung



15%

Lebensmittel, Getränke



9%

(Mobil-)Telefon- oder Internetverträge



13%

Kosmetikartikel, Pflegeprodukte

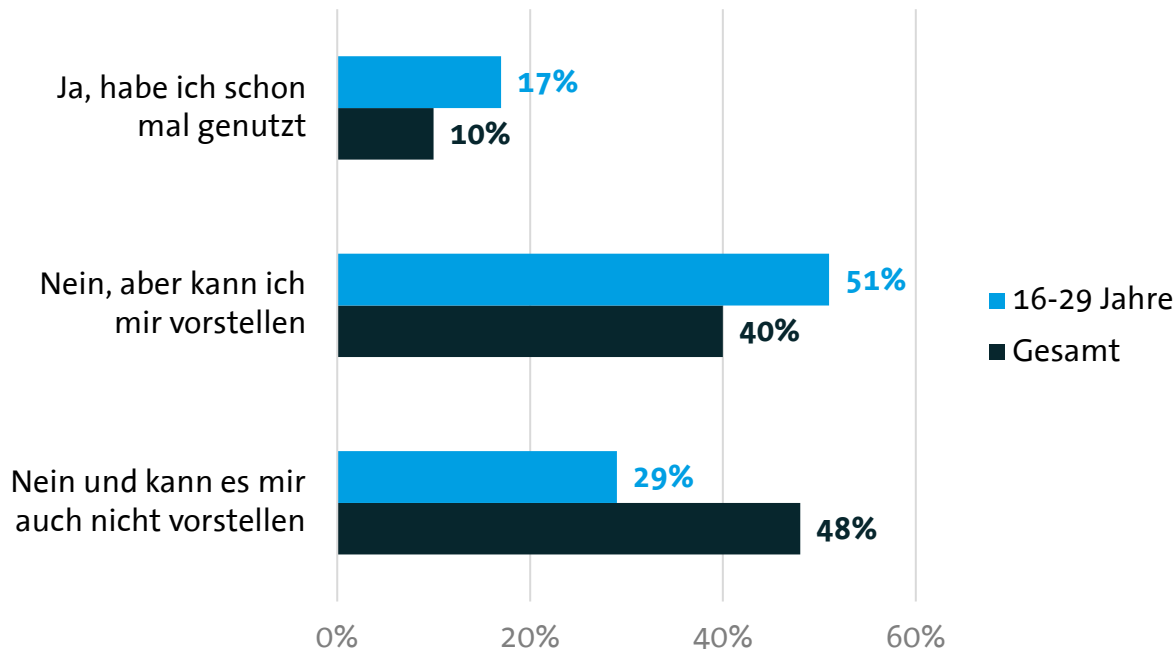


9%

Kosmetik-/Friseur-/Wellnesstermine

Schnell-Lieferdienste sprechen vor allem Jüngere an

Haben Sie schon einmal einen Schnell-Lieferdienst genutzt?



61%

Schnell-Lieferdienste **verändern das allgemeine Einkaufsverhalten** der Verbraucherinnen und Verbraucher.*

46%

Schnell-Lieferdienste sind eine **ernsthafte Konkurrenz** für den herkömmlichen Lebensmittelhandel.*

Basis: Internetnutzerinnen und -nutzer ab 16 Jahren (n=1.109) | *Prozentwerte für „trifft voll und ganz zu“ und „trifft eher zu“

6 Quelle: Bitkom Research 2021

Online werden Flexibilität und Komfort geschätzt

Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Vorteile beim Online-Kauf?



71%

Ich bin unabhängig von Öffnungszeiten.



70%

Ich kann mir die Waren nach Hause liefern lassen.



64%

Das Angebot im Internet ist größer.



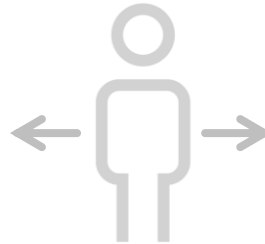
46%

Das Angebot im Internet ist günstiger.



32%

In meiner Nähe gibt es keine/nur wenige Geschäfte.



27%

Ich minimiere die Gefahr, mich mit Corona anzustecken.

66%

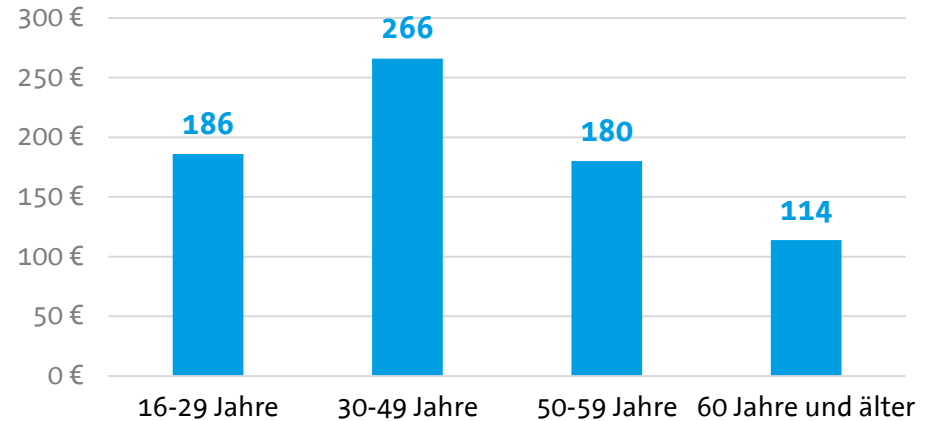
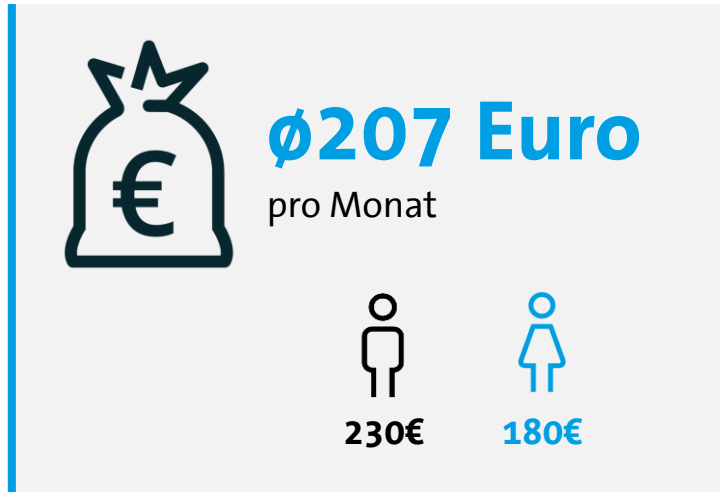
Es halten sich zu viele Menschen nicht an die gebotenen Abstands- und Hygieneregeln beim Einkauf.*

Basis: Online-Shopper ab 16 Jahren (n=1.048) | *Internetnutzerinnen und -nutzer ab 16 Jahren (n=1.109)

7 Quelle: Bitkom Research 2021

30- bis 49-Jährige geben am meisten beim Online-Shopping aus

Wieviel geben Sie durchschnittlich pro Monat beim Online-Shopping aus?



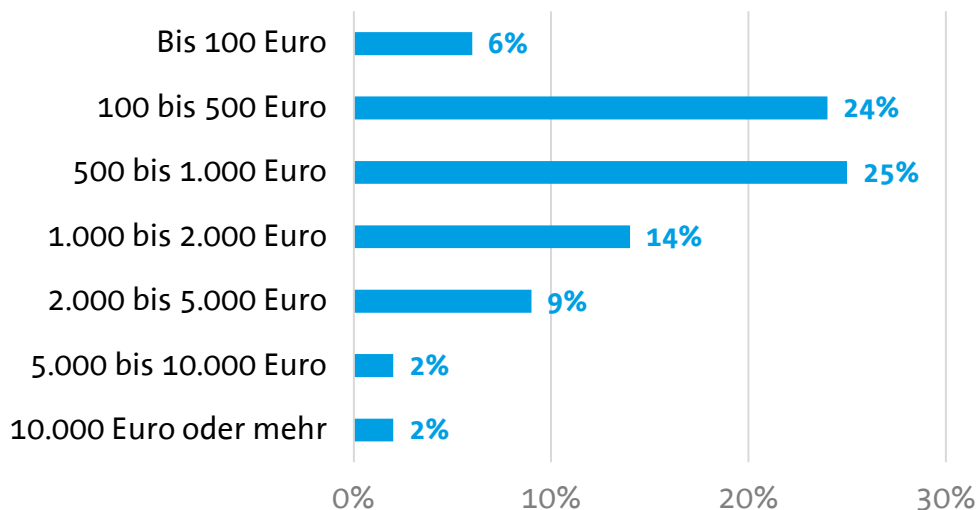
Basis: Online-Shopper ab 16 Jahren, die ihre monatlichen Ausgaben für Online-Shopping einschätzen können (n=618)

8 Quelle: Bitkom Research 2021

Für Technik und Reisen wird am meisten Geld ausgegeben

Wie teuer war Ihr bislang teuerster Online-Kauf?

min. 10 Euro — **Ø 1.745 Euro** — max. 90.000 Euro



Worum handelte es sich dabei?

11% Laptop/PC

8% Reisen/Urlaub/Flug

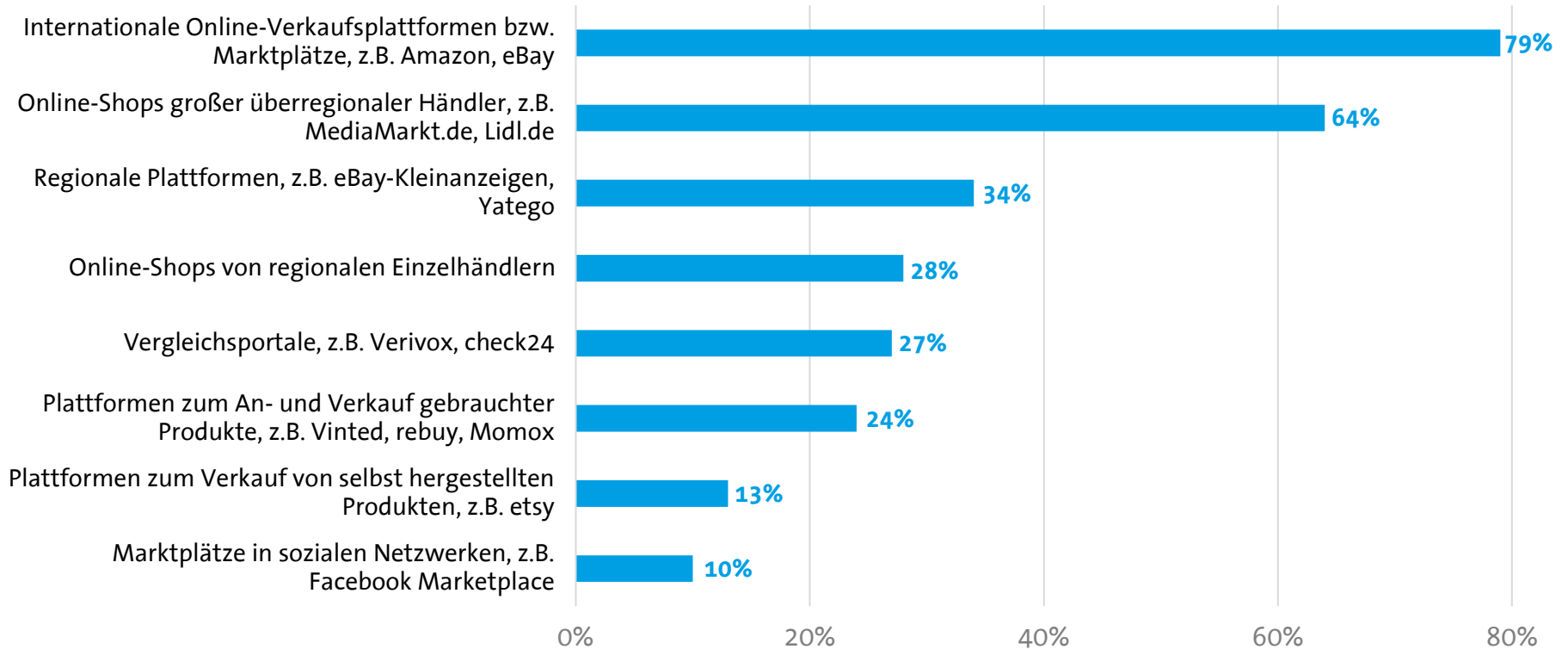
8% Smartphone

7% Fernseher

6% Möbel

Plattformen dominieren im E-Commerce

Wo kaufen Sie in der Regel online?



Basis: Online-Shopper ab 16 Jahren (n=1.048)

10 Quelle: Bitkom Research 2021

Top 5 Kriterien für die Shop-Auswahl

Wenn Sie ein Produkt online kaufen, nach welchen der folgenden Kriterien suchen Sie einen Online-Shop aus?



64% Günstigster Preis



56% Versandkostenfreie Lieferung



53% Positive persönliche Erfahrungen



47% Kostenlose Rücksendungen

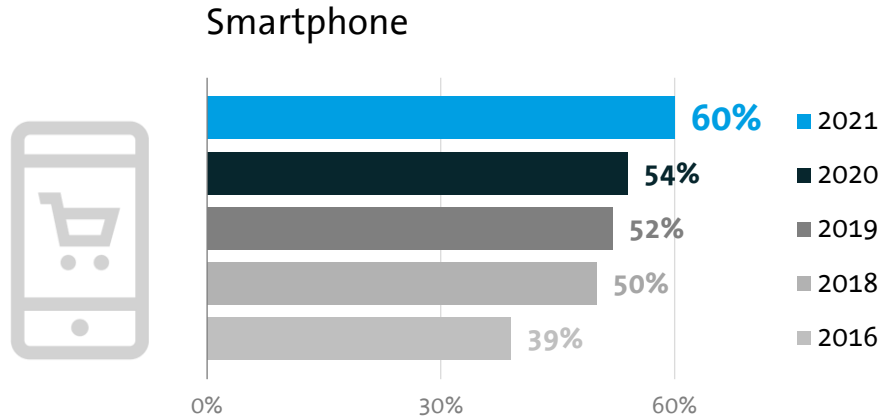


46% Große Produktauswahl



Megatrend Mobile Shopping

Welche Geräte nutzen Sie für das Online-Shopping?



Smartphone-Shopping nach Alter

81% 16 bis 29 Jahre

77% 30 bis 49 Jahre

45% 50 bis 59 Jahre

24% 60 Jahre und älter



Laptop
57%



Desktop PC
38%



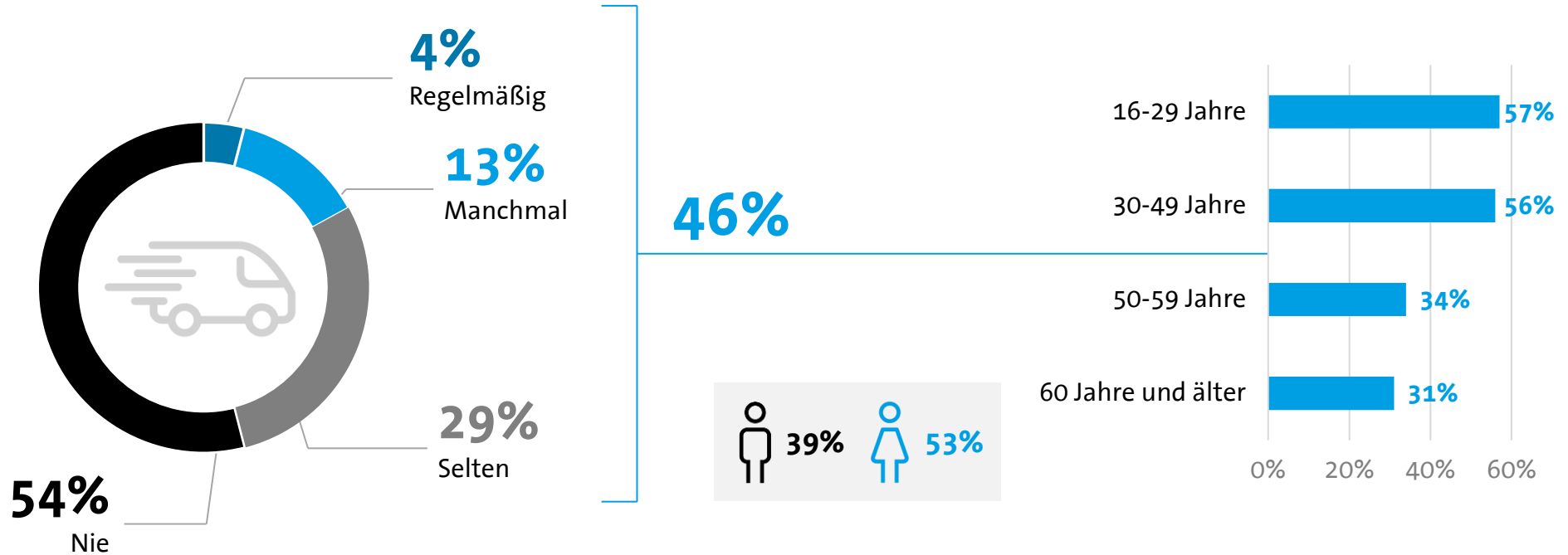
Tablet Computer
27%



Sprachassistent
2%

Vor allem junge Frauen schicken Waren wieder zurück

Wie häufig bestellen Sie Waren, obwohl Sie die Absicht haben, diese wieder zurückzuschicken?

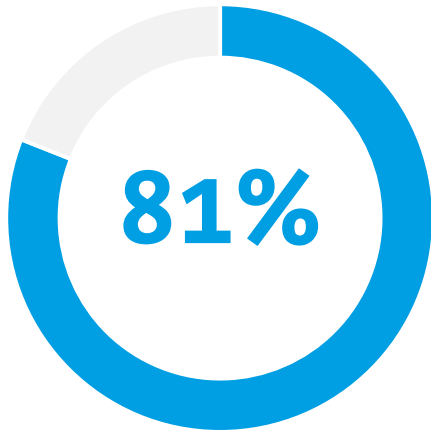


Basis: Online-Shopper ab 16 Jahren, die Waren wieder zurückgeschickt haben (n=780)

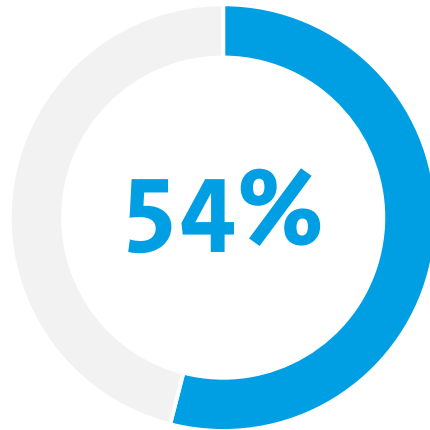
13 Quelle: Bitkom Research 2021

Verantwortung für Klimaschutz wird bei den Händlern gesehen

Welchen der folgenden Aussagen stimmen Sie zu bzw. nicht zu?



Vor allem die **Händler** stehen in der Verantwortung, den Handel nachhaltig und klimaschonend zu gestalten.



Vor allem **Verbraucherinnen und Verbraucher** sind dafür verantwortlich, dass Online-Shopping nachhaltig und klimaschonend ist.

Händler sollten...



92%

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

91%

...zurückgeschickte Ware lieber **spenden** als sie zu vernichten.

89%

...mehr auf **menschenrechtliche Standards** in der Lieferkette achten.

E-Commerce-Trends 2021

Dr. Bernhard Rohleder, Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Online-Pressekonferenz, 18. November 2021

bitkom