Poststreik: Händler fluchen, Verbraucher relaxen

Für viele Shopbetreiber ist der laufende Post-Streik ein großes Ärgernis. Dementsprechend genervt müssten doch auch die Kunden sein. Sind sie aber offensichtlich gar nicht, zeigt eine Auswertung von mehr als 200.000 Kundenbewertungen durch Trusted Shops.

Der Poststreik betrifft offensichtlich wesentlich mehr Online-Händler, als zunächst gedacht. Bislang hieß es, gerade einmal 20 Prozent der Online-Händler seien von Verspätungen durch den Streik bei der Deutschen Post und DHL betroffen.

Eine Stichprobe hier bei uns im Blog unter fast 700 Shopbetreibern hat ergeben, dass bei Dreiviertel (76 Prozent) der Befragten viele Pakete durch DP/DHL mit Verspätung zugestellt wurden.

Und in der Tat sei durch den Streik bei Chocri.de bereits einen Schaden in Höhe von 15.000 Euro entstanden, berichtet Michael Bruck, Geschäftsführender Gesellschafter des Pralinen-Versenders.

Gerade einmal drei Prozent gaben an, dass sie keine Verzögerung bei der Zustellung feststellen konnte. 21 Prozent berichten von vereinzelten Verspätungen.

Online-Shopper sehen Poststreik gelassen

Es liegt also auf der Hand, dass viele Online-Händler sich darum sorgen, dass ihre Kunden auf Grund von verspäteten Zustellungen einen anderen Shop suchen, negative Kommentare im Shop hinterlassen oder ihnen anderweitig finanzielle Schäden durch den Streik entstehen.

Aber ist diese Angst wirklich begründet? Trusted Shops hat insgesamt 200.000 Kundenbewertungen in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen vor dem Streik bis in die dritte Streikwoche ausgewertet. Im Rahmen der Auswertung hat Trusted Shops Kundenbewertungen auf die Häufung negativer Bewertungen analysiert und Kundenkommentare nach relevanten Signalwörtern wie etwa „Streik“ oder „Lieferung“ untersucht.

Das Ergebnis fasst Dr. Dominique Ziegelmayer, Review-Analytics-Experte von Trusted Shops, wie folgt zusammen:

> *“Schlechte Bewertungen wegen verspäteter Zustellung haben wir nur in Einzelfällen feststellen können. Daraus lässt sich schließen, dass Verbraucher für den Streik sensibilisiert sind und Verspätungen im Allgemeinen nicht dem Shopbetreiber angelastet werden.”*

Allen Shopbetreibern rät Ziegelmayer zudem:

> *“Um auf Nummer sicher zu gehen, sollten Online-Händler proaktiv auf mögliche Lieferverzögerungen in ihrem Shop hinweisen und etwaige Verspätungen auch bei der Angabe der Lieferzeiten berücksichtigen. Erfahrungsgemäß nimmt das Verständnis der Verbraucher mit der Dauer des Streiks in der Regel ab.”*