

A photograph showing a person's hands using a laptop and a tablet. The person is wearing a blue shirt and dark pants. The laptop is silver and the tablet is white.

**Fittkau & Maaß Consulting**

Internet Consulting & Research Services

Studienergebnisse zum Thema

# **Bestellen im Internet Meinungen zur Paket-Box**

41. WWW-Benutzer-Analyse W3B

3.196 befragte deutsche Online-Einkäufer

Exklusivauswertung für  
feldsechs GmbH und Händlerbund e. V.



Paket**Butler**



## Inhalt

Studienergebnisse

**Bestellen im Internet – Meinungen zur Paket-Box**

Studiensteckbrief

**Methodik der W3B-Studie**

Kontakt

**feldsechs**

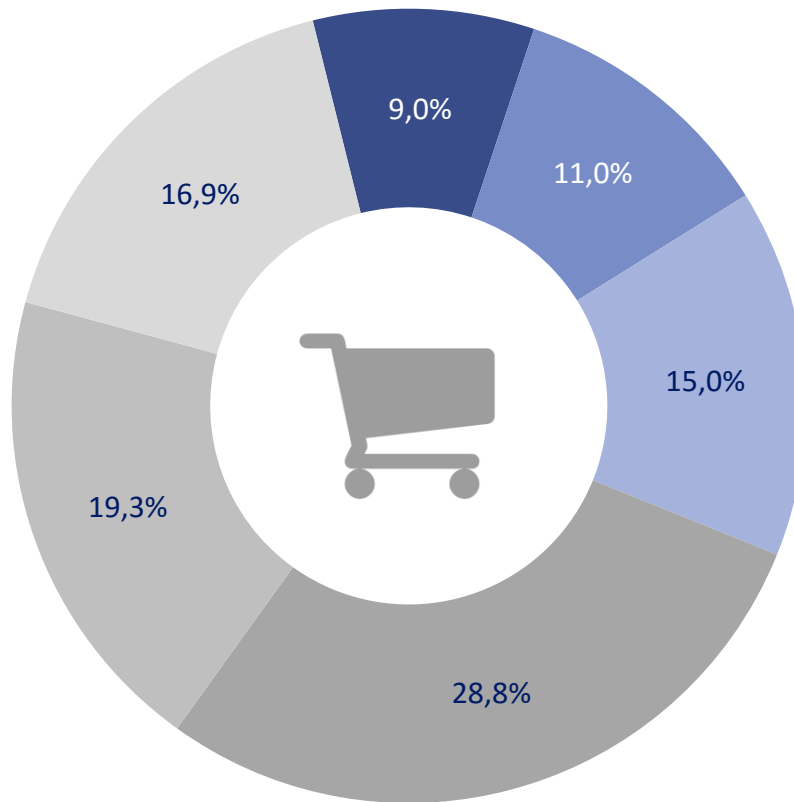
**Fittkau & Maaß Consulting**

## **Studienergebnisse**

Bestellen im Internet – Meinungen zur Paket-Box

# Jeder 3. Online-Einkäufer tätigt mehr als 3 Bestellungen pro Monat

Anzahl der getätigten Online-Einkäufe pro Monat



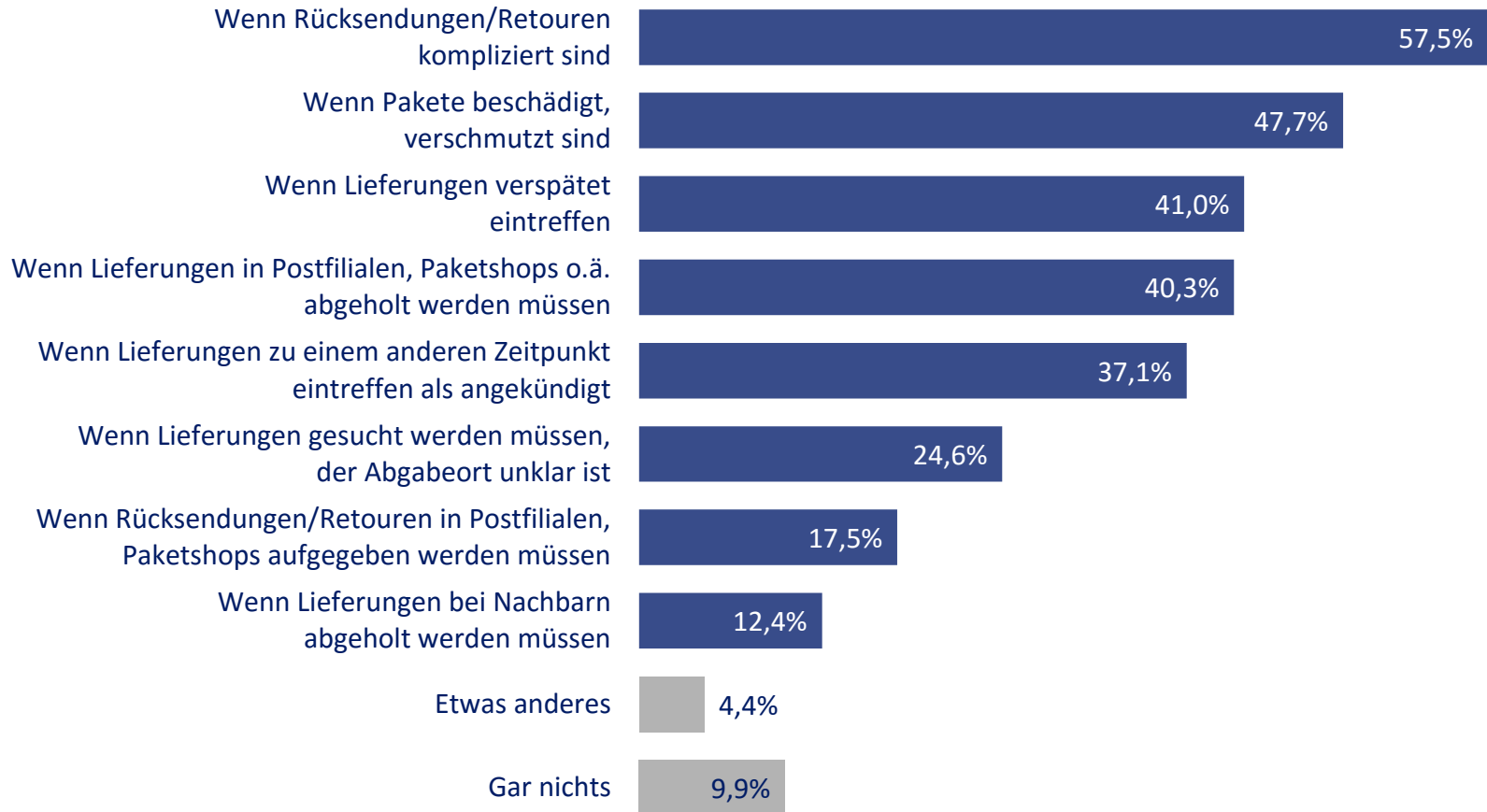
## 35%

**der Online-Käufer**  
bestellen häufiger als  
drei Mal pro Monat  
etwas im Internet

- Mehr als 10 Mal pro Monat
- 6 bis 10 Mal pro Monat
- 4 bis 5 Mal pro Monat
- 2 bis 3 Mal pro Monat
- Ca. 1 Mal pro Monat
- Seltener, weiß nicht

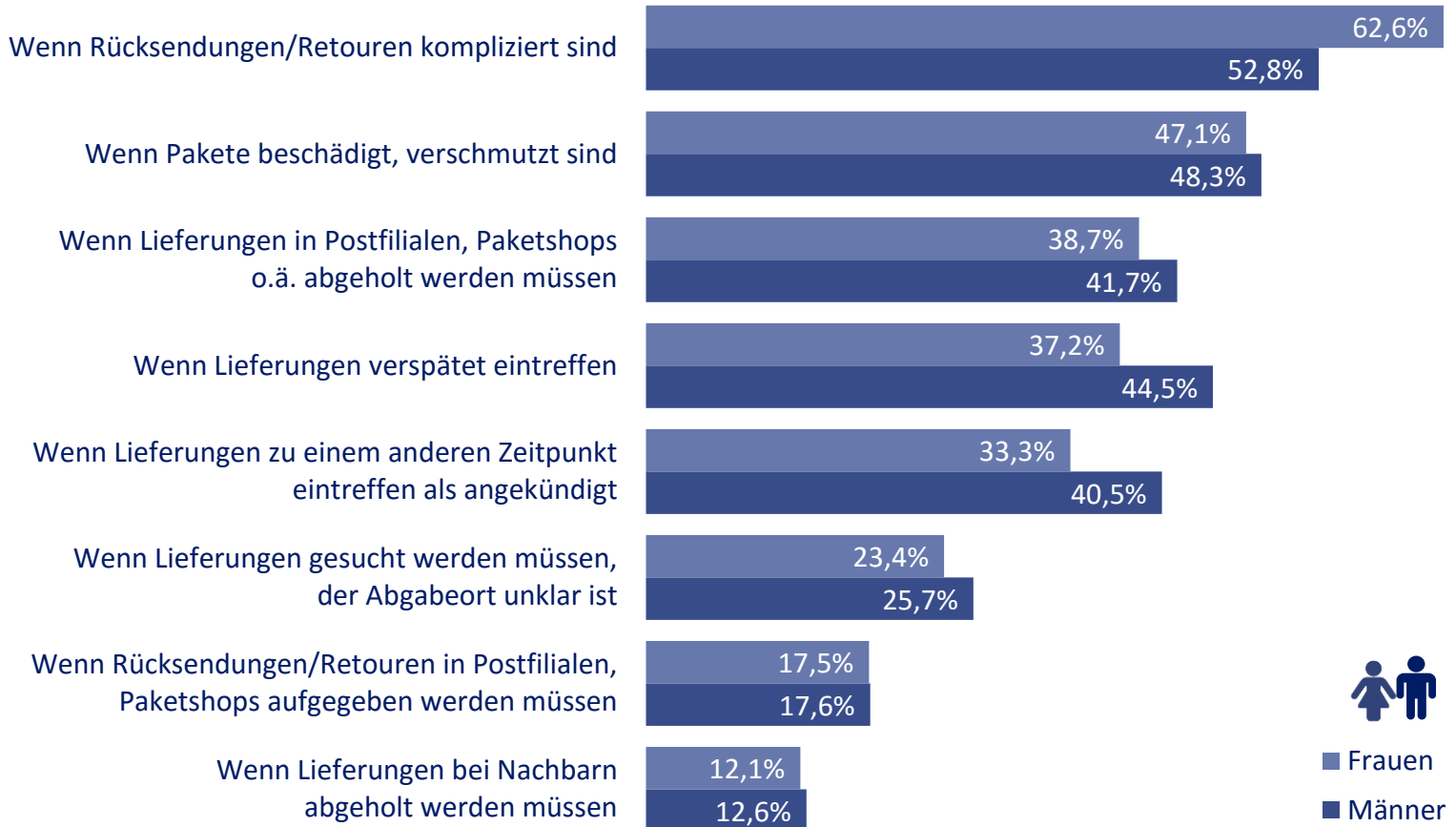
# Komplizierte Retourenabläufe sind für Käufer besonders störend

Was Online-Käufer beim Empfang online bestellter Waren stört



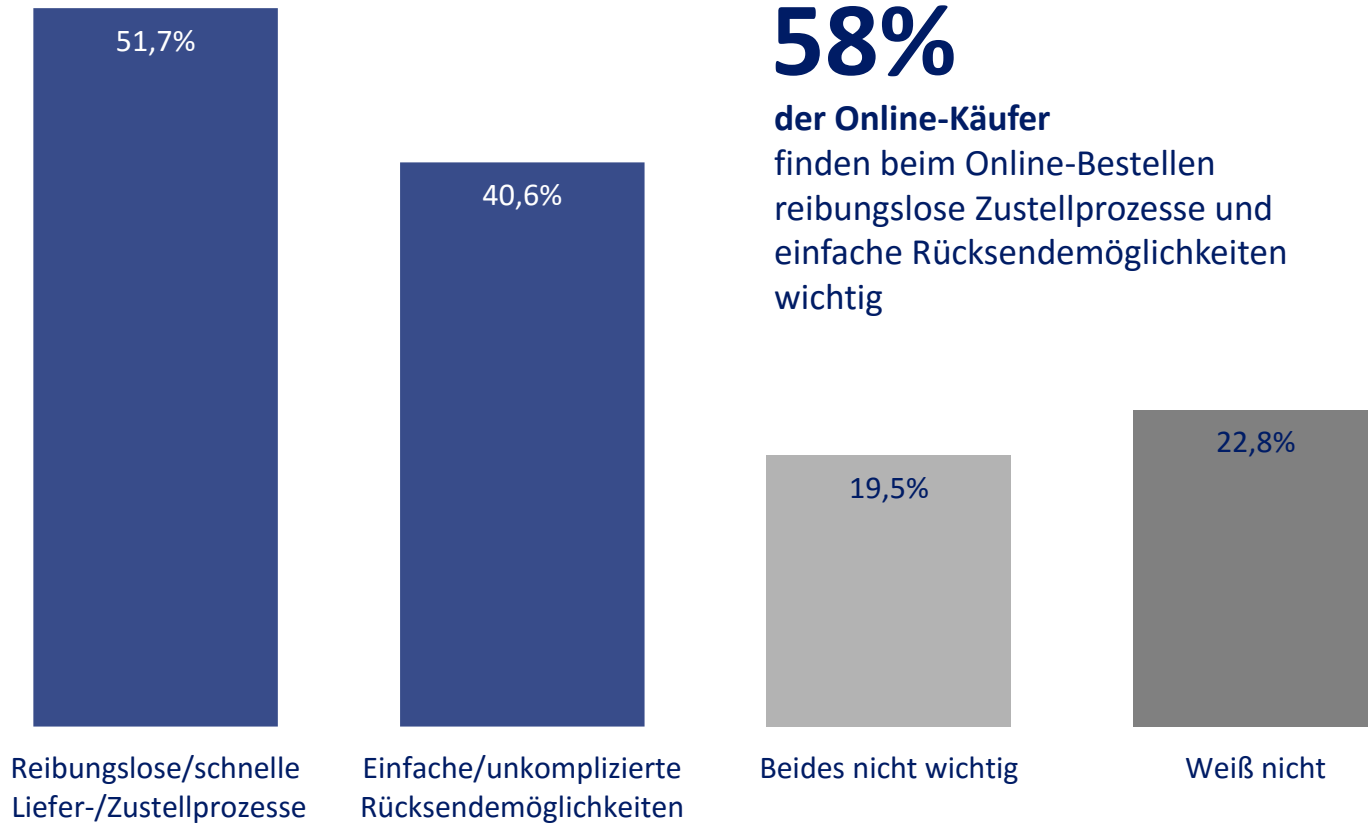
# Vor allem für Frauen stellen mühsame Retouren ein Ärgernis dar

Was Online-Käufer beim Empfang online bestellter Waren stört



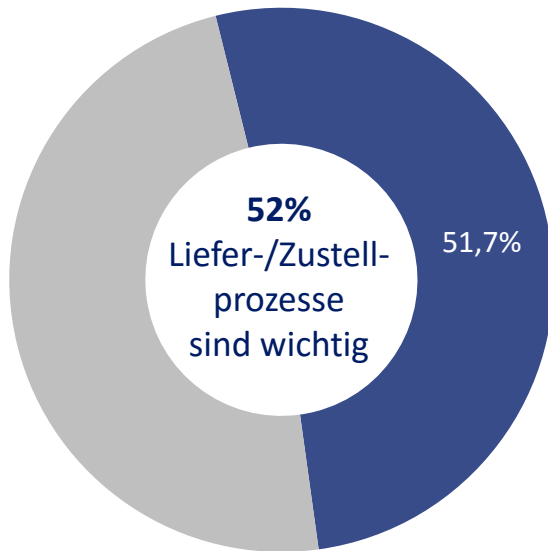
# Online-Käufer legen großen Wert auf Liefer- und Retourenprozesse

Wichtigkeit von Liefer- und Retourenprozessen aus Nutzersicht



# Beim Zustellen sind Bequemlichkeits- und Zeitfaktoren relevant

Wichtigkeit von Liefer-/Zustellprozessen beim Online-Bestellen



»» Mir sind reibungslose/schnelle Liefer-/Zustellprozesse wichtig, weil ... ««

»... ich keinen Stress haben will«

»... das bequem ist«

»... ich es unkompliziert mag«

»... alles andere Zeit kostet«

»... das den Vorteil des Online-Einkaufs ausmacht«



# Auch bei Retouren werden Komfort und Geschwindigkeit erwartet

## Wichtigkeit von Rücksendemöglichkeiten beim Online-Bestellen



»» Mir sind einfache/unkomplizierte Rücksendemöglichkeiten wichtig, weil ... ««

»... es Zeit spart«

»... das einfach zum Service gehört«

»... dann kein Stress entsteht«

»Ist es zu kompliziert, bestelle ich dort nicht wieder«

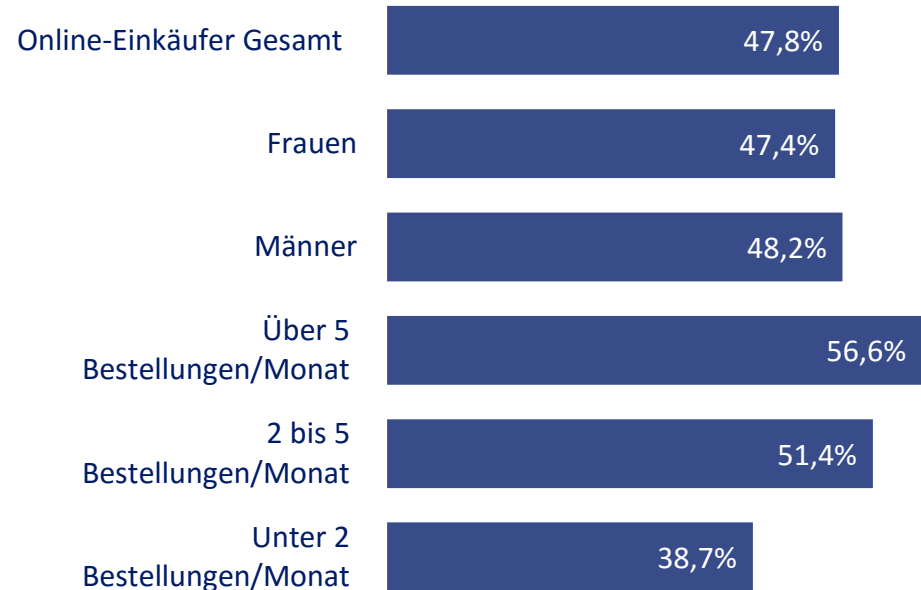
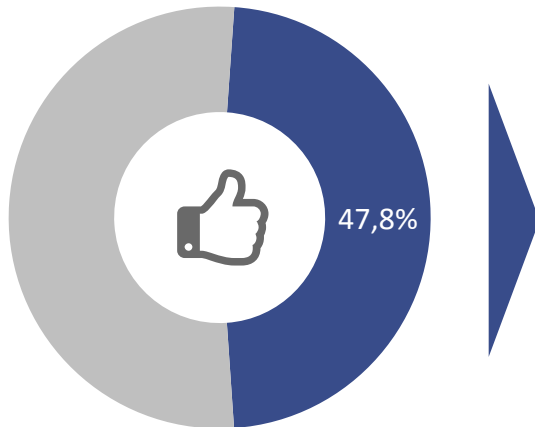
»Aus Bequemlichkeit«

# Rund die Hälfte der Online-Käufer würde eine Paket-Box nutzen

## Nutzungswahrscheinlichkeit der Paketbox

»Angenommen, Sie hätten die Möglichkeit, eine individuelle Paket-Box zu nutzen, die Sie während Ihrer Abwesenheit an Ihre Haus-/Wohnungstür anbringen - z.B. wenn Sie eine Lieferung online bestellter Produkte erwarten, aber selber nicht zu Hause sein werden. Der Paketzusteller würde Ihr Paket dann in dieser Box platzieren. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen über eine solche Paket-Box zu? «

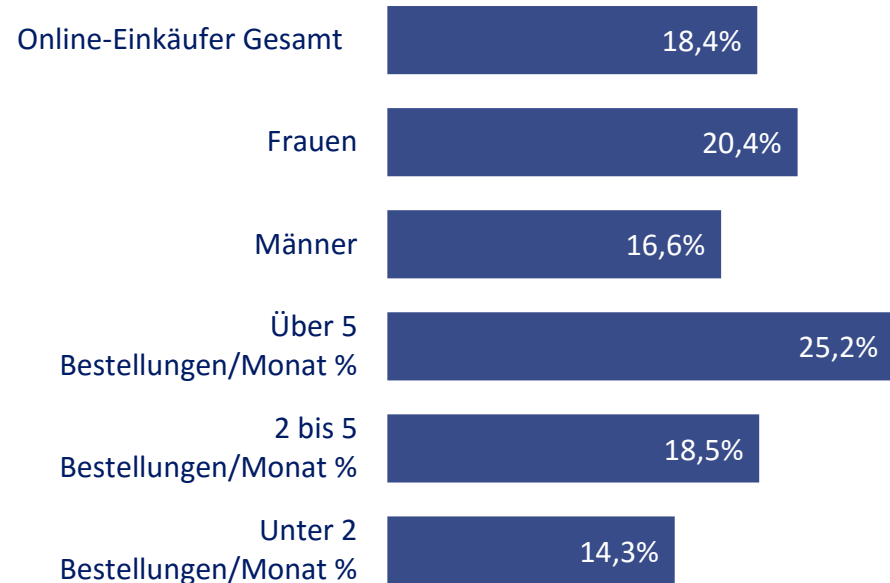
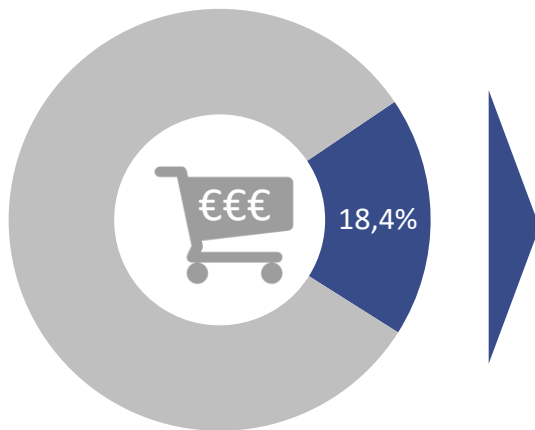
**48%** der Online-Käufer würden die Paket-Box nutzen



# Jeder 5. Online-Käufer würde mit Paket-Box mehr online einkaufen

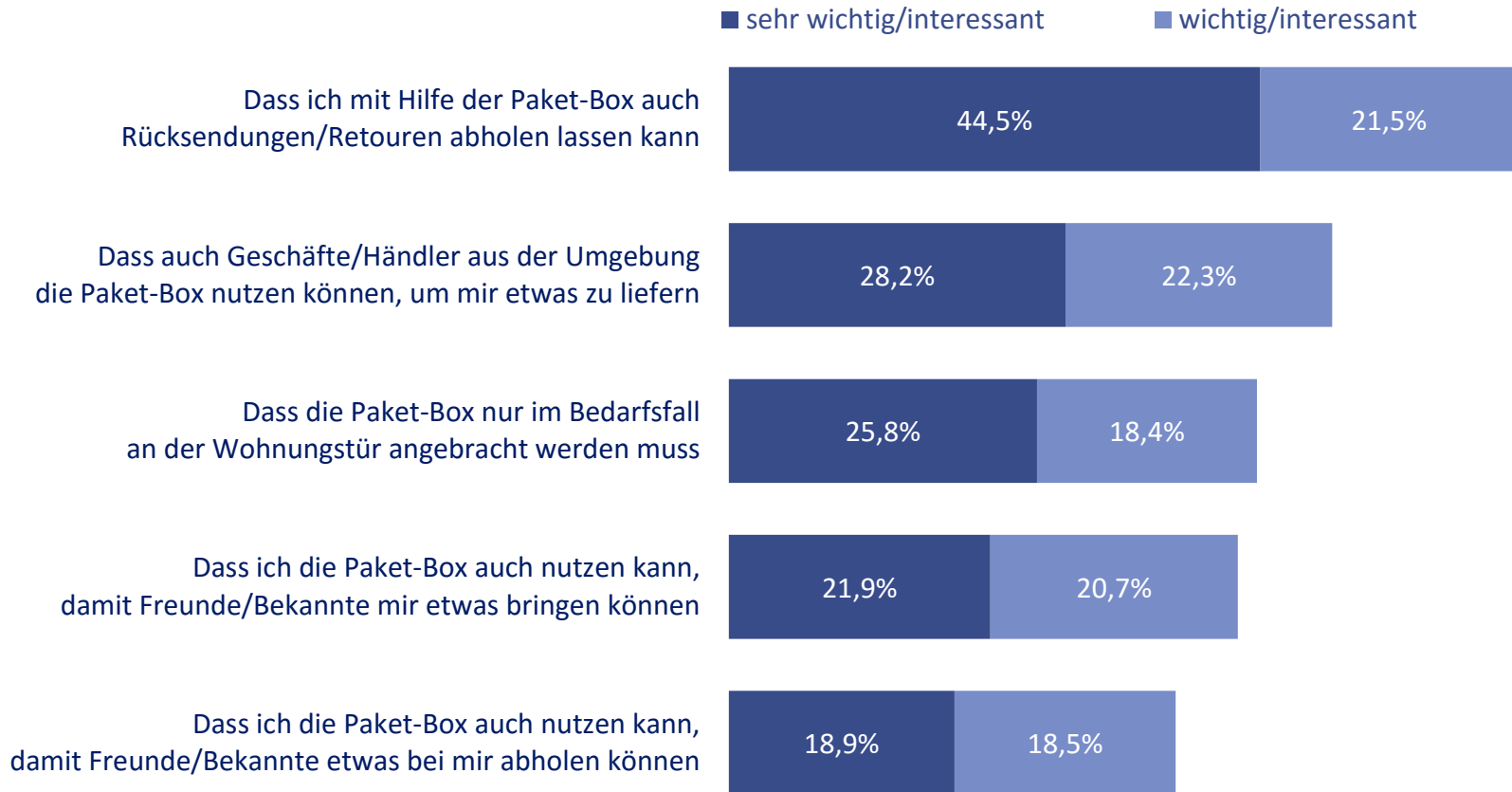
## Mehrbestellungen aufgrund der Paketbox

**18%** der Online-Käufer würden mit einer Paket-Box mehr bestellen



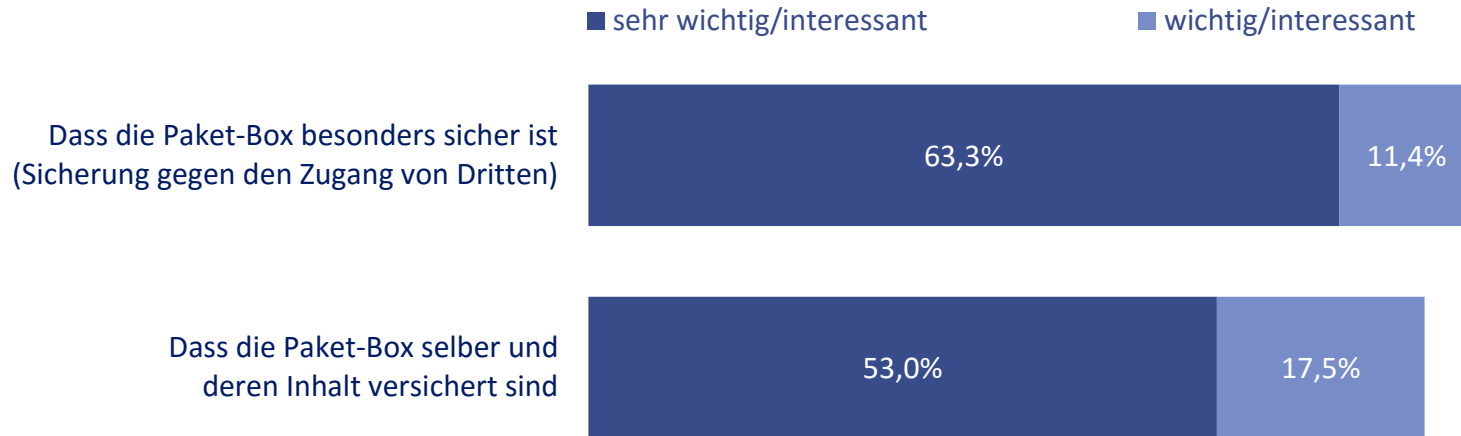
# Der Einsatz der Paket-Box für Retouren ist besonders attraktiv

## Interessante Einsatzmöglichkeiten der Paket-Box aus Nutzersicht



# Sicherheitsaspekte der Box stufen drei Viertel als wichtig ein

## Wichtigkeit von Sicherheitsaspekten der Paket-Box



**Fittkau & Maaß Consulting**

Internet Consulting & Research Services

# **Studiensteckbrief**

Methodik der W3B-Studie

# WWW-Benutzer-Analyse W3B

## Studiensteckbrief der 41. W3B-Studie

Erhebungszeitraum	7. Oktober bis 11. November 2015
Methode	Schriftliche Online-Befragung im Internet Sampling mittels ActiveSampling/LayerAd Zufallsziehung des x-ten Besuchers
Grundgesamtheit	Deutsche Internet-Nutzer
Auswahlgrundlage	Deutsche Internet-Nutzer, die im Befragungszeitraum die beteiligten Websites besuchten
Stichprobe gesamt	60.495 deutsche Internet-Nutzer, internet-repräsentativ quotiert/gewichtet nach Alter, Geschlecht und Bundesland*, darunter 3.196 erwachsene Online-Einkäufer zum Thema <b>Bestellen im Internet – Meinungen zur Paket-Box</b> für feldsechs GmbH und Händlerbund e. V.

\*Basis: AGOF digital facts 2015-08



# Fittkau & Maaß Consulting

Internet Consulting & Research Services

## **Kontakt**

feldsechs

Händlerbund

Fittkau & Maaß Consulting



# Fittkau & Maaß Consulting

Internet Consulting & Research Services

## Auftraggeber

**Händlerbund e.V.**

Torgauer Straße 233

04347 Leipzig

<http://www.haendlerbund.de>

**feldsechs Service Gesellschaft mbH**

Johnsallee 2

20148 Hamburg

<http://www.feldsechs.com>

## Pressekontakt

Deutschmann Kommunikation

Telefon 040-386 77 360

Nina Deutschmann

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

## Institut

**Fittkau & Maaß Consulting GmbH**

Internet Consulting & Research Services

Gänsemarkt 31

20354 Hamburg

Telefon 040-30100 770

Telefax 040-30100 777

<http://www.fittkaumaass.de>

Susanne Fittkau

[fittkau@fittkaumaass.de](mailto:fittkau@fittkaumaass.de)

