

Die Mär von der Geschwindigkeit: Was Kunden bei der Zustellung wirklich wollen

✘ Express-Lieferung, Same-Day-Delivery oder Zustelldrohnen. Geschwindigkeit ist das beherrschende Thema bei den Online-Händlern. Nur wer blitzschnell seine Waren zum Kunden transportiert, darf auf Marktvorteile hoffen. Doch MRU und bevh haben die Wünsche die Verbraucher analysiert.

Was ist dem Deutschen wichtig, wenn es zum die Zustellung seiner Online-Bestellungen geht? Es ist vor allem die Transparenz des Zustellprozesses. Wo befindet sich mein Paket zum aktuellen Zeitpunkt? Werde ich kurz vor der Zustellung informiert oder kann ich sogar einen Wunschtermin vereinbaren?

Diesen und weitere Fragen sind der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel (bevh) und die MRU GmbH in einer **gemeinsamen Studie** nachgegangen.

Transparenz statt Geschwindigkeit

Eigentlich beschäftigen sich die Studienmacher in ihrer Untersuchung mit der Verteilung der Sendungsmengen im deutsche KEP-Markt. Doch wie oft, ist die wirklich interessante Nachricht nur ein Nebenkriegsschauplatz.

Es geht darum, welche Wünsche die Verbraucher hinsichtlich der Zustellung von Pakten haben.

An erster Stelle steht die Onlineabfrage des Sendungsstatus. Fast 70 Prozent der Verbraucher ist dieser Service "wichtig". Mehr als jeder Zweite Verbraucher wünscht sich eine Benachrichtigung kurz vor der Zustellung.

Services, die vor allem auf Geschwindigkeit der Zustellung abzielen, werden als weniger wichtig erachtet. So wird etwa die Abendzustellung nur von knapp 28 Prozent als "wichtig" erachtet. Auch die Zustellung am anderen Morgen ist nur für etwas mehr als zehn Prozent ein wichtiger Faktor.

