

# E-Commerce-Trends 2020

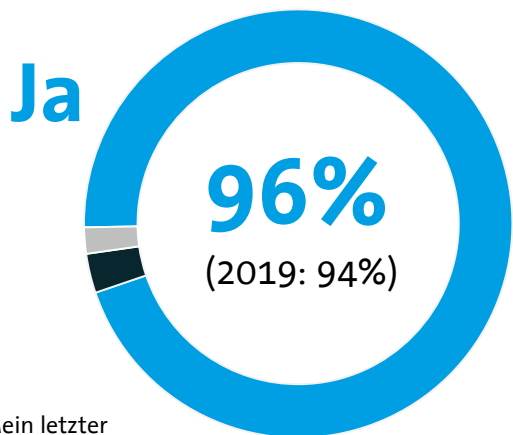
**Dr. Bernhard Rohleder**, Bitkom-Hauptgeschäftsführer  
19. November 2020

**bitkom**



# Stadt, Land, 65 plus: Fast alle Internetnutzer shoppen online

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten online etwas gekauft?



Entspricht **83%** der Bevölkerung ab 16 Jahren und **57 Millionen** Bundesbürgern.

**96%** 16 bis 29 Jahre

**97%** 30 bis 49 Jahre

**96%** 50 bis 64 Jahre

**93%** 65 Jahre und älter

- **3%** Mein letzter Kauf liegt länger zurück
- **2%** Nein



Bis 5.000 EW

**98%**



5.000-20.000 EW

**96%**



20.000-100.000 EW

**95%**



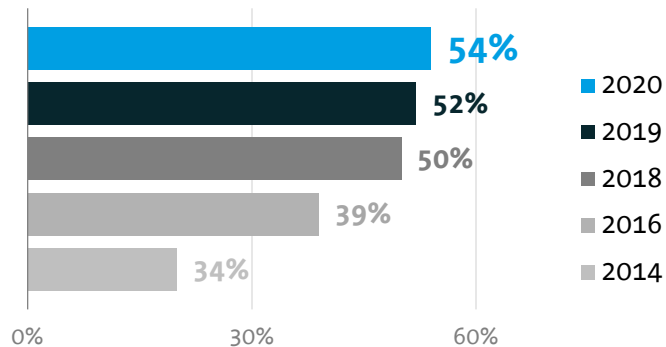
Mehr als 100.000 EW

**95%**

# Smartphone ist bei Jüngeren der wichtigste Shopping-Kanal

Welche Geräte nutzen Sie für das Online-Shopping?

Smartphone



Smartphone-Shopping nach Alter

**75%** 16 bis 29 Jahre

**68%** 30 bis 49 Jahre

**40%** 50 bis 64 Jahre

**23%** 65 Jahre und älter



Laptop  
**59%**



Tablet Computer  
**27%**



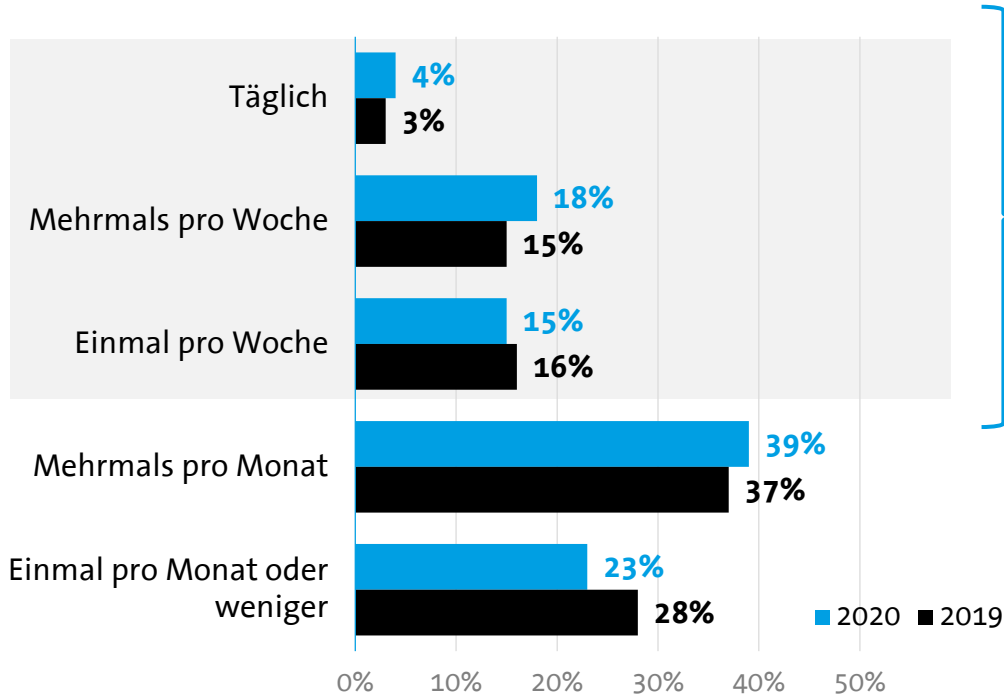
Desktop PC  
**40%**



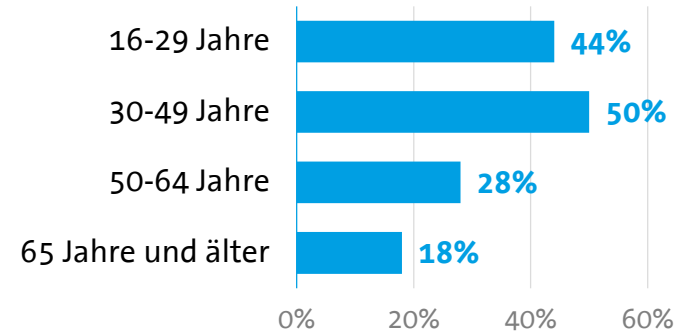
Sprachassistent  
**2%**

# Fast 4 von 10 Onlinekäufern shoppen wöchentlich

Wie häufig kaufen Sie in der Regel online etwas ein?

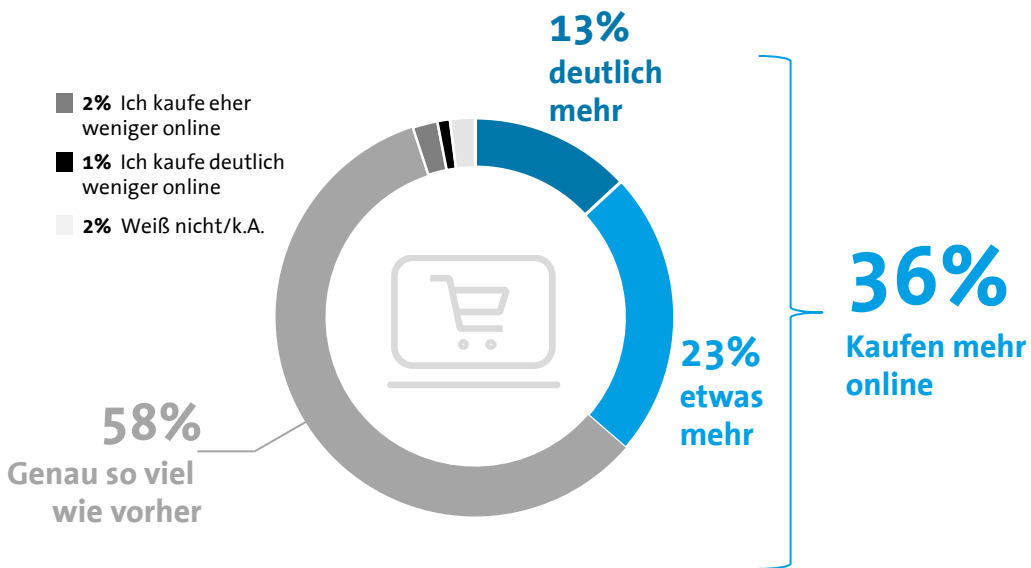


**37% shoppen min. 1x pro Woche (2019: 34%)**

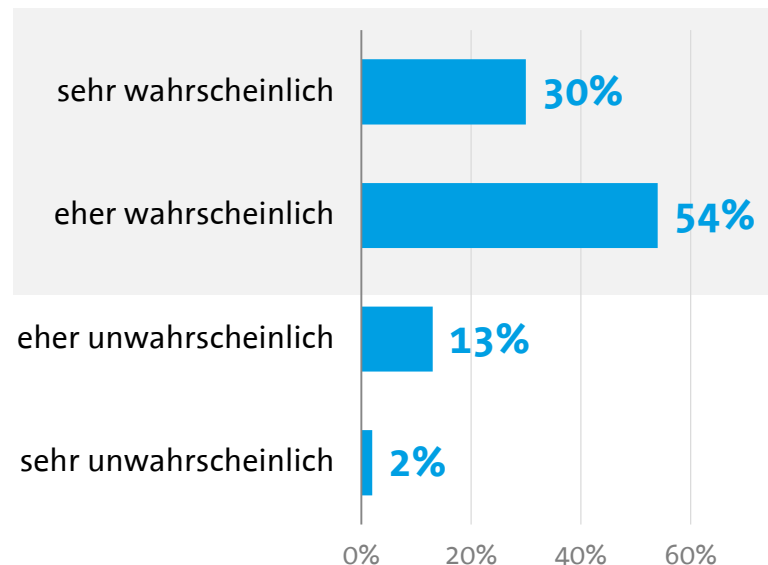


# Jeder dritte Online-Shopper kauft seit Corona mehr im Netz

Inwiefern hat sich Ihr Online-Einkaufsverhalten seit Ausbruch der Corona-Pandemie verändert?



Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie auch nach der Corona-Krise vermehrt online einkaufen?



# Verbraucher sorgen sich um den Einzelhandel

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu?

79%

Ich Sorge mich, dass viele Einzelhändler in meiner Region das Jahr **wirtschaftlich nicht verkraften** werden.

72%

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

66%

Ich kaufe bewusst **bei Einzelhändlern in meiner Region** ein, um ihnen die Treue zu halten.

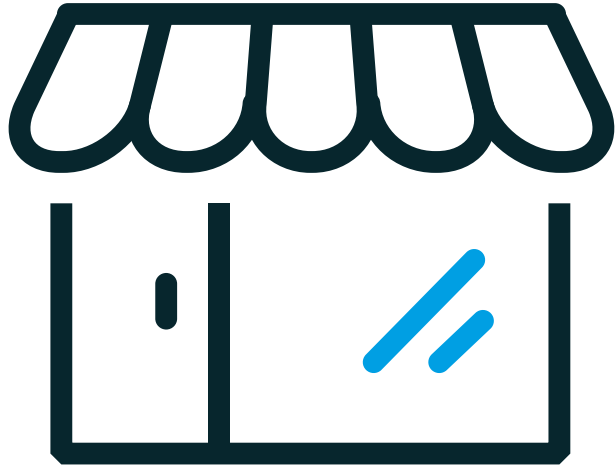
48%

Ich würde mir mehr Möglichkeiten wünschen, **kontaktlos zu bezahlen**.



# Zwei Drittel wünschen sich mehr lokale Händler im Netz

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu?



66%

Ich wünsche mir, dass mehr **Einzelhändler** in meiner Region auch ein **Online-Angebot** haben.

# Online werden Flexibilität und Vergleichbarkeit geschätzt

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



**74%**

Ich kann mir die Waren nach Hause liefern lassen.



**73%**

Ich bin unabhängig von Öffnungszeiten.



**60%**

Das Angebot im Internet ist größer.



**45%**

Das Angebot im Internet ist günstiger.



**33%**

Ich minimiere die Gefahr, mich mit Corona anzustecken.

**71%** Es halten sich zu viele Menschen nicht an die gebotenen Abstands- und Hygieneregeln beim Einkauf.\*



**21%**

In meiner Nähe gibt es keine/ nur wenige Geschäfte.



# Wer kauft was? Die Top 5

Welche der folgenden Waren haben Sie schon einmal online gekauft?



## Frauen

**95%** Kleidung, Schuhe

**83%** Bücher/Hörbücher

**82%** Kosmetik, Parfum, Pflege

**81%** Elektr. Haushaltsgeräte

**75%** Möbel



## Männer

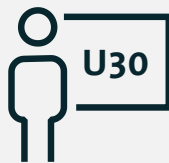
**89%** Kleidung, Schuhe

**82%** Elektr. Haushaltsgeräte

**77%** Smartphone/Handy

**74%** Computer

**74%** Unterhaltungselektronik



## Unter 30-Jährige

**95%** Kleidung, Schuhe

**82%** Elektr. Haushaltsgeräte

**81%** Smartphone/Handy

**80%** Bücher/Hörbücher

**77%** Kosmetik, Parfum, Pflege



## Senioren

**85%** Kleidung, Schuhe

**71%** Medikamente

**68%** Elektr. Haushaltsgeräte

**65%** Bücher/Hörbücher

**62%** Kosmetik, Parfum, Pflege



## Landbewohner

**91%** Kleidung, Schuhe

**84%** Elektr. Haushaltsgeräte

**80%** Bücher/Hörbücher

**74%** Smartphone/Handy

**72%** Medikamente



## Großstädter

**93%** Kleidung, Schuhe

**81%** Elektr. Haushaltsgeräte

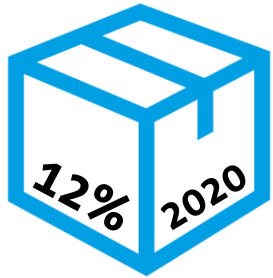
**78%** Bücher/Hörbücher

**76%** Smartphone/Handy

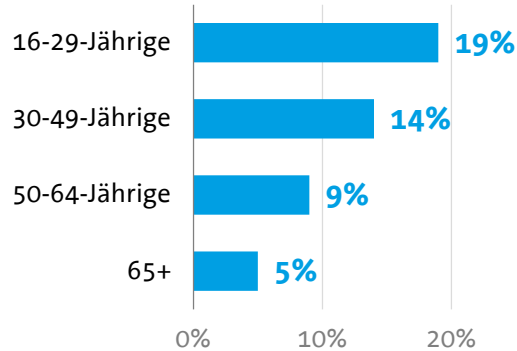
**75%** Möbel

# Jeder achte Online-Kauf wird wieder zugeschickt

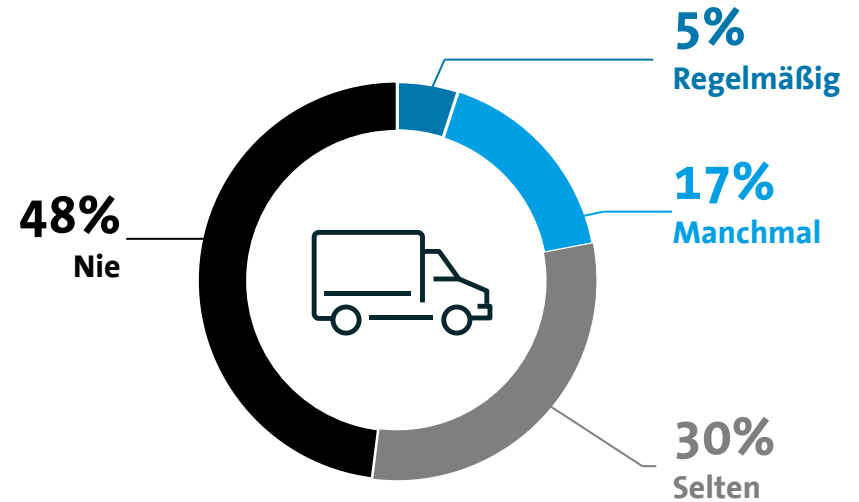
Wie viel Prozent Ihrer Online-Käufe schicken Sie wieder zurück?



(2018: 12%, 2016: 10%)



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



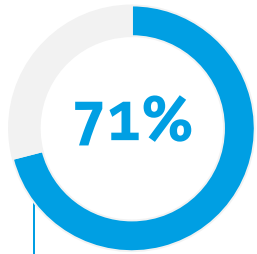
Männer  
9%



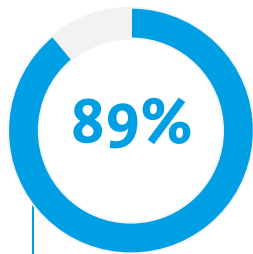
Frauen  
15%

# 7 von 10 Online-Käufern ärgern sich über Verpackungsmüll

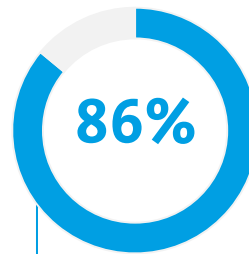
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf den Handel zu bzw. stimmen Sie diesen zu?



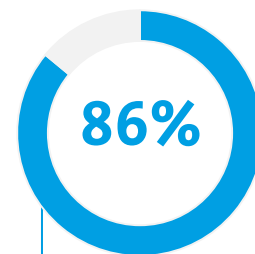
Ich bündele einzelne Bestellungen.



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



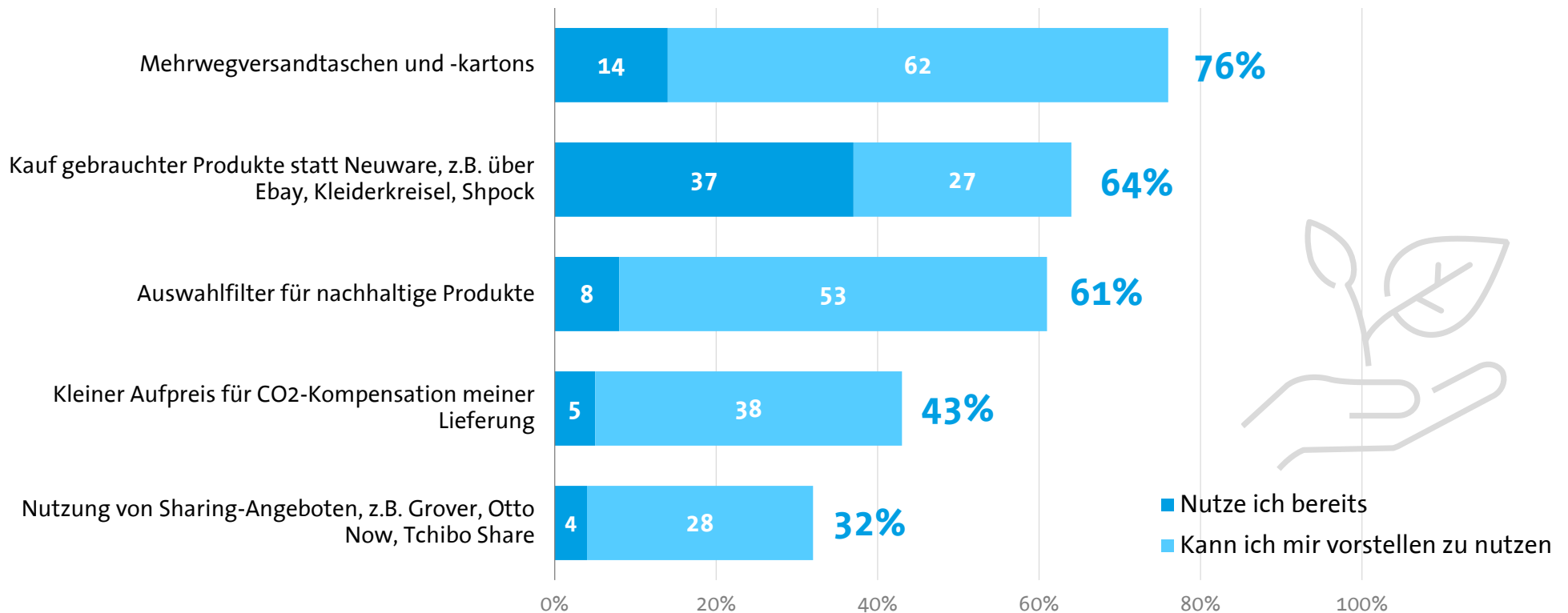
Händler sollten zurückgeschickte Ware lieber spenden als sie zu vernichten.



Händler sollten mehr auf menschenrechtliche Standards in der Lieferkette achten.

# Nachhaltige Angebote: noch selten genutzt, aber großes Potenzial

Welche Angebote nutzen Sie bereits bzw. können Sie sich vorstellen zu nutzen?



23.–27. November 2020

# Digital Transformation Week

[www.transformation-week.de](http://www.transformation-week.de)  
#transformweek20

100%  
DIGITAL

23. November 2020  
Digital Health  
Conference

24. November 2020  
Digital Mobility  
Conference

25. November 2020  
Digital Energy  
Conference

26. November 2020  
Digital Farming  
Conference

27. November 2020  
Digital Retail  
Conference

# E-Commerce 2020

**Dr. Bernhard Rohleder**, Bitkom-Hauptgeschäftsführer  
19. November 2020

**bitkom**

