

ONLINE-SHOPPER- TRENDS 2024



OPEN



Report zu Zustellungen und Rücksendungen

Wie kann Ihr Unternehmen eine nahtlose Zustellung und Rücksendung ermöglichen?

Wie die Shopper in aller Welt Online-Bestellungen erhalten und zurücksenden möchten

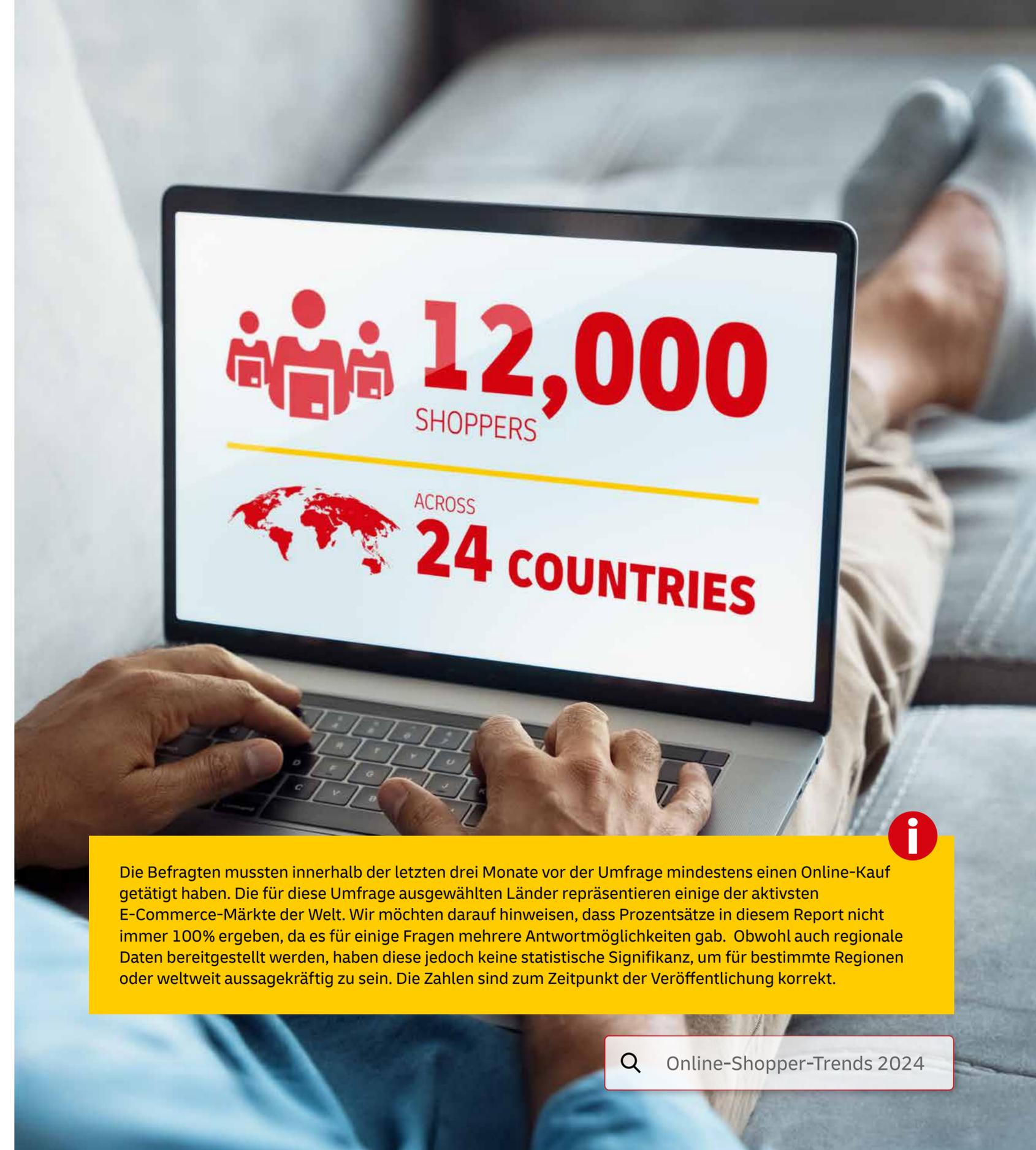
Damit Ihr Unternehmen versteht, was Käufer:innen 2024 vom Online-Handel erwarten, haben wir 12.000 Shopper in 24 Ländern befragt.

 Österreich	 Polen	 USA	 VAE
 Tschechische Republik	 Spanien	 Argentinien	 Australien
 Frankreich	 Schweden	 Brasilien	 China
 Deutschland	 Türkei	 Nigeria	 Indien
 Italien	 GB	 Südafrika	 Malaysia
 Niederlande	 Kanada	 Marokko	 Thailand

Auf Basis dieser Ergebnisse haben wir eine Reihe von Trendreports zum Online-Shopping erstellt, um die Hintergründe für das Verhalten der heutigen Online-Shopper aufzudecken.

In diesem Report nehmen wir das Thema Zustellungen und Rücksendungen unter die Lupe. Ob es um die Zustellung am nächsten Tag, die Erwartungen an die Sendungsverfolgung oder die bevorzugten Zustell- und Rückgabemöglichkeiten (einschließlich der zunehmenden Zahl von Packstationen) geht: Hier erfahren Sie, was Online-Shoppern beim Empfang oder der Rückgabe von Waren am wichtigsten ist.

Damit Sie Ihren Kund:innen bei der Zustellung und Rückgabe ein bestmögliches Erlebnis bieten können, erfahren Sie hier, welche Verbesserungen sich Online-Shopper wünschen. Wir liefern Ihnen für die Umsetzung in Ihrem Unternehmen wertvolle Einblicke.



Die Befragten mussten innerhalb der letzten drei Monate vor der Umfrage mindestens einen Online-Kauf getätigt haben. Die für diese Umfrage ausgewählten Länder repräsentieren einige der aktivsten E-Commerce-Märkte der Welt. Wir möchten darauf hinweisen, dass Prozentsätze in diesem Report nicht immer 100% ergeben, da es für einige Fragen mehrere Antwortmöglichkeiten gab. Obwohl auch regionale Daten bereitgestellt werden, haben diese jedoch keine statistische Signifikanz, um für bestimmte Regionen oder weltweit aussagekräftig zu sein. Die Zahlen sind zum Zeitpunkt der Veröffentlichung korrekt.

Wie möchten Online-Shopper ihre Bestellungen zugestellt bekommen?

Die meisten Shopper bevorzugen die Lieferung nach Hause, aber immer mehr Käufer:innen weltweit nutzen Packstationen und Abholstellen in Geschäften.

48% der weltweiten Online-Shopper geben an, dass sie ihren Kauf häufig wegen fehlender bevorzugter Liefermöglichkeiten abbrechen. Ihr Unternehmen sollte daher verschiedene Lieferoptionen anbieten, damit Ihnen kein Geschäft entgeht.

VERKAUFT IHR UNTERNEHMEN IN EUROPA?



Außer-Haus-Lieferungen sind hier beliebter als in jeder anderen Region. **17% der europäischen Online-Shopper lassen ihre Bestellungen am liebsten an eine Packstation liefern** und **12% bevorzugen einen Paketshop oder ein Geschäft für die Abholung.**

Land	Lieferung nach Hause	Packstation	Paketshop oder Geschäft
Argentinien	78%	5%	14%
Australien	79%	11%	4%
Österreich	82%	12%	4%
Brasilien	93%	2%	2%
Kanada	91%	5%	2%
China	58%	23%	14%
Tschechische Republik	33%	33%	32%
Frankreich	70%	7%	22%
Deutschland	78%	9%	5%
Indien	89%	6%	2%
Italien	68%	13%	6%
Malaysia	89%	5%	3%
Marokko	86%	4%	7%
Niederlande	78%	6%	11%
Nigeria	82%	2%	13%
Polen	26%	64%	8%
Südafrika	86%	3%	9%
Spanien	75%	9%	11%
Schweden	44%	26%	28%
Thailand	94%	1%	3%
Türkei	91%	4%	2%
VAE	77%	10%	4%
GB	85%	6%	3%
USA	88%	4%	2%
GESAMT	76%	11%	9%

Ergibt die Summe einer Zeile nicht 100%, entfällt der verbleibende Prozentsatz der Befragten auf die Antwort „bei einem Nachbarn abgeben oder an einem sicheren Ort hinterlassen“.



Wie werden unerwünschte Einkäufe bevorzugt zurückzugeben?

Obwohl es eine starke Präferenz für die Lieferung nach Hause gibt, entscheiden sich viele Shopper weltweit für eine Außer-Haus-Rücksendung.

Packstationen und Paketannahmestellen in Geschäften ermöglichen es der Kundschaft, Bestellungen dort zu einem selbst gewählten Zeitpunkt zurückzugeben. Beide Optionen sind flexibler und praktischer, als auf die Abholung zu Hause zu warten.

WUSTEN SIE SCHON?

Es wird prognostiziert, dass der weltweite Markt für Packstationen bis 2032 auf über 2,5 Milliarden US-Dollar anwachsen wird.*

Mit dem größten Netzwerk von Packstationen in Europa kann Ihnen DHL eCommerce helfen, die wachsende Nachfrage nach flexiblen Zustelloptionen zu bewältigen.



Wie bei den Zustellungen sind auch bei den Rücksendungen Außer-Haus-Optionen in Europa am beliebtesten. **37% der Befragten geben ihre Bestellungen am liebsten in einem Paketshop oder einem Geschäft zurück und 23% bevorzugen eine Packstation.**

Land	Abholung zu Hause	Packstation	Paketshop oder Geschäft
Argentinien	61%	13%	26%
Australien	45%	22%	33%
Österreich	27%	34%	39%
Brasilien	75%	14%	11%
Kanada	51%	10%	39%
China	76%	13%	11%
Tschechische Republik	28%	30%	42%
Frankreich	24%	14%	61%
Deutschland	39%	17%	44%
Indien	85%	8%	7%
Italien	58%	17%	25%
Malaysia	62%	21%	17%
Marokko	65%	22%	13%
Niederlande	29%	9%	62%
Nigeria	58%	9%	33%
Polen	20%	68%	11%
Südafrika	69%	10%	22%
Spanien	58%	11%	31%
Schweden	16%	30%	54%
Thailand	69%	8%	23%
Türkei	95%	3%	2%
VAE	74%	17%	9%
GB	44%	17%	38%
USA	52%	13%	34%
GESAMT	53%	18%	29%



Sind Online-Shopper mit der Zustellung zufrieden?

85%

waren mit der Zustellung ihrer letzten Bestellung bei einem **lokalen Einzelhändler** zufrieden.



80%

waren mit der Zustellung ihrer letzten Online-Bestellung bei einem **internationalen Einzelhändler** zufrieden.

Der angegebene Prozentsatz ist die Summe der Antworten „sehr“ und „ziemlich“ zufrieden gegenüber „weder noch“, „sehr“ und „ziemlich“ unzufrieden.

Weltweit sind die Online-Shopper im Allgemeinen mit der Zustellung zufrieden.

AUF DIE FRAGE NACH IHRER LETZTEN ZUSTELLERFAHRUNG BEI EINEM LOKALEN EINZELHÄNDLER WAREN DIE SHOPPER IN DIESEN LÄNDERN AM ZUFRIEDENSTEN:

Weltweit



Indien



Südafrika



China



VAE



Thailand

In Europa



Niederlande



Türkei



Tschechische Republik



Frankreich



Schweden



Sie möchten sicherstellen, dass Ihre Kundschaft mit der Zustellung zufrieden ist?

Wir empfehlen die Zusammenarbeit mit einem Logistikdienstleister, der eine schnelle und zuverlässige Zustellung und Rücksendung anbietet.



Wie könnte die Zustellung verbessert werden?

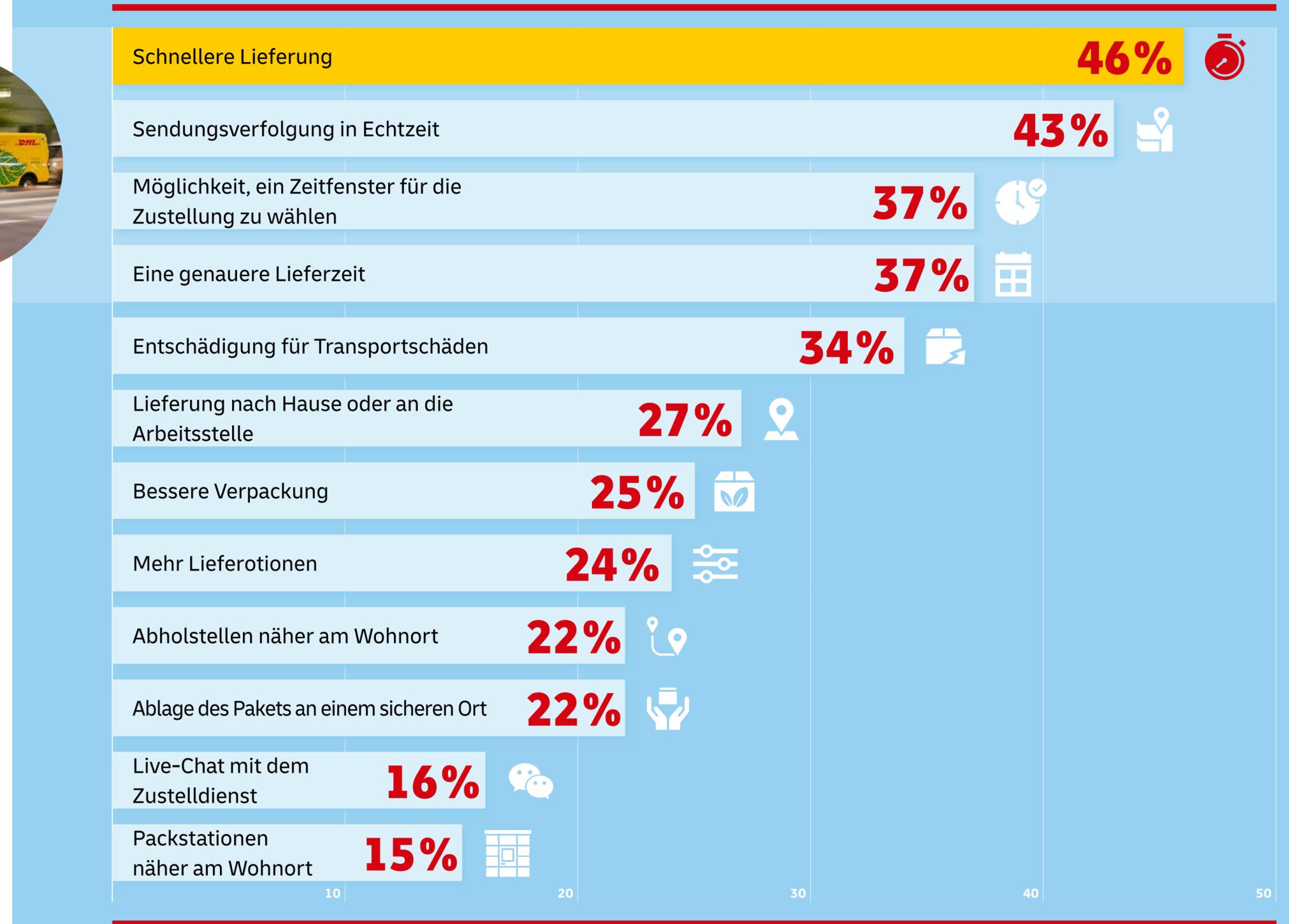


Wenn Sie Ihrer Kundschaft mehr Kontrolle über die Zustellung geben, verbessert sich das Kundenerlebnis.

37% der Online-Shopper geben an, dass sie gerne ein Zeitfenster wählen oder sich eine genauere Lieferzeit wünschen würden.

Aber abgesehen von der Verbesserung des Kundenerlebnisses, wie kann Ihr Unternehmen von der Bereitstellung dieser Zustellmöglichkeiten profitieren?

- **Weniger Warenkorbabbrüche:** Shopper klicken eher auf „Jetzt kaufen“, wenn sie einen für sie passenden Liefertermin wählen können.
- **Weniger erfolglose Zustellungen:** Reduzieren Sie in Ihrem Unternehmen die Kosten für zusätzliche Zustellversuche.
- **Stärkeres Vertrauen:** Zuverlässige und bequeme Liefermöglichkeiten bauen das Vertrauen Ihrer Kundschaft auf.



Bei dieser Frage konnten die Befragten zwischen mehreren Antwortmöglichkeiten wählen.



Wie wichtig ist die Lieferung am nächsten Tag (und sind Online-Shopper bereit, dafür zu bezahlen)?



erwarten bei Käufen bei Online-Händlern im eigenen Land eine Lieferung am nächsten Tag, würden aber länger auf Bestellungen aus anderen Ländern warten.



möchten eine Lieferung am nächsten Tag für alle Bestellungen – sind aber nicht bereit, dafür extra zu bezahlen.



der Online-Shopper weltweit geben an, dass die Lieferung am nächsten Tag für sie wichtig ist.



würden immer mehr für eine schnellere Lieferung bezahlen.

DIE LIEFERUNG AM NÄCHSTEN TAG IST AM WICHTIGSTEN FÜR SHOPPER IN...

Weltweit

-  Brasilien – **79%**
-  VAE – **77%**
-  Südafrika – **74%**
-  Thailand – **74%**
-  Nigeria – **73%**

In Europa

-  Türkei – **73%**
-  Spanien – **55%**
-  GB – **54%**
-  Polen – **52%**
-  Italien – **49%**

Möchten Sie Ihrer Kundschaft eine Lieferung am nächsten Tag anbieten, empfehlen wir Ihnen, diese Kosten in den Preis Ihrer Produkte einzurechnen.

46%

der Shopper geben an, dass sie lieber auf diese Weise für die Lieferung bezahlen, als beim Bezahlvorgang separate Gebühren angezeigt zu bekommen.



Sollte Ihr Unternehmen eine lückenlose Sendungsverfolgung anbieten?

Ja! Wie wichtig eine lückenlose Sendungsverfolgung ist, hängt bei den weltweiten Online-Shoppern jedoch von der gelieferten Ware ab.

Ist Ihr Unternehmen nicht ohnehin immer in der Lage, eine schnelle Lieferung zu gewährleisten?

Eine lückenlose Sendungsverfolgung sorgt für mehr Zufriedenheit bei Ihrer Kundschaft: 60% der weltweiten Shopper geben an, dass ihnen die Liefergeschwindigkeit nicht wichtig ist, solange sie wissen, wann ihre Ware geliefert wird.


89%
geben an, dass dies für höherwertige Artikel wichtig ist




87%
geben an, dass dies für Geschenke wichtig ist


72%
geben an, dass dies für niedrigwertige Artikel wichtig ist


87%
geben an, dass dies für Artikel aus Übersee wichtig ist


86%
geben an, dass dies für Käufe bei Einzelhändlern im eigenen Land wichtig ist



Wie verfolgen Online-Shopper ihre Lieferungen?

Wir wissen, dass die Sendungsverfolgung für Shopper wichtig ist – daher müssen wir auch ihre bevorzugten Nachverfolgungsmethoden kennen. So können Sie Optionen anbieten, die die gesamte Erfahrung Ihrer Kundschaft mit der Zustellung verbessern.



E-Mail-Updates vom Einzelhändler oder Zustelldienst



Besuch der Website des Zustelldienstes



Besuch der Website des Einzelhändlers



SMS-Updates vom Einzelhändler oder Zustelldienst

Der angegebene Prozentsatz ist die Summe der Antworten „immer“ und „manchmal“ gegenüber „niemals“. Bei dieser Frage konnten die Befragten zwischen mehreren Antwortmöglichkeiten wählen.



76%
In der App
des Einzelhändlers

68%
In der App des
Zustelldienstes

WUSTEN SIE SCHON?

Online-Shopper, die auf Social-Media-Plattformen kaufen, verfolgen ihre Bestellungen eher über eine App: **88% nutzen die App des Einzelhändlers und 84% die App des Zustelldienstes.**

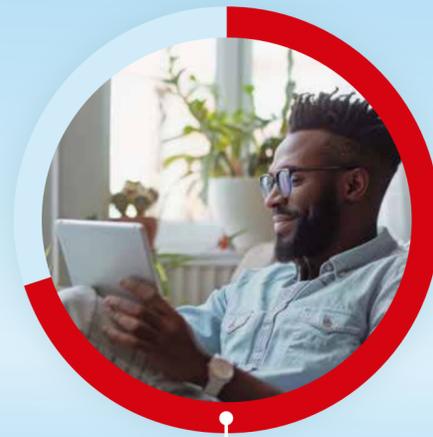
Welche Umleitungsoptionen sind Online-Shoppern am wichtigsten?

Die Shopper möchten eindeutig eine für sie praktische Umleitung der Bestellung wählen. Damit die Kundschaft mit der Lieferung insgesamt zufrieden ist, müssen Paket-Umleitungsmöglichkeiten angeboten werden.



76%

An einem sicheren Ort hinterlassen



70%

Lieferdatum ändern



64%

An einen Paketshop liefern



59%

An eine Packstation liefern



50%

Bei einem Nachbarn abgeben

WIE VERWALTEN SHOPPER IN DER REGEL PAKET-UMLEITUNGSaufträge?

77%

Durch Besuch der Website des Zustelldienstes

75%

Durch Besuch der Website des Einzelhändlers

75%

Durch Kontaktaufnahme mit dem Einzelhändler oder Zustelldienst

69%

In der App des Zustelldienstes

69%

In der App des Einzelhändlers

Die Umleitung der Bestellung an einen Paketshop ist den Online-Shoppern in Frankreich (82%), Polen (77%) und Argentinien (74%) am wichtigsten. Die Umleitung an eine Packstation hingegen ist den Online-Shoppern in Polen (80%), China (74%) und Südafrika (69%) am wichtigsten.



Die wahren Gründe, warum Online-Shopper Artikel zurücksenden

Wir haben Shopper gefragt, aus welchem Grund sie ihren letzten Artikel zurückgeschickt haben.



„Die meisten Rücksendungen sind auf nicht erfüllte Erwartungen zurückzuführen, da der Einkauf im Internet nun einmal nur zweidimensional ist. Die Kund:innen können die Produkte nicht wie in einem Geschäft anfassen, ausprobieren oder fühlen. Die Unternehmen konzentrieren sich daher in der Regel darauf, die Rückgabe zu erleichtern. Es besteht jedoch auch die Möglichkeit, das Online-Einkaufserlebnis durch bessere Produktbeschreibungen, Pflegeanleitungen und den Einsatz von Kundenrezensionen mit Bildern zu verbessern.“



Tony Sciarrotta
Executive Director, Reverse Logistics Association



KÖNNTEN 59% DER RÜCKSENDUNGEN VERMIEDEN WERDEN?

Wenn die Shopper auf der Website bessere Informationen erhalten, kann dies dazu beitragen, dass weniger Produkte wegen der falschen Größe, Qualitätsmängeln oder weil das Produkt nicht so aussieht wie im Internet, zurückgeschickt werden.

Um das Einkaufserlebnis für Ihre Kundschaft zu verbessern, können Sie die Produktbeschreibungen um zusätzliche Angaben ergänzen, z. B. um Maße oder Fotos der Artikel aus verschiedenen Blickwinkeln.



Sollten Sie Ihrer Kundschaft kostenlose Rücksendungen anbieten?

Wenn Sie das Einkaufserlebnis Ihrer Kundschaft verbessern möchten, lautet die Antwort: Ja. **37%** der Shopper geben an, dass sie sich ärgern, wenn sie für Rücksendungen bezahlen müssen. Und da nur 23% der Shopper angeben, dass kostenlose Rücksendungen für sie nicht wichtig sind, wenn sie einen Artikel wirklich haben möchten, riskieren Sie Umsatzeinbußen, wenn Sie Gebühren für die Rücksendung nicht gewünschter Bestellungen berechnen.

IN WELCHEN LÄNDERN SIND KOSTENLOSE RÜCKSENDUNGEN AM WICHTIGSTEN?

Weltweit		In Europa	
1	 Indien	 Spanien	
2	 Marokko	 Österreich	
3	 Brasilien	 Türkei	
4	 Thailand	 Italien	
5	 Argentinien	 Deutschland	



Sind papierlose Rücksendungen auf dem Vormarsch?

Die Zunahme von Packstationen und Paketannahmestellen in Geschäften hat die Handhabung von Rücksendungen weltweit verändert.

Viele Shopper geben an, sich nach wie vor zu wünschen, dass ihrem Paket ein Rücksendetikett beiliegt. Jedoch nehmen papierlose Rücksendungen immer mehr zu, da sich viele Shopper für Außer-Haus-Rücksendungen entscheiden.

Erwägen Sie papierlose Rücksendungen? Dadurch können Sie nicht nur Geld sparen, sondern auch Papier- und Druckabfälle reduzieren – und Ihr Unternehmen so nachhaltiger machen.



Wenn sie einen Artikel zurückgeben wollen, bevorzugen Online-Shopper...



64%

Beiliegendes Rücksendetikett



20%

QR-Code an der Abgabestelle einscannen



16%

Rücksendetikett zu Hause ausdrucken

IN WELCHEN LÄNDERN SIND PAPIERLOSE RÜCKSENDUNGEN AM BELIEBTESTEN?



30% der chinesischen und spanischen und **27%** der polnischen und niederländischen Shopper scannen lieber einen QR-Code ein.



Was würden Online-Shopper tun, damit ihre Bestellungen nachhaltiger sind?

Da **59%** der Shopper weltweit angeben, dass **Nachhaltigkeit** für sie „sehr“ oder „ziemlich“ wichtig beim Online-Kauf ist, überrascht es nicht, dass Online-Shopper ihre Bestellungen umweltfreundlicher gestalten möchten. Aber was würden die Online-Shopper für die Nachhaltigkeit bei der Lieferung tun (und in welchen Ländern sind sie am ehesten bereit, dies zu tun)?

46%
würden eine längere
Lieferzeit akzeptieren



Weltweit

- Kanada – **59%**
- USA – **58%**
- Australien – **49%**

In Europa

- Österreich – **69%**
- Deutschland – **61%**
- Schweden – **61%**

28%
würden zur Abholung wechseln



Weltweit

- China – **42%**
- Argentinien – **37%**
- Brasilien – **29%**

In Europa

- Frankreich – **59%**
- Tschechische Republik – **49%**
- Spanien – **42%**

25%
würden eine höhere
Liefergebühr bezahlen



Weltweit

- Nigeria – **56%**
- Indien – **43%**
- Marokko – **40%**

In Europa

- Türkei – **26%**
- GB – **22%**
- Deutschland – **19%**



Wir hoffen, dieser Report liefert nützliche Einblicke, um Ihrer Kundschaft bei Lieferung und Rücksendung ein positives Erlebnis bieten zu können.

In unserem nächsten Trendreport zum Online-Shopping gehen wir der Frage nach, was Shopper im Internet aus dem Ausland bestellen. Wir verraten Ihnen, warum sie in anderen Ländern kaufen und wo sie am liebsten kaufen, damit Sie den internationalen E-Commerce-Markt besser verstehen.

Wir helfen Ihnen, Ihr Geschäft nach vorn zu bringen

Um noch mehr Informationen aus unserem Trendreport zu Zustellungen und Rücksendungen zu erhalten oder herauszufinden, wie unsere erstklassigen Produkte Ihr Unternehmen unterstützen können, **wenden Sie sich bitte an einen unserer Zustellexperten in Ihrem Land.**

DHL Paket versendet innerhalb und in die ganze Welt von:

 Österreich	 Dänemark	 Niederlande	 Schweiz
 Australien	 Frankreich	 Polen	 Thailand
 Belgien	 Italien	 Portugal	 Türkei
 Kanada	 Indien	 Spanien	 GB
 Tschechische Republik	 Malaysia	 Schweden	 USA

WUSSTEN SIE SCHON?

84% der Shopper vertrauen DHL bei der Zustellung eines Artikels, den sie bei einem Online-Händler im eigenen Land gekauft haben.

Erfahren Sie in unserem Report über länderübergreifende Käufe, wie zufrieden internationale Shopper sind.



„Es überrascht nicht, dass sich Online-Shopper Bequemlichkeit und Flexibilität wünschen, wenn es um die Zustellung und Rücksendung geht – und dass sie für beides nicht bezahlen wollen. Natürlich können Unternehmen keine „kostenlose“ Zustellung oder Rücksendung anbieten, aber sie können das richtige Preismodell dafür finden. So können Sie Markentreue schaffen, Ihre Kundschaft zufriedener machen und hoffentlich Wiederholungskäufe sichern.“

DHL eCommerce bietet Einzelhändlern inländische und länderübergreifende Rücksendungen an – mit einer einzigartigen Lösung zur Bündelung von Rücksendungen, bevor diese an Ihr Unternehmen zurückgeschickt werden.“

Pablo Ciano | CEO DHL eCommerce

