



# Wie digital shoppt Deutschland?

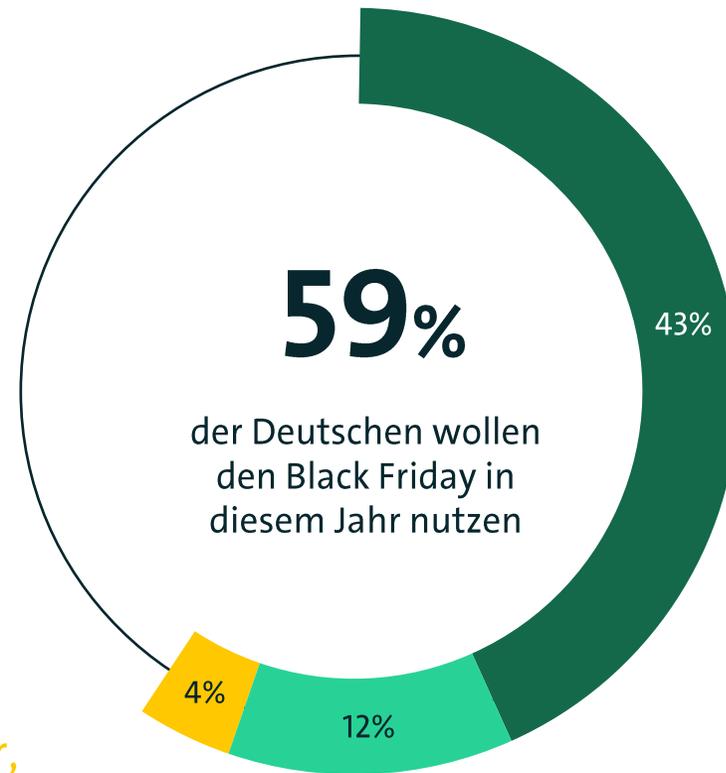
Dr. Bernhard Rohleder  
Hauptgeschäftsführer Bitkom  
Berlin, 27. November 2024

# Dieses Jahr kaufen die meisten am Black Friday online

Wo werden Sie in diesem Jahr die Black Friday-Angebote voraussichtlich nutzen?

**98%**

der Deutschen kennen den Black Friday



Stationär,  
im Laden



Stationär  
und online



Online,  
im Internet

# Zwei Drittel shoppen schon Geschenke für Weihnachten

Welche Aussagen zum Black Friday treffen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?

73%

Ich vergleiche langfristig Preise, um sicher zu gehen, dass ich am Black Friday das beste Schnäppchen mache.

65%

Ich habe den Kauf von Produkten aufgeschoben, um auf Black Friday-Angebote zu warten.

44%

Am Black Friday schaue ich auch während der Arbeitszeit nach Schnäppchen.

20%

Ich habe am Black Friday schon Impulskäufe getätigt, die ich danach bereut habe.



»Ich kaufe am Black Friday schon Weihnachtsgeschenke.«

66%

# Männer geben am Black Friday mehr Geld aus

Wie viel Geld werden Sie dieses Jahr voraussichtlich für Black Friday-Angebote ausgeben? Wie viel Zeit werden Sie dieses Jahr voraussichtlich für die Suche und den Kauf von Black Friday-Angeboten verwenden?



53%

der diesjährigen Black Friday-Shopper wissen schon, wie viel Geld sie voraussichtlich ausgeben wollen:

Ø 282 Euro



Ø 324 Euro



Ø 237 Euro



Ø 7 Std.

werden die diesjährigen Black Friday-Shopper voraussichtlich vor und während des Black Friday für die Suche und den Kauf von Angeboten verwenden

# Nur rund ein Drittel kauft generell lieber online

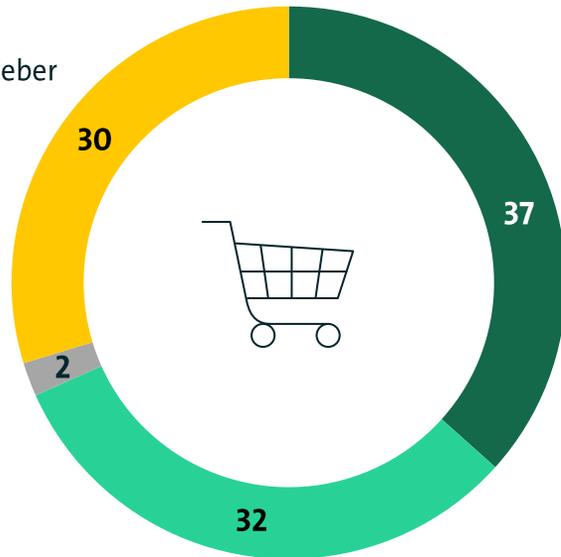
Wo kaufen Sie im Allgemeinen lieber ein – im Geschäft vor Ort oder online? Inwiefern stimmen Sie den Aussagen zu?



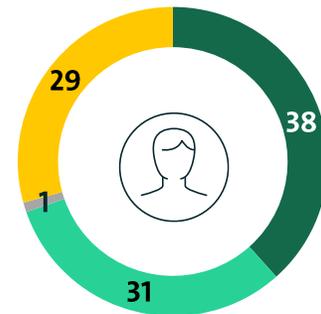
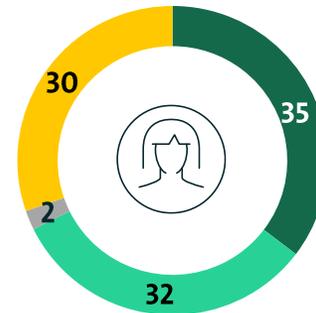
Ich kaufe lieber vor Ort im Geschäft.



Weiß nicht/k.A.



Ich kaufe lieber online.



Ich habe keine Präferenz.

89%

»Der Handel in den Innenstädten muss sich anstrengen, um attraktiver zu werden.«

72%

»Der Online-Handel macht Innenstädte kaputt.«

40%

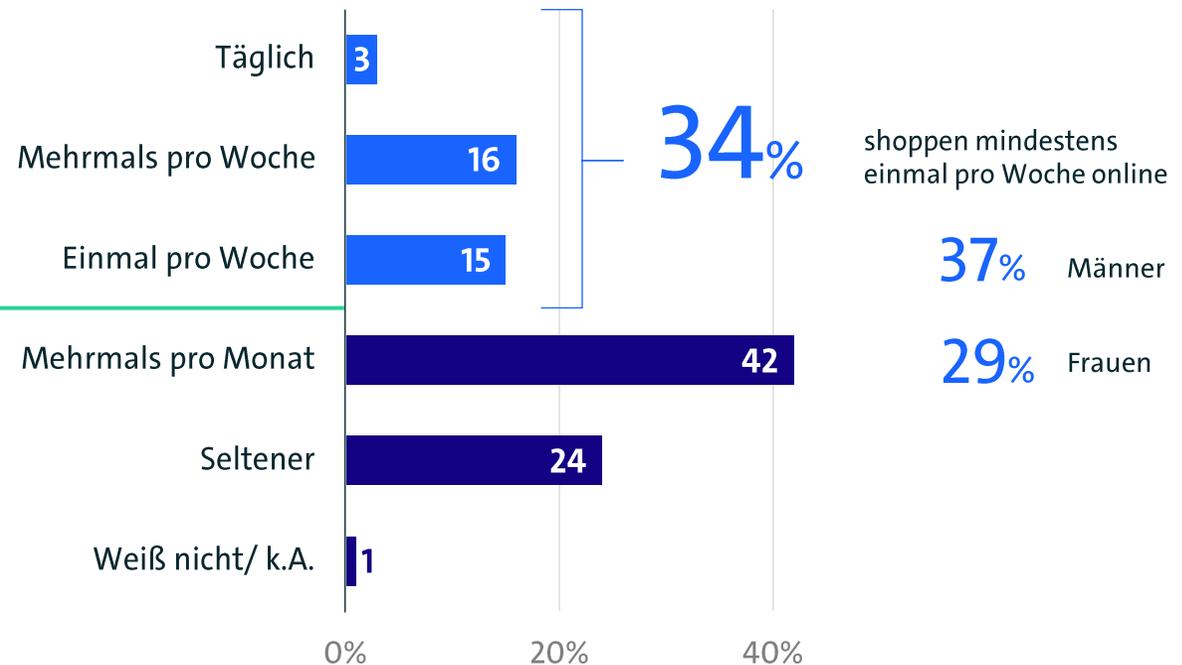
»Ich würde gerne häufiger in Geschäften vor Ort einkaufen, aber schaffe es während der Öffnungszeiten nicht.«

# Ein Drittel geht jede Woche online shoppen

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



- Nein, mein letzter Kauf liegt länger als 12 Monate zurück
- Weiß nicht/k.A.
- Nein, ich habe noch nie etwas im Internet gekauft



37% Männer

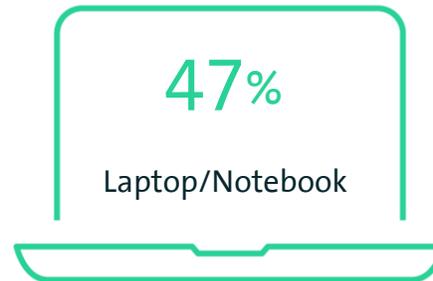
29% Frauen

# Das Smartphone ist Online-Shopping-Kanal Nr. 1

Welche Geräte nutzen Sie für das Online-Shopping?

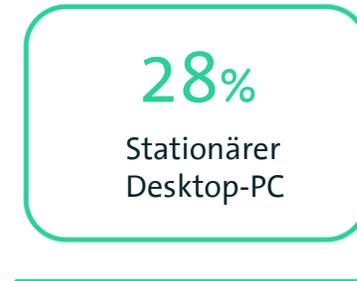


80%  
Smartphone



47%

Laptop/Notebook



28%

Stationärer  
Desktop-PC

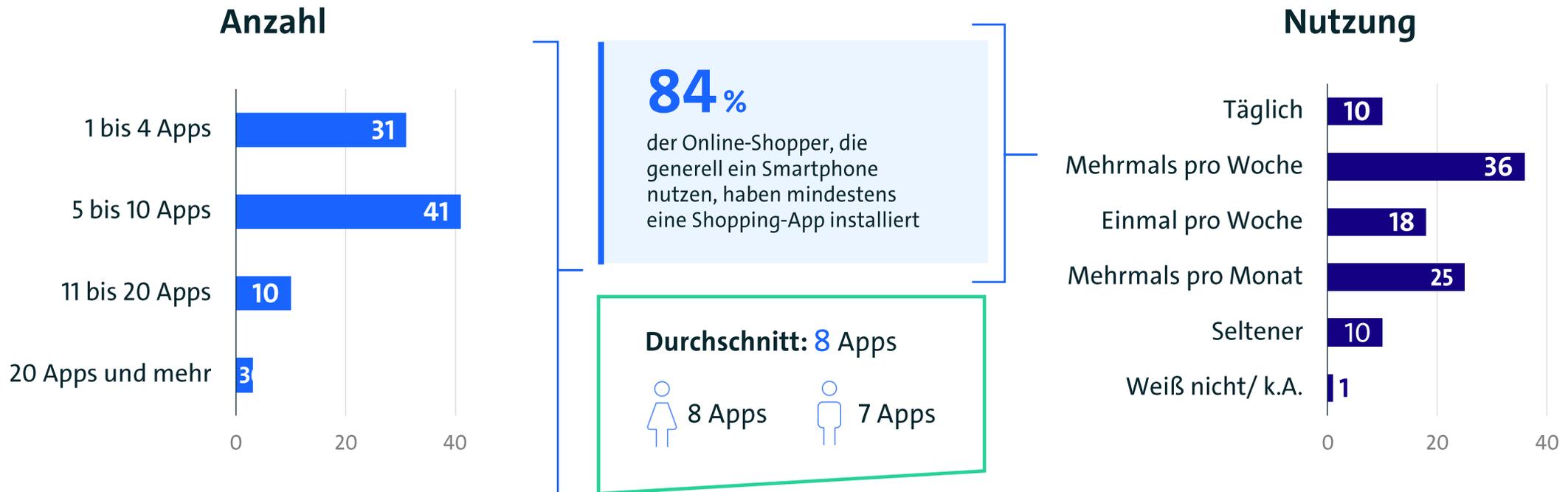


25%

Tablet

# Große Mehrheit nutzt Shopping-Apps

Wie viele Apps von Online-Shops bzw. Händlern haben Sie auf Ihrem Smartphone installiert? Und wie häufig nutzen Sie diese, z.B. zum Einkaufen, Stöbern oder für Rabatte?



in Prozent

# Das sind die Top 20 im Online-Warenkorb

Welche Waren haben Sie in den letzten 12 Monaten online gekauft?

**80%** Kleidung, Schuhe, Accessoires

**56%** Elektronik-Zubehör

**53%** Medikamente

**45%** Bücher, Hörbücher

**44%** Kosmetik, Parfüm, Pflegeprodukte

**32%** Elektronische Haushaltsgeräte

**30%** Möbel, Wohnen, Dekoration

**29%** Gutscheine

**29%** Lebensmittel, Getränke

**28%** Spielzeug, Spiele



**25%** Heimwerkerbedarf

**21%** Smartphones/Handys

**19%** Unterhaltungselektronik

**19%** Computer: Desktop-PC, Tablet, Laptop

**18%** Musik/Filme auf CD/DVD/Blu-ray

**17%** Software

**17%** Gartengeräte

**15%** Blumen, Pflanzen

**13%** Sportgeräte und Equipment

**9%** Erotik-Artikel



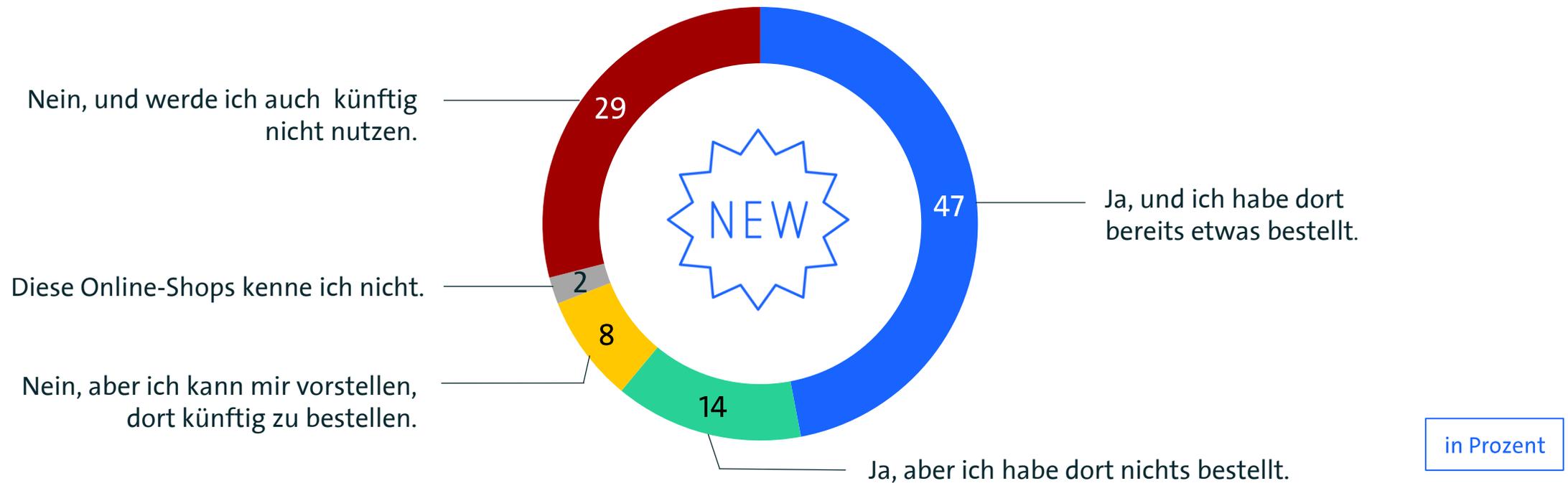
# Bei Online-Käufen liegen Plattformen vorne

Wo kaufen Sie online häufig ein?



# Fast die Hälfte shoppt bereits bei Shein, Temu und Co.

Haben Sie schon einmal einen der neuen Billig-Online-Shops aus China wie Temu oder Shein besucht?



# Neue Online-Shops locken mit günstigen Preisen

Welche der Aussagen zu Online-Shops aus China wie Temu oder Shein treffen auf Sie zu?

## Preis

- 92% »Ich habe schon einmal dort bestellt, weil die Produkte viel günstiger waren als in anderen Online-Shops.«
- 37% »Ich habe dort Produkte bestellt, die ich gar nicht brauche, weil sie so günstig angeboten wurden.«



## Neugierde & Zeitvertreib

- 84% »Ich habe schon einmal dort bestellt, weil ich neugierig war.«
- 70% »Ich besuche diese Shops auch zum Stöbern, ohne nach einem konkreten Produkt zu suchen.«



## Design & Infos

- 35% »Ich habe mich vom Design der Website überfordert gefühlt.«
- 25% »Ich musste lange suchen, um Informationen zu Versand und Rückgabe zu finden.«



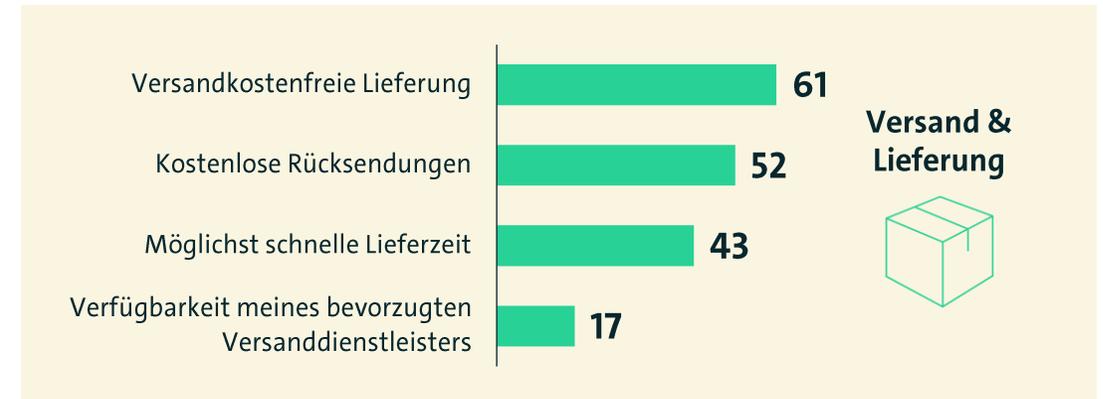
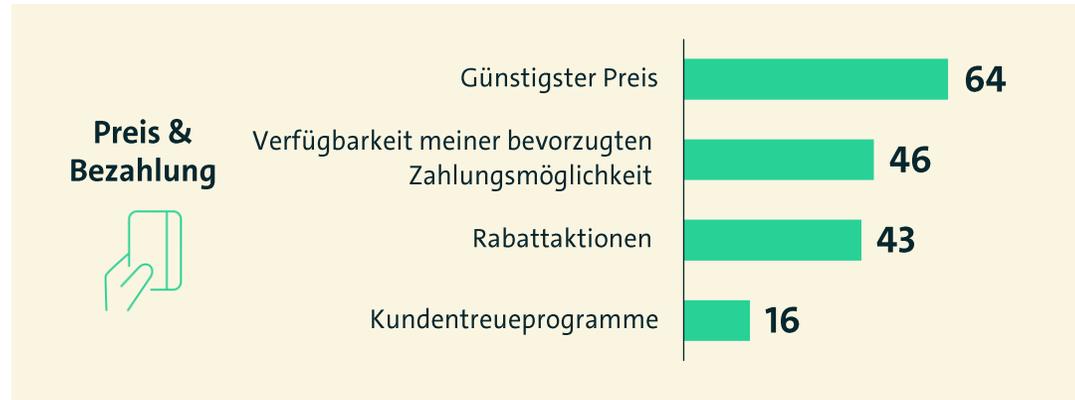
## Qualität & Nachhaltigkeit

- 47% »Ich mache mir Sorgen um die Nachhaltigkeit der Produkte, die in diesen Shops verkauft werden.«
- 45% »Ich mache mir Sorgen, dass in den Produkten gesundheitsschädliche Materialien enthalten sind.«
- 40% »Die Qualität der Produkte ist schlechter als in anderen Shops.«
- 38% »Meine Bestellungen entsprachen nicht den Erwartungen, die die Produktbilder geweckt hatten.«
- 31% »Beim Kauf in diesen Shops habe ich ein schlechtes Gewissen.«

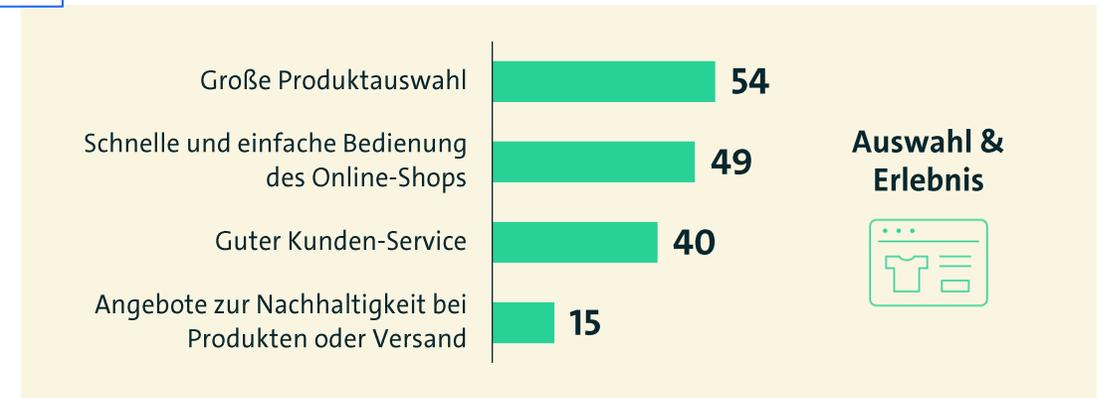
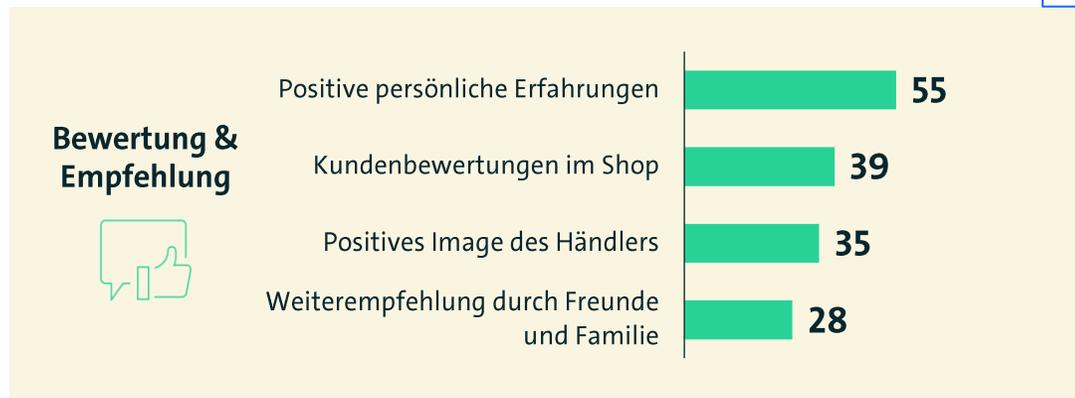


# Neben dem Preis zählen Lieferung, Erfahrung und Auswahl

Nach welchen Kriterien suchen Sie einen Online-Shop aus?

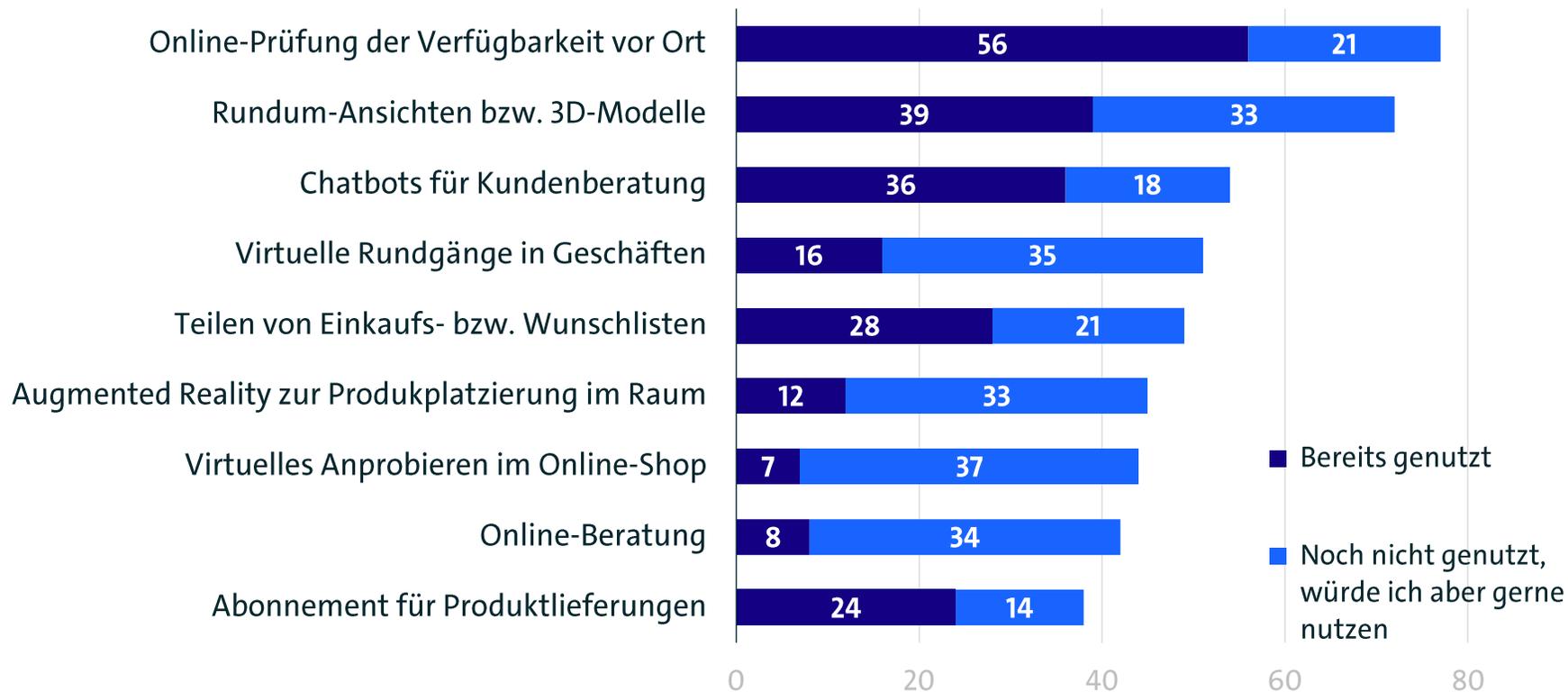


in Prozent



# Ein Drittel hat bereits Chatbots zur Beratung genutzt

Welche Anwendungen haben Sie beim Online-Shopping schon einmal genutzt bzw. würden Sie gerne nutzen?



**70%**

Ich kann mir vorstellen, dass Online-Shopping in der Zukunft stärker in virtuellen Welten stattfinden wird.

in Prozent

# Mehr als die Hälfte will mit KI auf Schnäppchenjagd

Inwieweit treffen die Aussagen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?



66%

»Ich würde mir wünschen, dass KI eingesetzt wird, um das Sortiment in Lebensmittelgeschäften und Bäckereien **besser nach der Nachfrage auszurichten**, damit weniger weggeworfen wird.«



55%

»Ich würde gerne eine KI nutzen, um **schneller die besten Schnäppchen** zu finden.«



28%

»Ich würde mich gerne von einer KI zu meinen Einkäufen **beraten** lassen.«



22%

»Ich würde gerne eine KI nutzen, die mein Einkaufsverhalten analysiert und **automatisch nachbestellt**, was ich brauche, z.B. Drogerieartikel oder Lebensmittel.«



17%

»Ich würde einer KI **stärker** bei der Kaufberatung **vertrauen** als einem Menschen.«



# Wie digital shoppt Deutschland?

Dr. Bernhard Rohleder  
Hauptgeschäftsführer Bitkom  
Berlin, 27. November 2024

# Untersuchungsdesign

Auftraggeber

Bitkom e.V.

<b>Methodik</b>	Befragung im Online-Panel
<b>Grundgesamtheit</b>	Internetnutzende in Deutschland ab 16 Jahren
<b>Stichprobengröße</b>	n=1.180, darunter n=1.127 Online-Shopper
<b>Befragungszeitraum</b>	KW 40 bis KW 43 2024
<b>Gewichtung</b>	Repräsentative Gewichtung des Datensatzes auf Grundlage der Strukturdaten zur Internetnutzung der Arbeitsgemeinschaft Onlineforschung
<b>Statistische Fehlerspanne</b>	+/- 3 Prozent in der Gesamtstichprobe