Verbraucherumfrage zum Online-Weihnachtsshopping: Herausforderungen und Chancen

Online-Händler können vor allem zu Weihnachten mit einer pünktlichen Lieferung bei ihren Kunden punkten. Mit der Zuverlässigkeit nehmen es Online-Shops allerdings nicht immer ganz genau, wie eine Umfrage von Trusted Shops mit TNS Emnid zeigt. Ein großer Fehler, da die Verbraucher bereit sind für zusätzlichen Service zu zahlen.

Diese Herausforderungen und Chance haben Shopbetreiber.

Über die Hälfte der deutschen Online-Käufer hat bereits schlechte Erfahrungen gemacht – und auch bei unseren europäischen Nachbarn deckt die Studie Probleme auf. Zuverlässigkeit wird bei Kunden jedoch groß geschrieben. Viele Verbraucher sind deshalb bereit, Geld für Zusatzleistungen zu investieren. Mehr als jeder vierte Online-Käufer (28 Prozent) hat es schon erlebt, dass Pakete trotz der Angaben im Online-Shop nicht pünktlich ankamen. Dabei ist eine schnelle Lieferung für Kunden besonders wichtig.

Die Bereitschaft von Online-Shoppern ist hier am höchsten, Geld für Zusatzleistungen auszugeben: Rund 30 Prozent würden für eine „Garantierte 24-Stunden-Lieferung“ zahlen – darunter etwa 80 Prozent sogar bis zu fünf Euro oder mehr pro Bestellung.

Eine „Geld-zurück-Garantie“ rangiert knapp dahinter: Jeder Vierte ist bereit, für diesen Service zu zahlen. Bei der Höhe der Investition zeigen sich die Befragten jedoch weniger spendabel als beim Thema Liefergarantie: Bei 40 Prozent der Online-Shopper, die für eine „Geld-zurück-Garantie“ zahlen möchten, liegt die Obergrenze bei einem Euro. Der gleiche Anteil würde bis zu fünf Euro oder mehr investieren.

Die Umfrage von Trusted Shops deckt weitere Probleme von Online-Shoppern auf. So wurde bei mehr als jedem Zehnten (13 Prozent) die Ware überhaupt nicht geliefert. Wie wichtig für Online-Shopper Sicherheit ist unterstreicht zum Beispiel, dass 20 Prozent der Befragten bereit sind, für eine Paketversicherung zu zahlen – darunter über die Hälfte bis zu fünf Euro oder mehr pro Bestellung.

Jeder Fünfte hat zudem schon einmal die falsche Bestellung erhalten. Die Problemlösung ist einfach, denn grundsätzlich hat der Online-Shopper ab Erhalt der Ware ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Diese gesetzliche Rückgabefrist reicht den meisten Online-Shoppern offenbar aus: Weniger als 10 Prozent der Befragten gaben an, für eine verlängerte Rückgabefrist zahlen zu wollen.

Probleme beim Online-Shopping in Frankreich und Großbritannien

Die Zuverlässigkeit von Online-Shops zeigt sich in Großbritannien sowie in Frankreich ähnlich problematisch wie in Deutschland: Fast 50 Prozent der Befragten beider Länder haben bereits schlechte Erfahrungen beim Online-Shopping gemacht. Eine nicht eingehaltene Lieferzeit ist auch hier das häufigste Problem. Bei der sicheren Lieferung sind Online-Shops in Frankreich jedoch zuverlässiger:

Nur bei drei Prozent der Befragten kam die bestellte Ware gar nicht an – in Deutschland hingegen wurde die Ware vier Mal, in Großbritannien sogar sechs Mal häufiger gar nicht geliefert.