

Lieferung in Italien: Besonderheiten und Trends

Die Logistik in Italien ist immer ein Schwachpunkt gewesen, mit konkretem Einfluss auf Lieferzeiten und -angebote im E-Commerce. Zurückzuführen ist dieses Problem unter anderem auf die geographische Struktur des Landes mit abgelegenen Inseln und schwer erreichbaren Orten. Diese Besonderheiten spiegeln sich auch in der konkreten Abwicklung der Lieferung wieder. Deswegen sollten deutsche Händler die besten Tipps und die rechtlichen Stolpersteine diesbezüglich kennen.

Nicht alle Lieferanten sind gleich

Die Organisation der Lieferung spielt eine große Rolle im E-Commerce und kann der entscheidende Faktor zwischen einem glücklichen oder unglücklichen Kunden sein.

Die Entscheidung über die beste Lieferoption hängt von vielen Faktoren ab. Ob man die Lieferung am besten selbst durchführt oder ob man sich an einen vertrauensvollen Lieferanten wendet oder alles in Form des Drop-Shipping organisiert (d.h. man besitzt kein eigenes Lager und leitet die Bestellung direkt an den Hersteller des Produktes weiter, der sich auch um die Lieferung kümmert), muss je nach dem Einzelfall entschieden werden.

Einige Lieferanten sind z.B. auf Speditionsware spezialisiert, andere auf zerbrechliche Waren. Extra-Dienstleistungen wie Lieferungen am Abend, nach Vereinbarung oder am Wochenende werden nicht immer angeboten und die Preise können daher unterschiedlich sein.

Eine italienische Besonderheit ist, dass manche Lieferanten bestimmte Orte besser und schneller erreichen können als andere. Es ist dann sinnvoll, bereits vorab die Dienstleistungen verschiedener Anbieter zu prüfen, um den besten (oder die besten) Geschäftspartner zu finden.

Einige Orte in Italien sind sehr schwer zu erreichen. Typischerweise sind die Lieferzeiten für Sardinien, Sizilien und Kalabrien immer länger (ca. 3-4 Tage, je nach Lieferant). Außerdem gibt es zahlreiche kleinere Orte, die nur von bestimmten Lieferanten befahren werden. Händler, die nach Italien liefern, müssen solche Informationen auch in den Infotexten im Shop und im Bestellprozess angeben.

Die meistverwendeten und beliebtesten Lieferanten in Italien sind (von dem meistverwendeten absteigend): Bartolini, TNT, SDA, UPS, DHL, GLS und andere.

Was erwarten italienische Verbraucher bei der Lieferung?

Pünktlichkeit und geringe Lieferkosten sind entscheidend beim Thema Lieferung. Informationen über Lieferkosten und die Lieferzeiten sind wichtig für die Konversionsrate des Shops. Viele Verbraucher verlassen den Bestellprozess, wenn die Lieferung zu teuer ist oder wenn die voraussichtliche Lieferzeit zu lang ist.

Aber welche Strategien sind in Italien am effektivsten und welche Trends zeigen sich für die Zukunft?

Express-Lieferung

Diese Option ist sehr beliebt und wird von dem Großteil der Händler angeboten.

Da die Express-Lieferung in aller Regel mit zusätzlichen Kosten verbunden ist, muss man in Italien

(wie in Deutschland) die Default-Optionen des Shops überprüfen, um sicherzustellen, dass die normale Lieferung immer als vorangekreuzte Option im Shop eingestellt wird. Der Verbraucher hat einen Anspruch auf Erstattung der zusätzlichen Kosten für eine Express-Lieferung, falls diese voreingestellt war und nicht explizit von ihm ausgewählt wurde.

Kostenlose Lieferung

Diese Variante ist nicht sehr verbreitet, aber hat natürlich einen sehr wichtigen Einfluss auf die Kaufentscheidungen der Verbraucher. Sofern die kostenlose Lieferung aber von einem bestimmten Bestellwert abhängig gemacht oder nur für bestimmte Regionen angeboten wird, müssen die Informationen der Texte, der Werbebanner und jeglicher Verweise auf solche Angebote auf jeder Seite des Shops übereinstimmend, klar und vollständig sein. Natürlich müssen diese Angebote auch im Bestellprozess korrekt angegeben werden.

Extra-Dienstleistungen bei der Lieferung

In Italien sind Extra-Dienstleistungen wie Lieferung zu vereinbarter Zeit, während des Wochenendes, auf eine bestimmte Etage oder zu einer alternativen Adresse noch nicht sehr verbreitet, aber die Online-Händler, die sich dafür entscheiden, haben einen wesentlichen Wettbewerbsvorteil.

Click&Collect

Diese Art der Lieferung ist nur für Händler eine Option, die stationäre Shops in Italien haben. Die Lieferoption „Click&Collect“ verbreitet sich mehr und mehr, der Kunde kann hierbei einfach die bestellte Ware in dem stationären Shop abholen. Häufig wird diese Option als alternative Adresse angeboten, falls der Empfänger beim ersten Zustellungsversuch an der Lieferadresse nicht angetroffen wird.

Lockers

Eine andere Lieferart ähnlich dem „Click&Collect“ sind die Lockers. Mit dieser Variante werden die Waren in Lockerstationen für die Abholung bereitgestellt. Diese Option ist aber noch sehr wenig verbreitet und wird nur in bestimmten Regionen angeboten.

Fazit

Der Trend für die Lieferung geht immer deutlicher zu einer Personalisierung dieser Dienstleistung, insbesondere sucht der Verbraucher immer mehr nach zeitlicher wie auch örtlicher Flexibilität. Deswegen sind Lieferungen zu einem bestimmten Termin, Lockers, Lieferungen am gleichen Tag und Express-Lieferungen Dienstleistungen, die für die Händler in der Zukunft immer wichtiger werden. Wir beraten Sie natürlich gern, wenn Sie zu diesem Thema zusätzliche Unterstützung brauchen. (ec)