



Trends im E-Commerce – So shoppen die Deutschen 2019

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 24. Januar 2019

bitkom

So gut wie alle Deutschen bestellen im Netz

Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten im Internet etwas gekauft?

2017



96%

Ja

2018

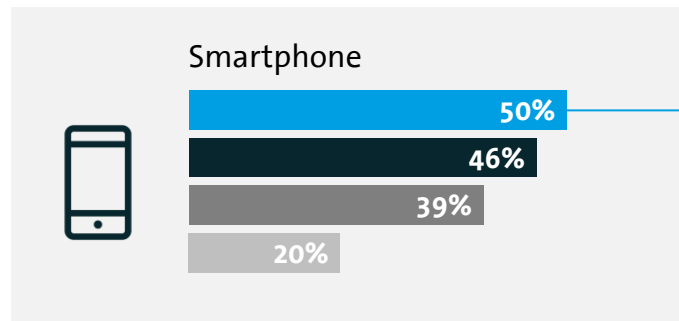
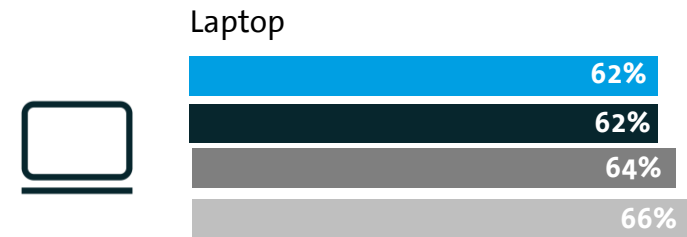


97%

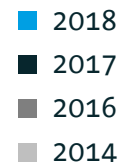
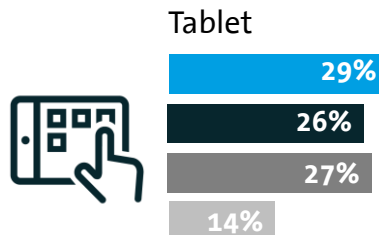
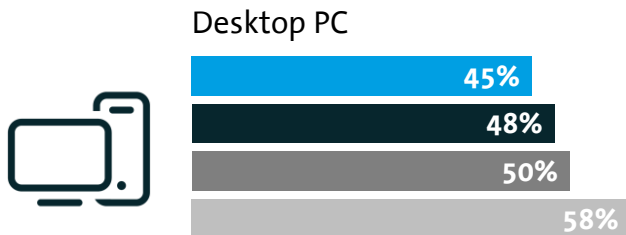
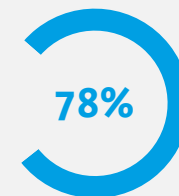
Entspricht **80%**
der Bevölkerung ab 14 Jahren
und 56 Millionen Bundesbürgern

Smartphone-Shopping legt zu

Welche Geräte nutzen Sie für das Online-Shopping?



14-29 Jahre



Kundenbewertungen sind wichtigste Kaufhilfe

Welche Entscheidungshilfen nutzen Sie generell vor dem Kauf von Produkten?



63%

Online-Kunden-
bewertungen



55%

Preisvergleichs-
seiten (z.B.
guentiger.de,
Verivox)



47%

Webseiten der
Anbieter



56%

Persönliche
Gespräche



45%

Testberichte



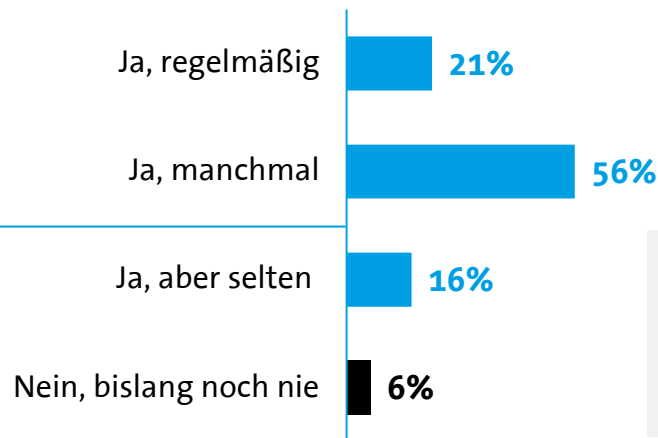
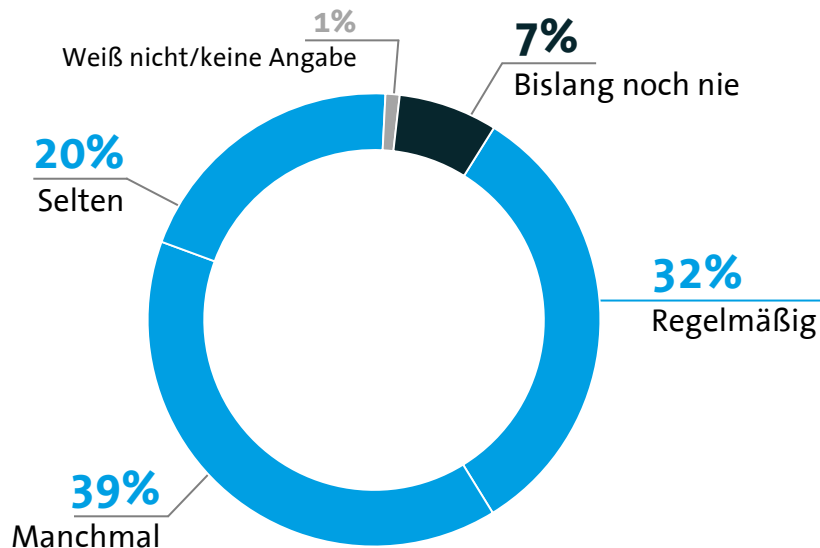
43%

Ich informiere mich
im Geschäft.

Online-Recherche ist für viele Standard

Wie häufig holen Sie vor dem Online-Kauf Informationen zu Produkt/Unternehmen online ein?

Beeinflussen die recherchierten Informationen Ihre Online-Kaufentscheidung?



93%
lassen sich von
Online-Recherche
beeinflussen

Preis und Zahlungsmöglichkeit entscheiden über Shop-Wahl

Nach welchen der nachfolgenden Kriterien entscheiden Sie, in welchem Online-Shop Sie kaufen?



83%

Preis



65%

Zahlungs-
möglichkeiten



62%

Versandkostenfreie
Lieferung



53%

Kunden-
bewertungen



51%

Lieferzeit



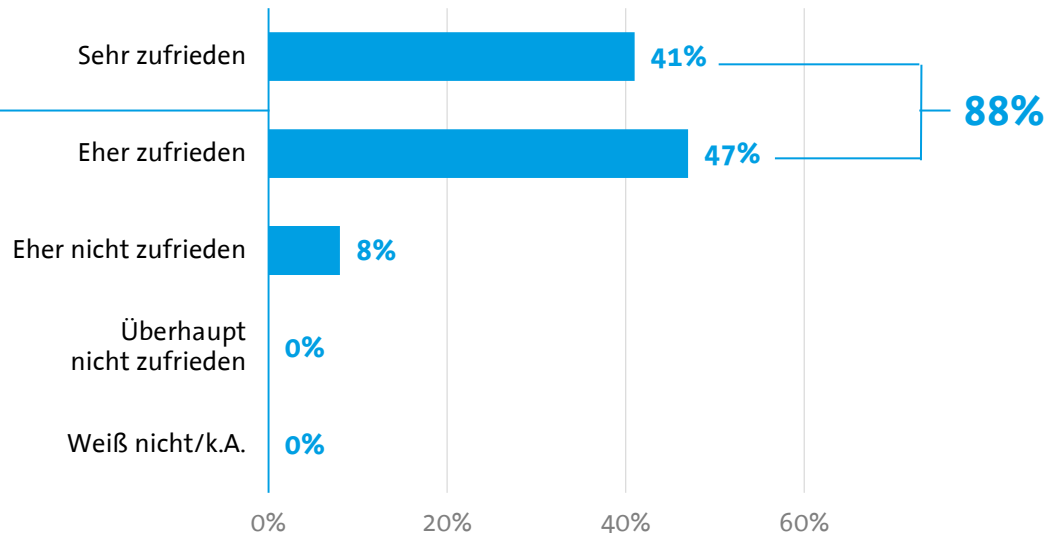
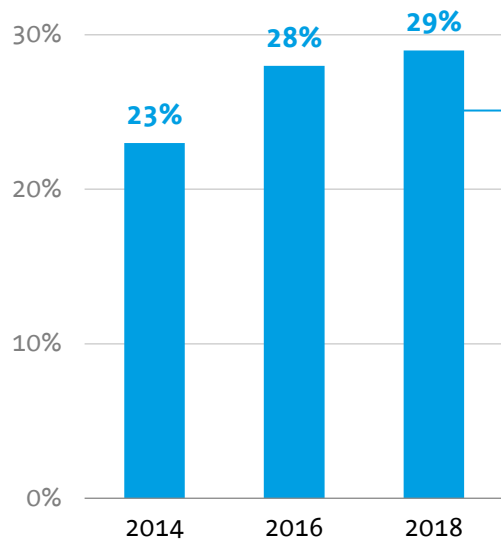
50%

Unkomplizierte
Rückgabemöglichkeit

Online-Handel mit Lebensmitteln erreicht kaum neue Kunden

Haben Sie schon einmal im Internet
Lebensmittel/Getränke gekauft?

Wenn ja, wie zufrieden waren Sie?

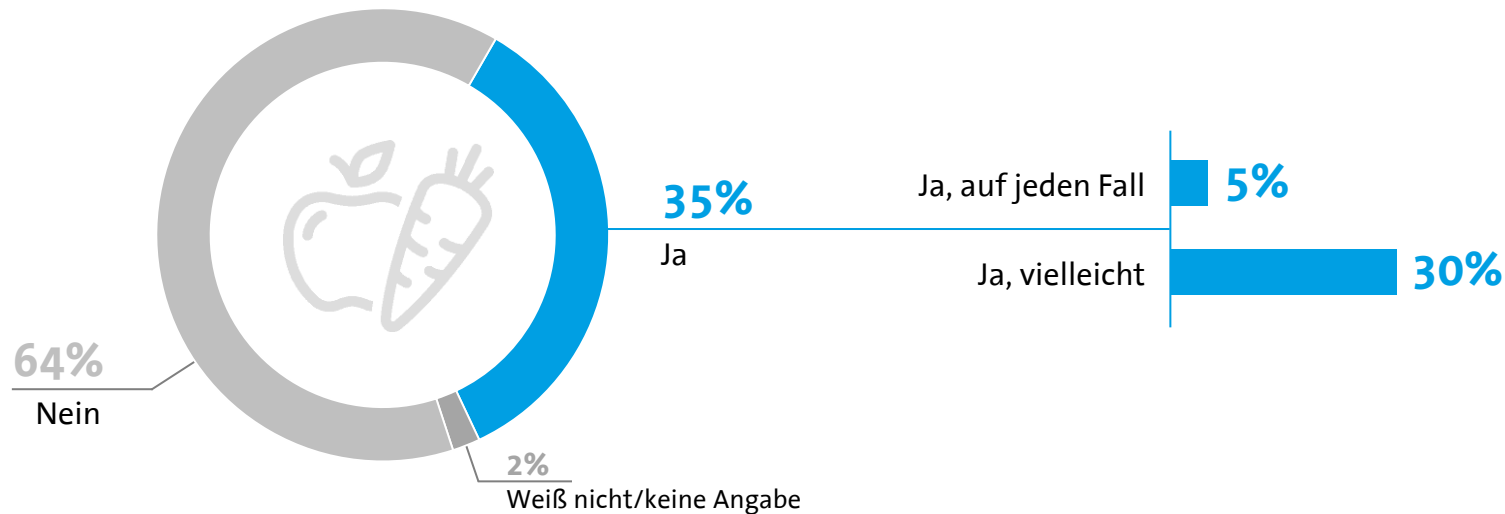


Basis: Online-Shopper ab 14 Jahren (n=1.054) bzw. Online-Shopper ab 14 Jahren, die Lebensmittel/Getränke online gekauft haben (n=310) |

7 Quelle: Bitkom Research 2018

Lebensmittel per Mausklick: Jeder dritte Online-Shopper ist potenzieller Kunde

Können Sie sich vorstellen, künftig Lebensmittel oder Getränke im Internet zu kaufen?



Basis: Befragte ab 14 Jahren, die bisher keine Lebensmittel oder Getränke online gekauft haben (n=744) | Zahlen können rundungsbedingt von 100 Prozent abweichen | Quelle: Bitkom Research

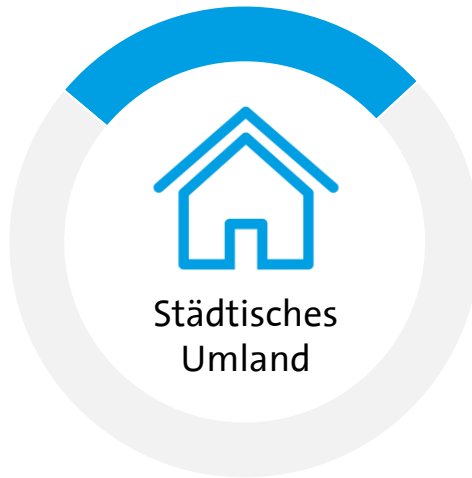
Lebensmittel lassen sich vor allem Städter an die Haustür bringen

Haben Sie schon einmal im Internet Lebensmittel/Getränke gekauft?

37%



27%



21%



Zurückhaltung bei frischen Lebensmitteln aus dem Web

Welche der folgenden Lebensmittel oder Getränke haben Sie schon mal online gekauft?



61%

Alkohol



52%

Süßwaren



41%

Fertiggerichte/
Konserven



29%

Spezielle Lebens-
mittel (laktosefrei,
vegan, glutenfrei)



27%

Spezialitäten/
Gourmet-
produkte



25%

Fleisch- oder
Wurstwaren



22%

Milchprodukte



21%

Obst/
Gemüse

Wichtigste Gründe für den Online-Kauf von Lebensmitteln

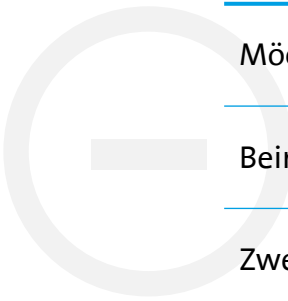
Aus welchen Gründen kaufen Sie Lebensmittel oder Getränke online?

Lieferung nach Hause	50%
Unabhängig von Öffnungszeiten	44%
Online finde ich spezielle Lebensmittel	41%
Zeitersparnis	40%
Einkauf bequemer als im Geschäft	31%
Produkt im Internet ist günstiger	23%



Wichtigste Gründe gegen den Online-Kauf von Lebensmitteln

Warum haben Sie bisher noch keine Lebensmittel/Getränke im Internet gekauft?



Möchte Lebensmittel sehen, riechen, anfassen und/oder testen	64%
Beim Lebensmittelkauf größeres Vertrauen in stationären Handel	56%
Zweifel an der Qualität/Frische der Lebensmittel	53%
Kaufe Lebensmittel gerne spontan ein, etwa auf dem Heimweg	50%
Möchte die Produkte sofort haben und nicht auf eine Lieferung warten	49%
Lieferkosten	38%

Online-Shopping in Deutschland 2019



56 Millionen Bundesbürger kaufen im Internet ein.



Lebensmittel aus dem Web: Boom lässt auf sich warten



Mobile Commerce: Smartphone-Shopping legt weiter zu.



Online-Recherche gehört für Mehrheit dazu



Trends im E-Commerce – So shoppen die Deutschen 2019

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer
Berlin, 24. Januar 2019

bitkom