

## **Über die Hälfte der Online-Käufer ärgert sich über komplizierte Rücksendungen**

### **Studie zeigt: Retourenprozesse sind erfolgskritischer Faktor beim Webshopping und Wachstumschance zugleich**

**Was Online-Käufer bei Bestellungen im Internet am meisten stört, dem ist der Händlerbund gemeinsam mit den Machern des PaketButler, dem Unternehmen feldsechs, in einer repräsentativen Studie zum „Bestellen im Internet“ nachgegangen. Das Ergebnis fällt eindeutig aus: 58 Prozent der digitalen Shopper finden beim Online-Bestellen reibungslose Zustellprozesse und einfache Rücksendemöglichkeiten wichtig. Doch fehlgeschlagene Zustellungen und komplizierte Retouren sind nicht nur ein Ärgernis für den Besteller, sie sind auch ein Risiko sowie Wachstumshemmer für den Onlinehandel: Jeder fünfte Online-Käufer, sogar jeder vierte der Intensivbesteller, würde mehr einkaufen, wenn dieses Problem gelöst wäre. Die Studie gibt auch ein starkes Signal für den stationären Handel: Jeder Zweite würde mit einer Paket-Box-Lösung den lokalen Handel für Lieferungen nutzen. Gute Voraussetzungen für den Marktstart des PaketButler im Mai, der als erste intelligente, sichere Paket-Box die Vorwärtslogistik und mit einem technischen Update spätestens im Oktober auch Retouren abwickeln wird.**

### **Bestellboom in Deutschland**

Die Paketflut wächst kontinuierlich: Rund 2,5 Milliarden Sendungen werden in Deutschland pro Jahr verschickt. Treiber der Entwicklung ist der wachsende Onlinehandel und das einhergehende Retourenwesen. Wie sehr Bestellungen im Internet mittlerweile zu unserem Alltag gehören, unterstreicht die Studie: 35 Prozent der Online-Käufer ordern häufiger als drei Mal pro Monat im Internet, jeder vierte gibt sogar öfter als sechs Mal seine Bestellung per Mausklick auf, jeder Zehnte ist Intensivbesteller mit zehn oder mehr digitalen Einkäufen.

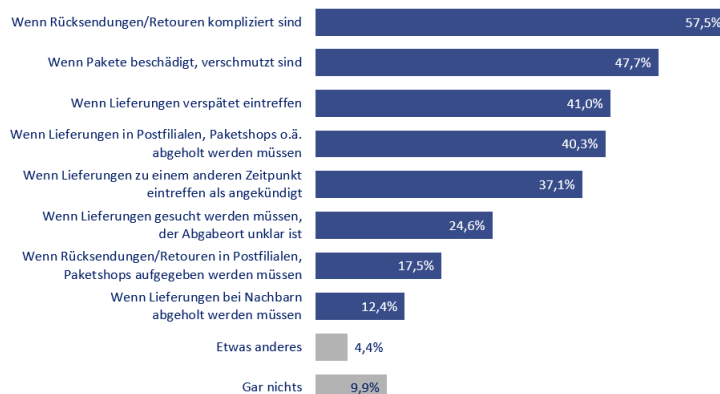
## Schnelle und bequeme Lieferung ist wichtig, komplizierte Retourenabläufe stören extrem

Doch mit der Bestellung ist der Kaufprozess für den Online-Shopper noch nicht abgeschlossen: 52 Prozent der Käufer finden beim Online-Bestellen reibungslose, schnelle Zustellprozesse wichtig. Befragt nach den Gründen, ist die Antwort eindeutig: Dies macht „den Vorteil des Online-Einkaufs aus“. Auch die Frage der Abwicklung bei „Nicht-Gefallen“ spielt eine große Rolle. Die Studie zeigt, dass eine überwiegende Mehrheit von 58 Prozent der Nutzer aufwändige Rücksendungen als besonders großes Ärgernis ansieht. Bei den befragten Frauen liegt die Zahl sogar bei 63 Prozent.

Der Faktor Bequemlichkeit ist ebenfalls relevant: Jeweils rund 40 Prozent der Befragten gaben an, dass es sie stört, wenn Lieferungen in der Postfiliale oder dem Paketshop abgeholt werden müssen (40,3%) oder die Lieferung verspätet (41%) bzw. nicht zum angekündigten Zeitpunkt eintrifft (37,1%). Aus der Perspektive des Bestellers ist dagegen die Abholung beim Nachbarn kaum ein Problem, nur knapp 13 Prozent gaben dies als Störfaktor an.

### Komplizierte Retourenabläufe sind für Käufer besonders störend

Was Online-Käufer beim Empfang online bestellter Waren stört



## Paket-Box als Lösung für gelungene Zustellung und Retouren, jeder Zweite interessiert

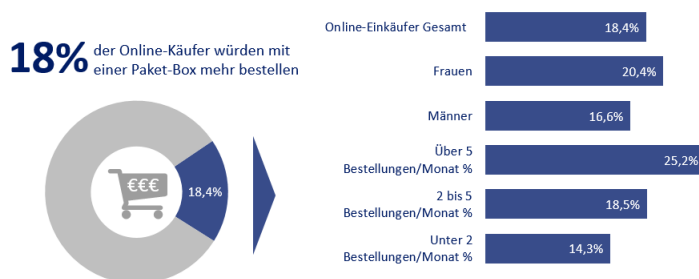
Eine individuelle Paket-Box würde das Lieferungs- und Retourenproblem lösen. Und so eruiert die Studie die Nutzungsbereitschaft der Besteller für eine Box, die der Nutzer, wenn er eine Lieferung erwartet oder eine Retoure auf den Weg bringen möchte, in

seiner Abwesenheit einfach an der Wohnungstür anbringt. Das Votum fällt deutlich aus: Auf Anrieb würde nahezu die Hälfte aller Befragten eine solche Paket-Box nutzen. Bei den Mehrfach-Bestellern mit fünf oder mehr Bestellungen liegt die Bereitschaft sogar bei 57 Prozent.

## Wachstumschance durch Paket-Box, nicht nur für den Online-Handel

Doch eine Paket-Box bietet nicht nur deutlich mehr Annehmlichkeit für den Besteller, sie birgt auch großes Potential für den Online-Handel: Jeder fünfte der Online-Käufer würde mit Paket-Box mehr im Internet einkaufen, bei den Mehrfach-Käufern liegt die Zahl sogar bei 25 Prozent. Und zugleich birgt solch eine Paket-Box die Chance, um über eine gelungene Zustellung und Retoure treue Kunden zu generieren: So sagten die Käufer ganz deutlich, „ist es (die Retoure) zu kompliziert, bestelle ich dort nicht wieder.“

### Jeder 5. Online-Käufer würde mit Paket-Box mehr online einkaufen Mehrbestellungen aufgrund der Paketbox



Dass in einer Paket-Box nicht nur Wachstumsmöglichkeiten für den Online-Handel stecken, sondern sich auch für den stationären Händler neue Chancen auftun, unterstreicht die Studie ebenfalls. Mehr als die Hälfte (50,6%) findet es besonders attraktiv, dass auch Geschäfte aus der Umgebung diese Paket-Box für Lieferungen nutzen könnten. Ein zentraler Aspekt für jede Paket-Box ist das Thema Sicherheit: Drei Viertel der Befragten stufen diesen als wichtig ein.



## **Rückschlüsse aus der Studie**

Zufriedene Online-Kunden, Wachstumschancen für den Handel, Lösung der Zustellmisere und Relevanz des Sicherheitsaspekts. Die Studie stellt die notwendigen Voraussetzungen fest und unterstreicht das Marktpotential sowie die Nutzungsbereitschaft für eine Paket-Box, das Geschäftsfeld von feldsechs. Das Hamburger Unternehmen bringt noch in diesem Mai den PaketButler auf den Markt: Die erste intelligente, sichere Paket-Box für Vorwärts- und Rückwärtslogistik. Der gefragte Service für die Retouren wird als technisches Update spätestens im Herbst 2016 automatisch aufgeschaltet. Dr. Reimer Hintzpeter, Geschäftsführer von feldsechs, ist vom Erfolg des PaketButler überzeugt: „Eine derart hohe Nutzungsbereitschaft der Online-Besteller noch bevor es ein solches Produkt überhaupt gibt und die Chancen für den Handel, sowohl im Onlinesegment als auch im stationären Verkauf, unterstreichen das Potential für unseren PaketButler. Sobald er im Einsatz ist und sich die vielen Vorteile und Erleichterungen unter Beweis stellen, wird die Nachfrage danach sowohl im privaten als auch gewerblichen Sektor sprunghaft steigen.“

Die Chancen und das Wachstumspotenzial für den Handel hat der Händlerbund genau im Blick. „Die Studie zeigt, dass für eine Paket-Box deutliches Wachstumspotenzial – auch im stationären Geschäft – besteht. Wir sind überzeugt, dass der Online-Handel auch in den nächsten Jahren rasant zunehmen wird. Neue Ideen und Innovationen, die den Versand und Rückversand noch unkomplizierter und bequemer für den Kunden machen, kommen wie gerufen. Sobald sich die Vorteile dieser Paket-Box im praktischen Einsatz für den Verbraucher zeigen, wird sicherlich die Akzeptanz steigen“, so Andreas Arlt, Bundesvorsitzender des Händlerbundes.

### **Zur Studie:**

Im Auftrag des Händlerbunds sowie feldsechs befragte Fittkau & Maaß Consulting in einer internet-repräsentativen Online-Befragung im Oktober/November 2015 3.196 deutsche Online-Einkäufer zu ihren Bedürfnissen beim Webshopping. Die Ergebnisse inklusive Grafiken stehen kostenlos unter folgendem Link zum Download zur Verfügung:

<http://www.paketbutler.com/presse>

### **Händlerbund:**

Als Anbieter von professionellen E-Commerce-Dienstleistungen wuchs der Händlerbund seit seiner Gründung im Jahr 2008 in kürzester Zeit zum größten Onlinehandelsverband Europas. Mit über



45.000 geschützten Onlinepräsenzen kennt der Händlerbund die Interessen und Herausforderungen kleiner und mittelständischer Unternehmen. Gemeinsam mit seinem großen Partnernetzwerk gestaltet er Trends und Entwicklungen der Branche. Der Verband fördert den Austausch zwischen Händlern und Dienstleistern, um den digitalen als auch stationären Handel nachhaltig zu unterstützen und zukunftsfähig auszurichten. Durch die europaweite Interessenvertretung und Bündelung verschiedener Dienstleistungen ist der Händlerbund Sprachrohr der E-Commerce-Branche.

[www.haendlerbund.de](http://www.haendlerbund.de)

**feldsechs:**

Die feldsechs GmbH mit Sitz in Hamburg ist weltweit der alleinige Produzent, Inverkehrbringer und Vermarkter des mit der Telekom entwickelten PaketButler, allen weiterführenden Portfolioentwicklungen und den damit verbundenen Service- und Mehrwertdienstleistungen. Der PaketButler ist das erste intelligente, sichere und für alle gängigen Lieferdienste offene System für Vorwärts- und Rückwärtslogistik. Es handelt sich um eine platzsparende, faltbare Box, die im Bedarfsfall vor die Wohnung gestellt und mit einem Sicherheitsgurt in der Tür verankert wird. Aus robustem Material, reißfest, nicht brennbar und mit ausreichend Platz für Pakete bis Größe XL. Markstart ist im Mai 2016.

[www.paketbutler.com](http://www.paketbutler.com)

**Pressekontakt PaketButler:**

Deutschmann Kommunikation - Nina Deutschmann

Tel.: 040/386 77 360

Email: [nd@deutschmann-kommunikation.de](mailto:nd@deutschmann-kommunikation.de)