



Presse-Information

Deutscher Internetversandhandel boomt Drei Viertel aller Internetuser kauften vor Weihnachten online ein 97 Prozent zufriedene Kunden

Hamburg/Möln, 28. Januar 2010. Zwischen Mitte November und Weihnachten 2009 bestellten über 75% Prozent von 2.500 bundesweit befragten Internetusern Artikel über das Internet. Im Rahmen des National Mail Monitor ermittelte das Marktforschungsinstitut Ipsos, dass dabei über 10.000 Bestellungen aufgegeben wurden, manche orderten zehn und mehr Produkte. Die Einkäufe verteilten sich auf rund 750 verschiedene Online-Shops, wobei jeder vierte Befragte (26%) bei Amazon kaufte. Mit großem Abstand stehen an zweiter und dritter Stelle Weltbild (4%) und Neckermann (3%). Die Shops wurden von zwei Dritteln der Teilnehmer direkt im Internet angesteuert, während sich 17 Prozent zunächst auf Preisvergleichsseiten informierten. Bestellungen über Ebay wurden dabei ausgeschlossen.

Der Ipsos National Mail Monitor ist ein Service zur Messung von Laufzeiten und Zustellservice verschiedener postalische Produkte. Für diese Online-Studie ließen die Marktforscher über 3.800 Bestellungen hinsichtlich der Abwicklung protokollieren und werteten die Ergebnisse aus.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen. 80 Prozent der Befragten waren „sehr zufrieden“, 17 Prozent „zufrieden“ und nur drei Prozent „unzufrieden“ mit der Abwicklung ihrer Bestellung.

Die meisten Händler gaben ein Versprechen ab, wie schnell die Ware zugeschickt wird – immerhin elf Prozent verpflichteten sich sogar auf den folgenden Tag, weitere 22 Prozent zu zwei Tagen. 70 Prozent der bestellten Artikel sollten innerhalb einer Woche beim Empfänger sein.

Die beobachteten Zustellunternehmen waren überwiegend Deutsche Post DHL gefolgt von Hermes, weitere Zusteller waren u.a. DPD, GLS, TNT und UPS.

Händler und Zusteller hielten ihre Versandversprechen gut ein: 60 Prozent der bestellten Waren wurden innerhalb eines Tages nach Versand ausgeliefert, am dritten Tag waren 95 aller Bestellungen eingetroffen. Die durchschnittliche Laufzeit betrug 1,65 Tage, doch gab es deutliche Unterschiede zwischen den verschiedenen Paketdiensten.

Zwei Drittel (64%) der Empfänger erhielten ihr Paket direkt in die Hände, in 14 Prozent der untersuchten Fälle wurde es beim netten Nachbarn abgegeben. Nur neun Prozent bekamen eine Benachrichtigung zur Selbstabholung. Auf verschiedenste Art erfolgte auch eine Ablage des Pakets ohne Unterschrift (12%), dies konnte der Briefkasten, aber auch die Ablage im oder außerhalb des Hauses sein – dieses Verfahren scheint aber der hohen Gesamtzufriedenheit mit Bestellablauf, Produkt- und Servicequalität keinen Abbruch getan zu haben. Angesichts der zügigen Lieferung sind die meisten Besteller auch dann „eher“ oder „sehr zufrieden“, wenn ihnen zuvor keine Bestell- und/oder Versandbestätigung zugegangen ist.

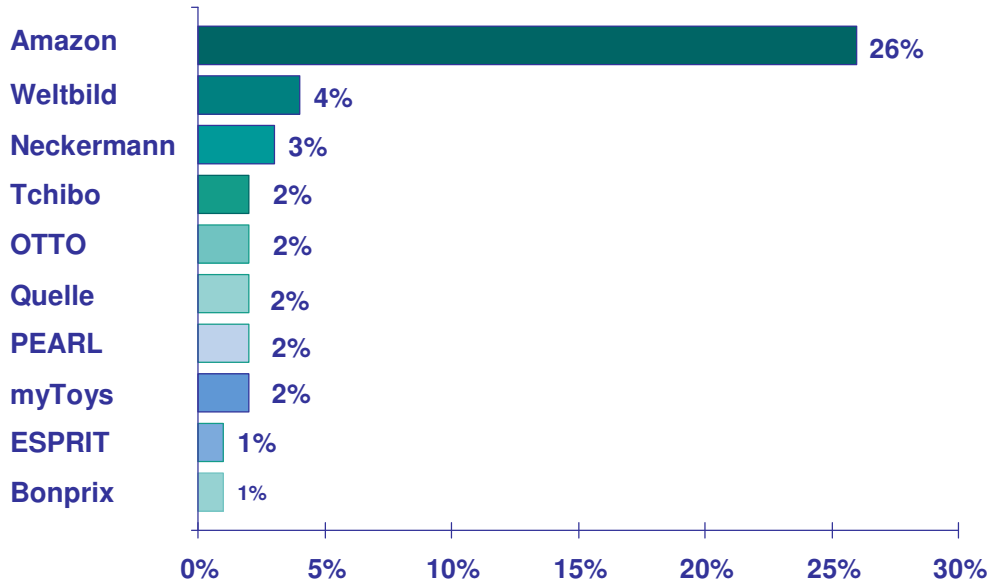
Die höchste Quote der „Sehr zufriedenen“ wird aber bei denjenigen erzielt, die beides im Prozessablauf erhalten haben. Diese Chance, einen eher zufriedenen Kunden in einen sehr zufriedenen zu verwandeln, wurde bei einem Viertel der Bestellungen (über 900 Bestellungen von gut 3.800) verschenkt.



Presse-Information



Top 10 der Online-Shops

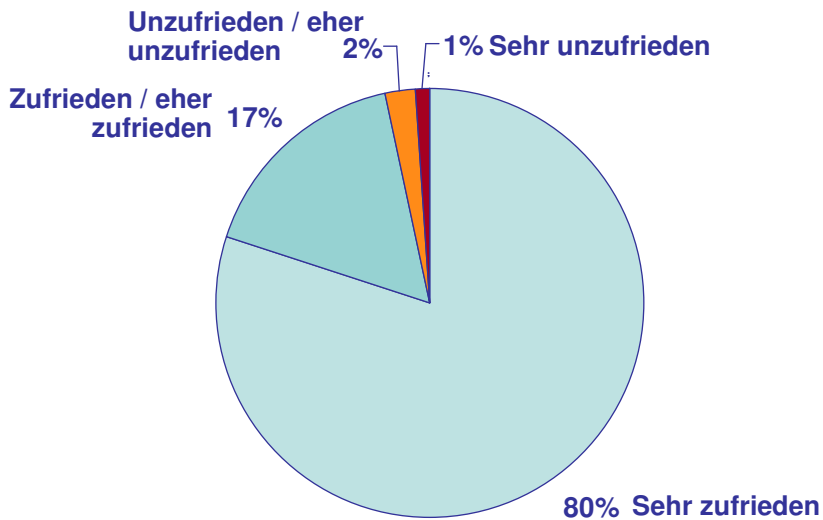


Basis: 3.886 Bestellungen von 1.661 Befragten im Zeitraum 14.11. bis 23.12.2009

© 2010 Ipsos



Zufriedenheit mit Abwicklung der Online-Bestellung



Basis: 3.789 Bestellungen von 1.661 Befragten im Zeitraum 14.11. bis 23.12.2009

© 2010 Ipsos



Presse-Information

Studiensteckbrief:

Stichprobe/Methode:

Bundesweite Onlinebefragung von 2.500 Internet-Usern ab 18 Jahren. Auswertung von über 3.800 protokollierten Bestellungen.

Feldzeit: 14. November bis 23. Dezember 2009

Über Ipsos:

Die Ipsos GmbH ist ein unabhängiges und weltweit tätiges Marktforschungsunternehmen und ein führender Anbieter auf dem Gebiet der umfragegestützten Forschung und Beratung. Durch ausgefeilte Forschungsmethoden, engagierte Forscher und eine weltweit vernetzte Organisation untersuchen wir die Wirklichkeit von heute, um die Realität von morgen vorauszusehen. So bestimmen wir Marktpotenziale, zeigen Markttrends, testen Produkte und Werbung, erforschen die Wirkung von Medien und geben der öffentlichen Meinung eine Stimme. Mit präzisen Daten und konkretem Know-how bringen wir die Projekte unserer Kunden zum Erfolg. „Nobody´s unpredictable“ ist weltweit das Leitmotiv von Ipsos.

Kontakt Ipsos National Mail Monitor:

Klaus Riedel
Ipsos GmbH
Qualitätsforschung
Heidenkampsweg 100
20097 Hamburg
Tel. 040-800-257
klaus.riedel@ipsos.com

Kontakt Pressestelle:

Gudrun Witt
Ipsos GmbH
Heidenkampsweg 100
20097 Hamburg
Tel. 040-80096-179
Fax. 040-80096-100
Gudrun.witt@ipsos.com

www.ipsos.de