

# Konsumentenverhalten im Distanzhandel 2016

Pressekonferenz

Dr. Ernst Gittenberger

20. Juni 2015

... erstellt im Auftrag



Analysen u.a. zu:

- Zahl der KäuferInnen
- Bestellformen
- Ausgaben
- **Smartphone-Shopping**
- Lieferungen
- Retouren

Einkauf im Distanzhandel:

- Online-Shopping
- Versandhandel
- Teleshopping

Methodik:

- Telefonische Befragung von 2.000 ÖsterreicherInnen (ab 15 Jahre)
- Analysezeiträume 2016 von Mai 2015-April 2016

- **4,9 Mio** DistanzhandelskäuferInnen
  - **Konstant** hohe Zahl gegenüber 2015
  
- **€ 7,3 Mrd** Ausgaben im Distanzhandel
  - **+3%** mehr Ausgaben
  
- **1,3 Mio** Smartphone-ShopperInnen
  - **+20%** höhere Ausgaben beim Smartphone-Shopping

Anmerkung: gerundete Werte, Analysezeiträume jeweils von Mai bis April (12 Monate)

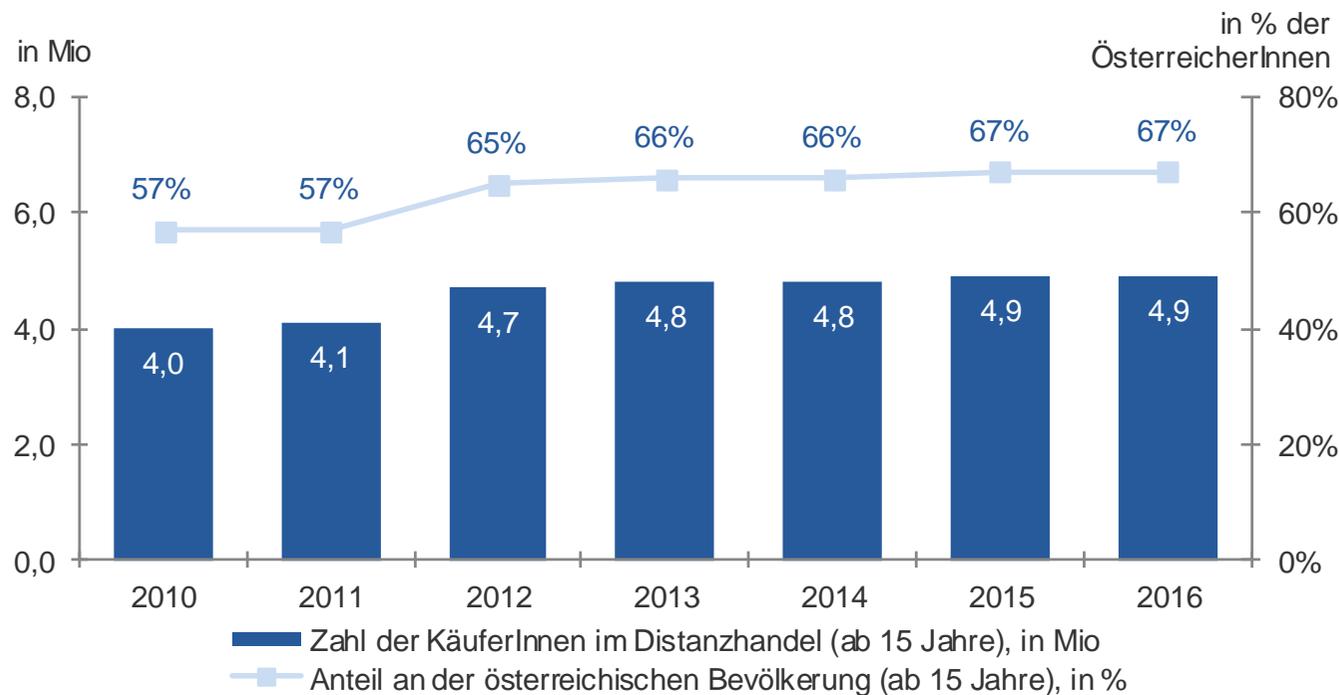
Quelle: KMU Forschung Austria

- **3/4** der Bestellungen werden im Distanzhandel in 2-6 Tagen zugestellt
  - **9 von 10** DistanzhandelskäuferInnen sind mit der Liefergeschwindigkeit zufrieden
  
- **39%** der DistanzhandelskäuferInnen senden bestellte Waren wieder retour
  - **Hohe** Unterschiede in der Retourquote nach Bestellform

Anmerkung: gerundete Werte, Analysezeiträume jeweils von Mai bis April (12 Monate)

Quelle: KMU Forschung Austria

# Konstant hohe Zahl an DistanzhandelskäuferInnen: 4,9 Mio



**4,0 Mio**  
kaufen via Internet

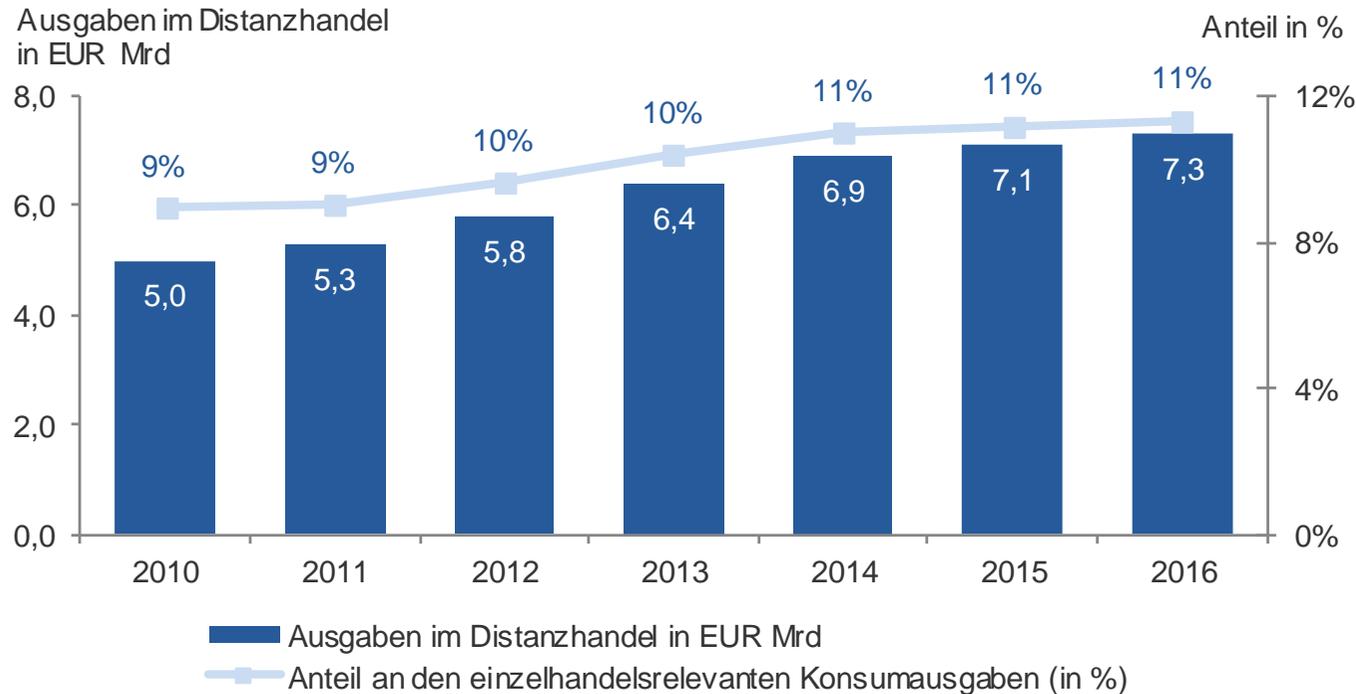
**1,4 Mio**  
bestellen  
postalisch/telefonisch

**220 Tsd**  
kaufen via  
Teleshopping

Anmerkung: gerundete Werte, Analysezeiträume jeweils von Mai bis April (12 Monate)

Quelle: KMU Forschung Austria

# Ausgaben im Distanzhandel steigen weiter: € 7,3 Mrd



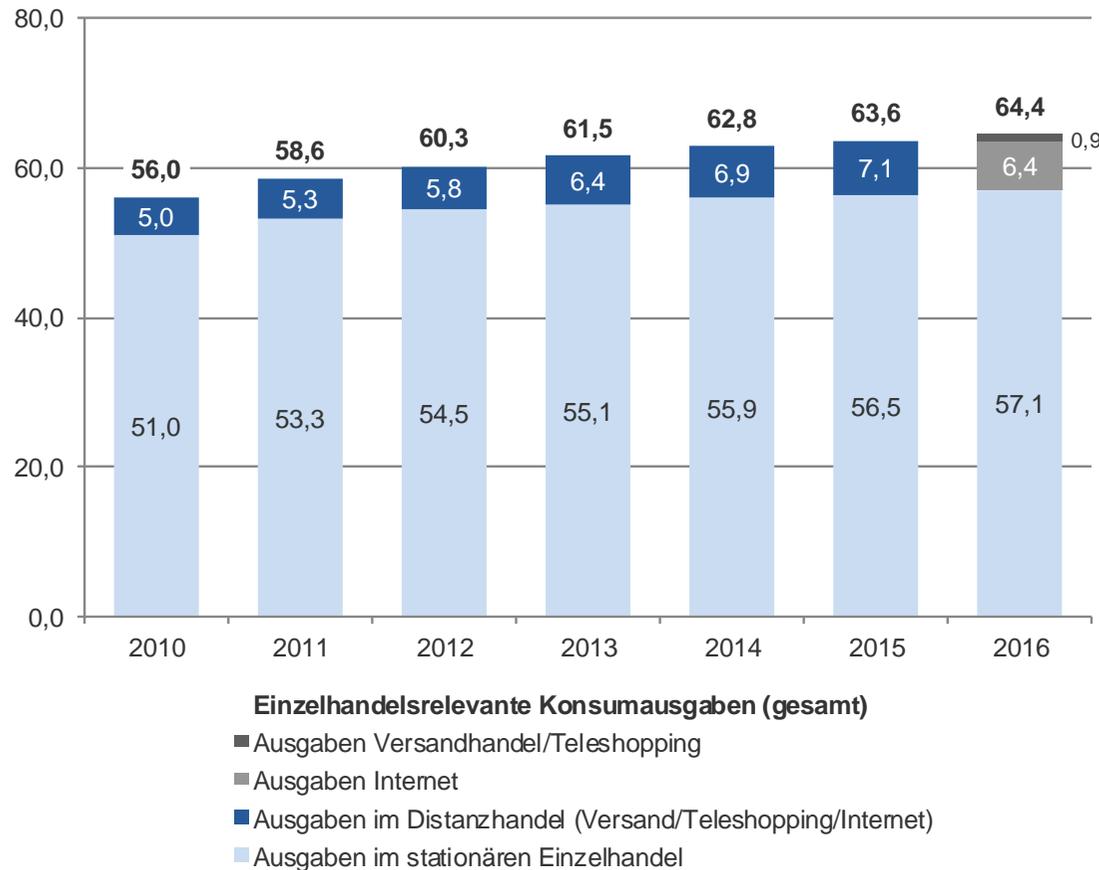
**+ € 200 Mio**  
mehr Ausgaben  
im Distanzhandel

**€ 1.500,-**  
durchschnittliche  
Ausgaben pro  
KäuferIn steigen  
auf Rekordniveau

Anmerkung: gerundete Werte, Analysezeiträume jeweils von Mai bis April (12 Monate)

Quelle: KMU Forschung Austria

# 87% der Distanzhandelsausgaben werden online getätigt



€ 6,4 Mrd  
via Internet eingekauft

€ 0,9 Mrd  
postalisch/telefonisch  
und/oder via  
Teleshopping bestellt

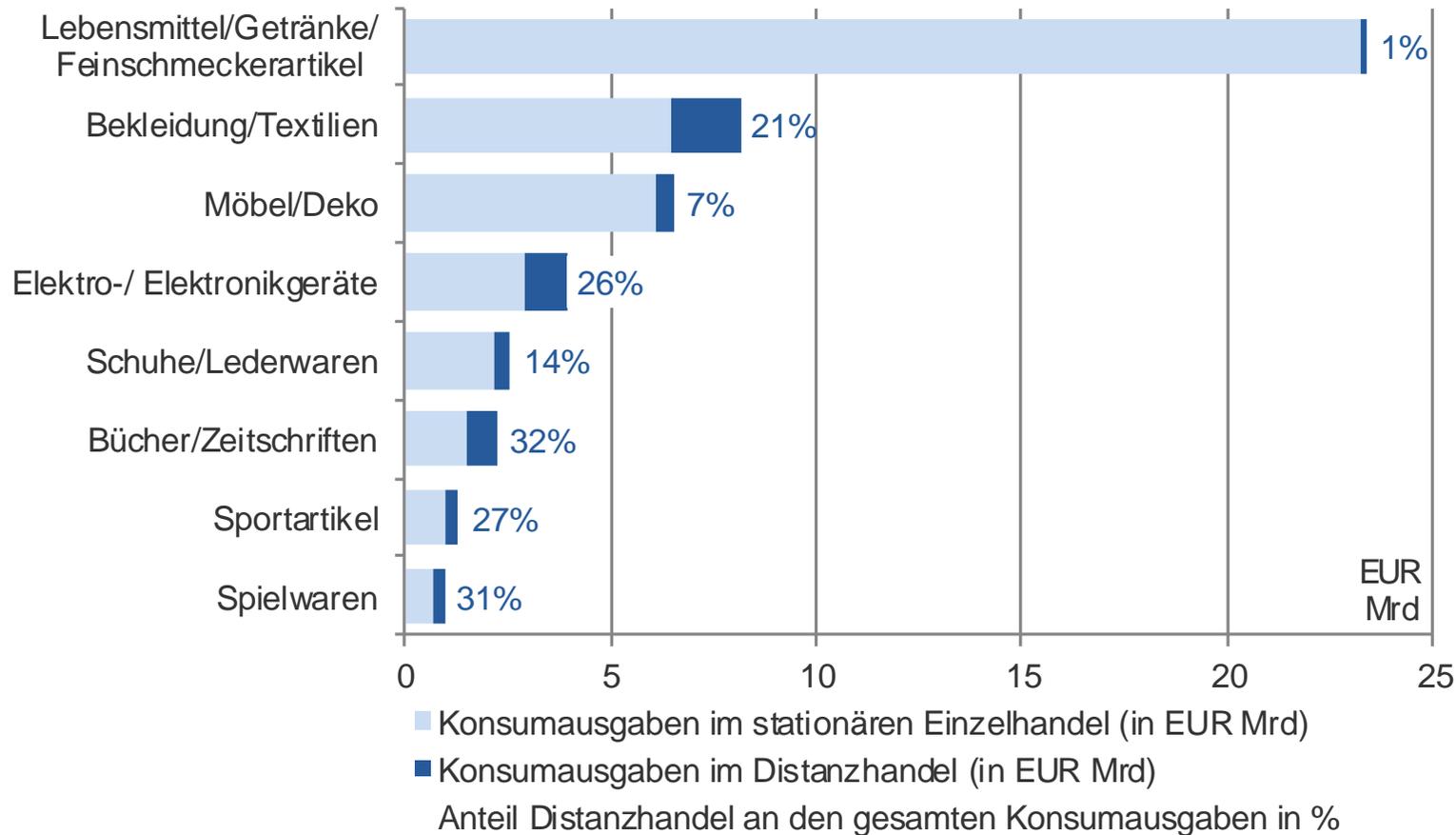
Anmerkung: gerundete Werte:

Abschätzung der einzelhandelsrelevanten Konsumausgaben auf Basis VGR (nicht 1:1 vergleichbar mit Umsatzdaten zum Einzelhandel in Österreich)

Analysezeiträume der Ausgaben im Distanzhandel jeweils von Mai bis April (12 Monate); Ausgaben bei in- und ausländischen Distanzhandelsanbietern

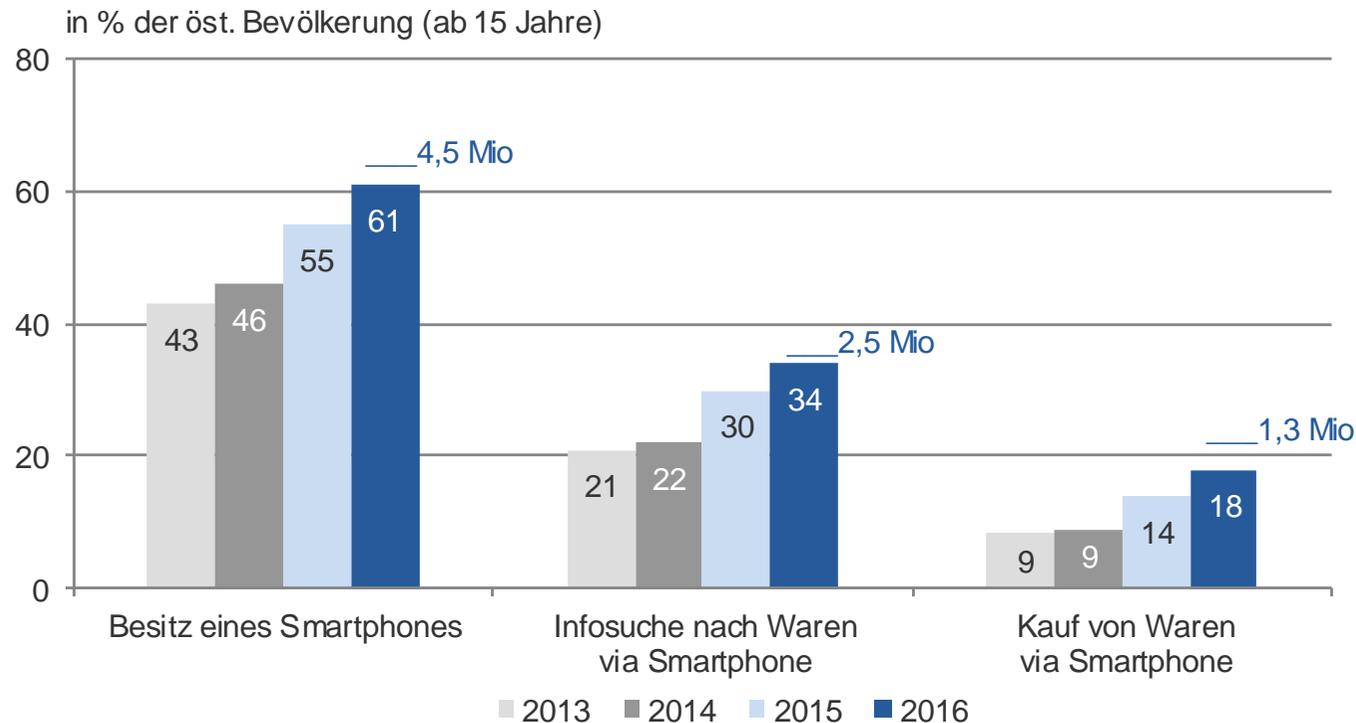
Quelle: KMU Forschung Austria

# 17% der Non-Food-Ausgaben fließen in den Distanzhandel



Datenbasis für einzelhandelsrelevante Konsumausgaben: Konsumerhebung Statistik Austria (2009/10) / Hochrechnungsbasis: Wifo/Statistik Austria (Veränderung der privaten Konsumausgaben)

Quelle: KMU Forschung Austria



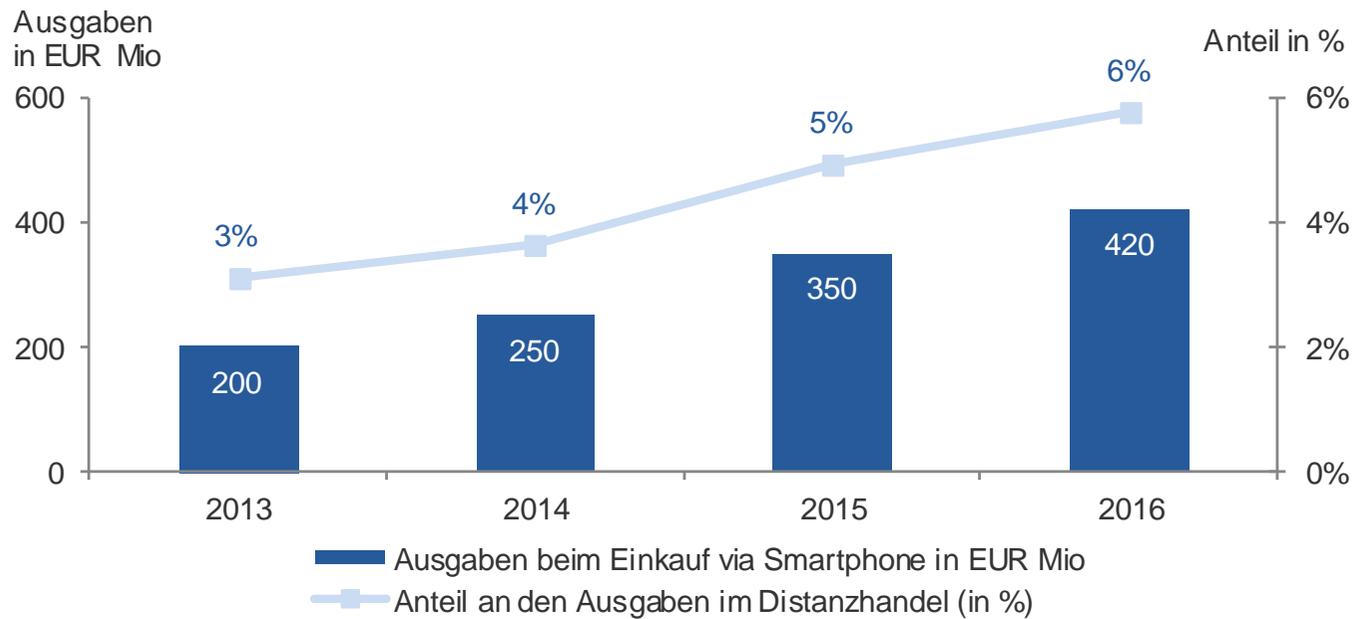
**43 %**  
der 15-29 jährigen  
ÖsterreicherInnen  
kaufen via  
Smartphone ein

Anmerkung:

In Prozent der österreichischen Bevölkerung ab 15 Jahre gerundete Werte; Analysezeiträume jeweils von Mai bis April (12 Monate)  
Smartphone (z.B. iPhone, Blackberry, Samsung Galaxy)

Quelle: KMU Forschung Austria

# Ausgaben beim Smartphone-Shopping steigen: € 420 Mio



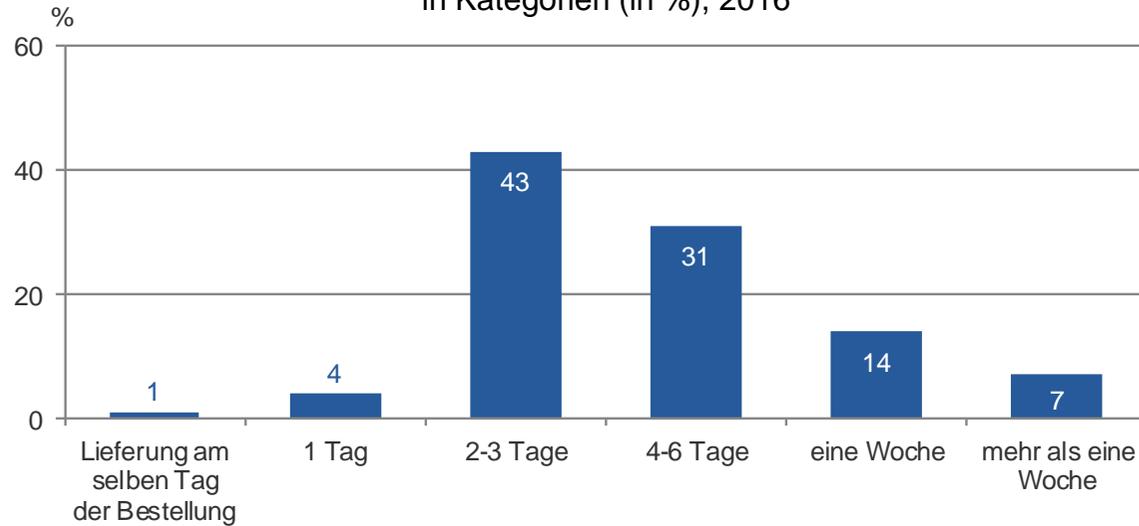
**+ 20%**  
mehr Ausgaben  
beim Smartphone-  
Shopping

**6%** der  
Distanzhandels-  
ausgaben werden  
via Smartphone  
getätigt

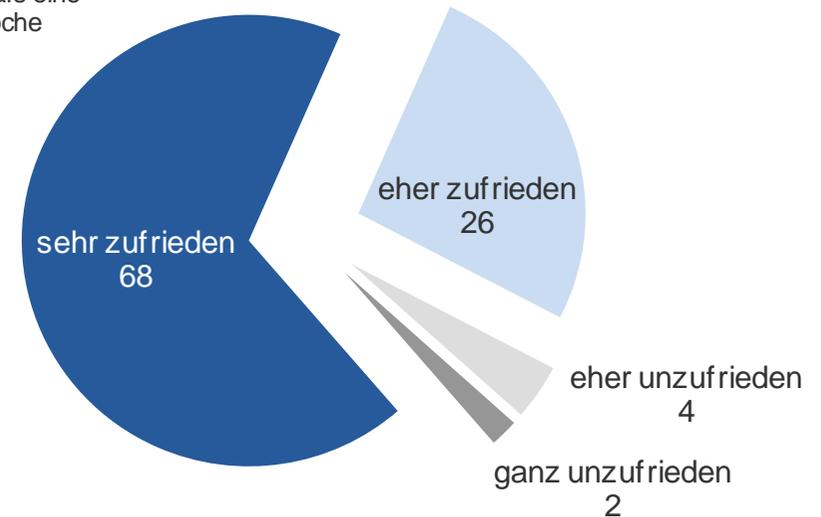
Anmerkung: gerundete Werte, Analysezeiträume jeweils von Mai bis April (12 Monate); Ausgaben bei in- und ausländischen Distanzhandelsanbietern

Quelle: KMU Forschung Austria

Lieferdauer der Bestellungen im Distanzhandel  
in Kategorien (in %), 2016



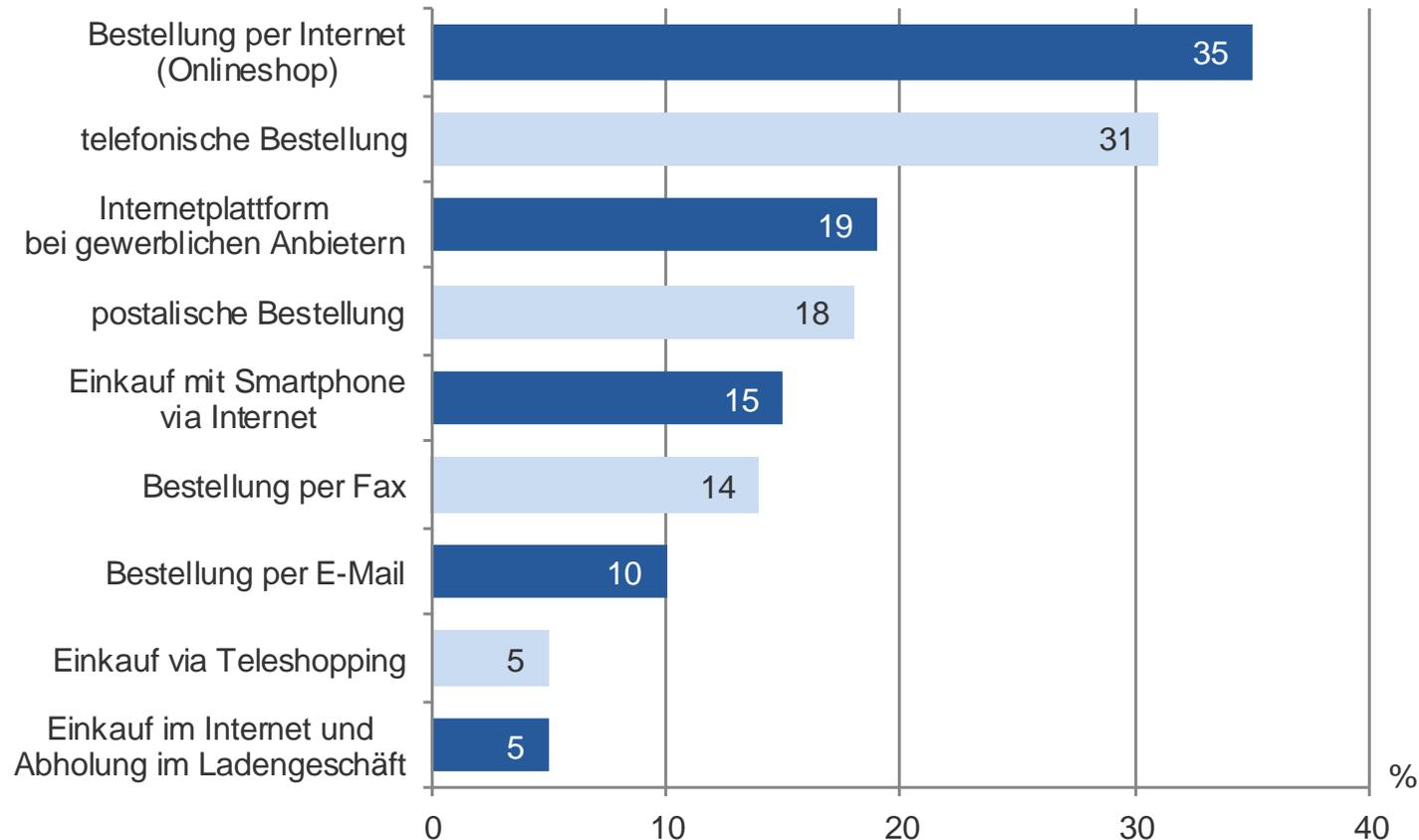
Zufriedenheit mit der Liefergeschwindigkeit –  
Anteil der Distanzhandels-käuferInnen (in %), 2016



Quelle: KMU Forschung Austria

# 39 % der DistanzhandelskäuferInnen senden Waren retour

Anteil der DistanzhandelskäuferInnen, die bestellte Waren wieder retourniert haben, nach genutzten Bestellmöglichkeiten (in %, Mehrfachnennungen), 2016



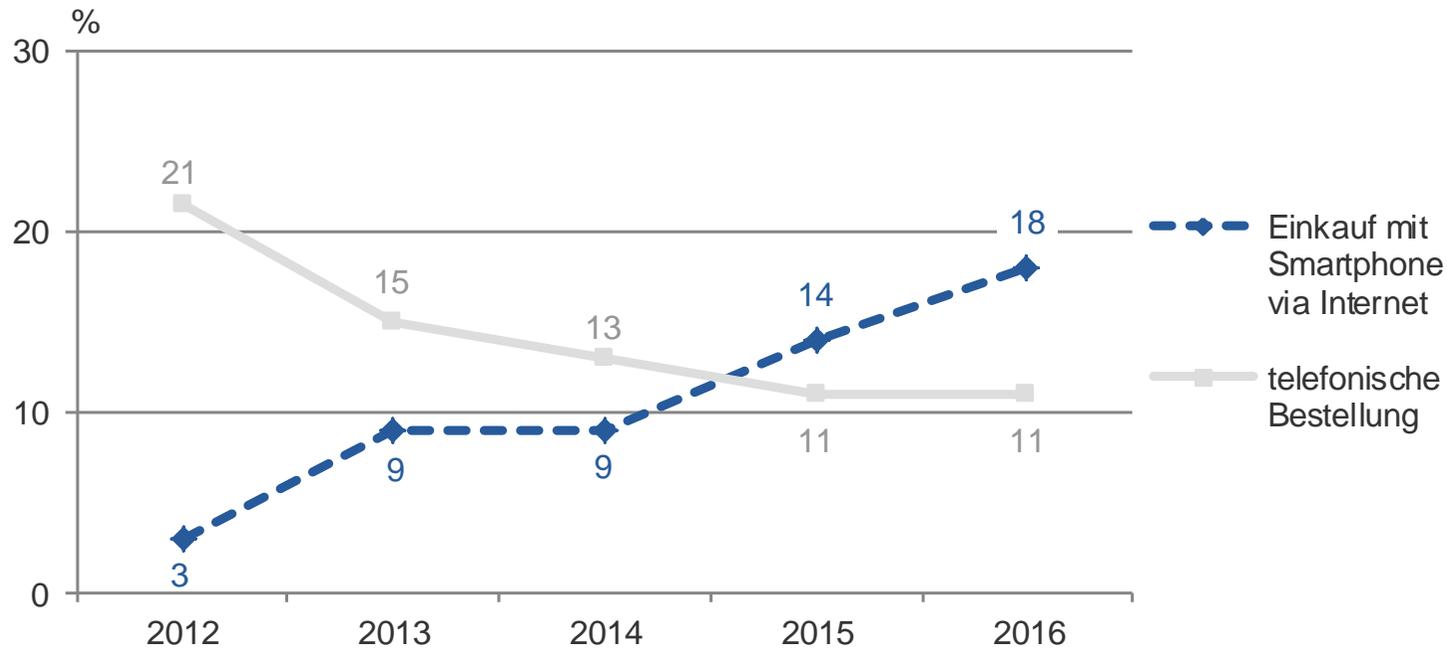
Anmerkungen: Gerundete Werte, Analysezeitraum 2016 (Mai 2015-April 2016)

Quelle: KMU Forschung Austria

- ✓ **Analysezeitraum 2016 vergleichbar mit 2014**
  - aber weniger dynamisch
    - ✓ Konstant hohe Zahl an DistanzhandelskäuferInnen
    - ✓ Steigende durchschnittliche Jahresausgaben p.a.
    - ✓ Konsumstimmung beeinflusst auch Distanzhandelsausgaben
  
- ✓ **Wandel der Bestellformen** von postalisch/telefonisch zu Online-Shopping ist weitgehend abgeschlossen
  - ✓ 87% der Distanzhandelsausgaben werden online ausgegeben

## ✓ Von der telefonischen Bestellung zum Smartphone-Shopping

Telefonische Bestellung und Smartphone-Shopping im Distanzhandel – Anteil der ÖsterreicherInnen (in %), 2012-2016



**Junge**  
KonsumentInnen  
„treiben“  
Smartphone-  
Shopping voran

Anmerkung: Gerundete Werte, Mehrfachnennungen möglich, Analysezeitraum jeweils von Mai bis April

Quelle: KMU Forschung Austria

Die Studie bekommen Sie direkt beim:

# HANDELSVERBAND

Kontakt: Mag. Andreas Weigl

Unter: [andreas.weigl@handelsverband.at](mailto:andreas.weigl@handelsverband.at)

Mitglied bei / Member of

