




Report über länderübergreifendes Einkaufen

Warum kaufen Online-Shopper im Ausland
(und wie können Sie Ihre Produkte verkaufen)?

Was (und warum) die Welt im Ausland kauft

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

Anhand dieser Ergebnisse haben wir eine Reihe von Online Shopper Trends Reports erstellt, damit Sie wissen, was Shoppers weltweit wichtig ist.

In diesem Report beschäftigen wir uns mit dem länderübergreifenden Shopping-Markt. Erfahren Sie mehr über die Kaufgewohnheiten internationaler Kund:innen – von den Produkten bis hin zu den Ländern, in denen sie diese kaufen.

Möchten Sie in neue Märkte expandieren? Dann erfahren Sie in diesem Report, warum manche Shopper zögern, bei Einzelhändlern im Ausland zu kaufen. Lesen Sie, was Sie tun können, um das Vertrauen der Shopper zu gewinnen, damit sie doch bei Ihnen bestellen.








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.

Kaufen Online-Shopper im Ausland?

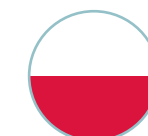




Mehr als die Hälfte der weltweiten Shopper kauft bei Online-Händlern im Ausland – so entstehen Wachstumschancen für Unternehmen, die in neue Märkte expandieren möchten.

IN WELCHEN LÄNDERN WERDEN DIE MEISTEN ARTIKEL AUS DEM AUSLAND GEKAUFT?

Weltweit

-  Marokko – **74%**
-  Südafrika – **74%**
-  VAE – **67%**
-  Nigeria – **66%**
-  Australien – **61%**

In Europa

-  Polen – **95%**
-  Schweden – **65%**
-  Spanien – **64%**
-  Österreich – **62%**
-  Niederlande – **59%**



55%

der weltweiten Shopper kaufen bei Einzelhändlern im Ausland.



67%

der Social-Media-Shopper kaufen bei Einzelhändlern im Ausland.



63%

der unter 45-jährigen Shopper kaufen bei Einzelhändlern im Ausland.



Wie häufig kaufen Shopper im Ausland?

Fast die Hälfte der Shopper kauft einmal im Monat bei Online-Händlern im Ausland, 16% sogar einmal pro Woche oder häufiger. Obwohl Verbraucher:innen öfter bei Einzelhändlern im eigenen Land kaufen, steigt die Nachfrage nach Waren aus dem Ausland.

In Europa kaufen Online-Shopper im Vereinigten Königreich (26%), in der Türkei (15%) und in Frankreich (12%) mindestens einmal pro Woche bei ausländischen Händlern. Weltweit ist Indien führend bei länderübergreifenden Käufen: 38% kaufen einmal pro Woche oder häufiger im Ausland.



Verkauft Ihr Unternehmen über soziale Medien?

Das könnte zu mehr Verkäufen in andere Länder führen.

33%

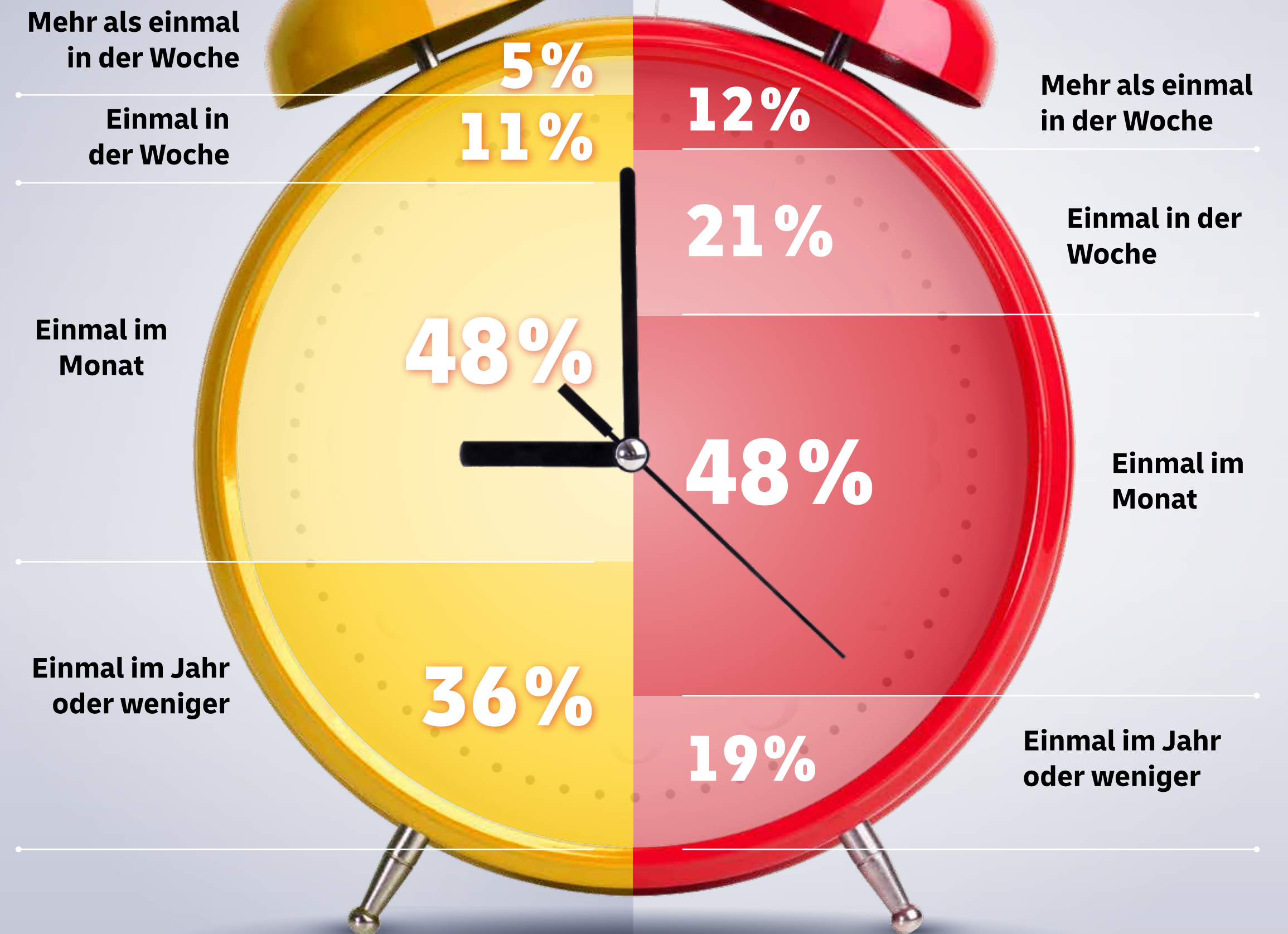
DER SOCIAL-MEDIA-SHOPPER GEBEN AN, EINMAL IN DER WOCHE ODER HÄUFIGER BEI E-COMMERCE-HÄNDLERN IM AUSLAND ZU KAUFEN.



WELTWEITE SHOPPER



SOCIAL-MEDIA-SHOPPER



In welchen Ländern kaufen die Shopper?

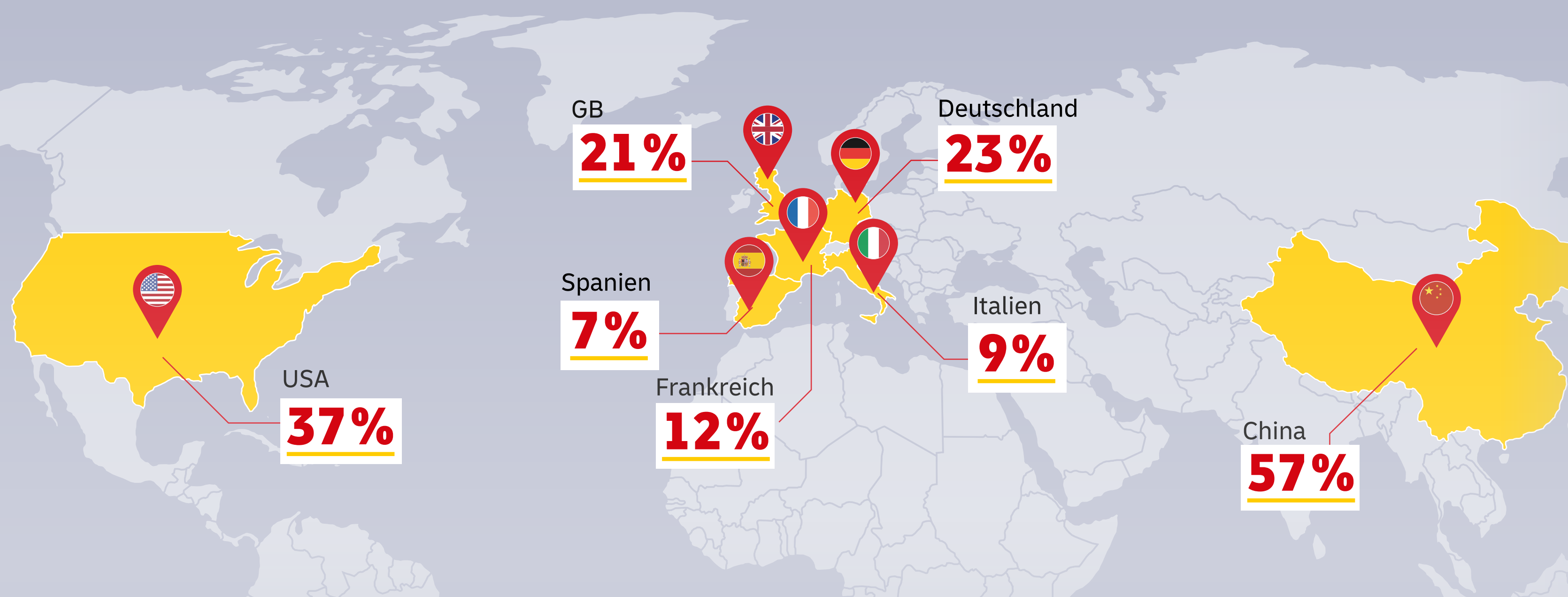
Wenn Sie vorhaben, in neue Märkte zu expandieren, sollten Sie wissen, in welchen Ländern besonders häufig länderübergreifend eingekauft wird.

Viele Shopper weltweit kaufen Waren aus China, aber es gibt auch eine Nachfrage nach Waren aus europäischen Ländern. Online-Shopper kaufen in Deutschland, Großbritannien und Frankreich. Shopper, die über soziale Medien kaufen, kaufen auch in anderen Ländern. Ein Grund dafür könnte sein, dass sie direkt auf einer Plattform kaufen, die sie bereits nutzen und der sie vertrauen.

Der globale Markt des länderübergreifenden E-Commerce wird bis 2030 voraussichtlich einen Wert von

**7,9
BILLIARDEN**

US-Dollar erreichen.*



WUSSTEN SIE, DASS

97%

DER WELTWEITEN SHOPPER AUF MARKTPLÄTZEN KAUFEN?

In den letzten Jahren sind App-basierte Marktplätze wie Temu und AliExpress immer beliebter geworden. Einzelhändler bieten Shoppern weltweit eine riesige Auswahl an Produkten zu den unterschiedlichsten Preisen. Möchten Sie international wachsen, ist der Verkauf über Marktplätze eine gute Möglichkeit, neue Kund:innen zu gewinnen.

Erfahren Sie in unserem E-Commerce Trends Report, welche Marktplätze am beliebtesten sind.



Europäisches Kaufverhalten genauer beleuchtet

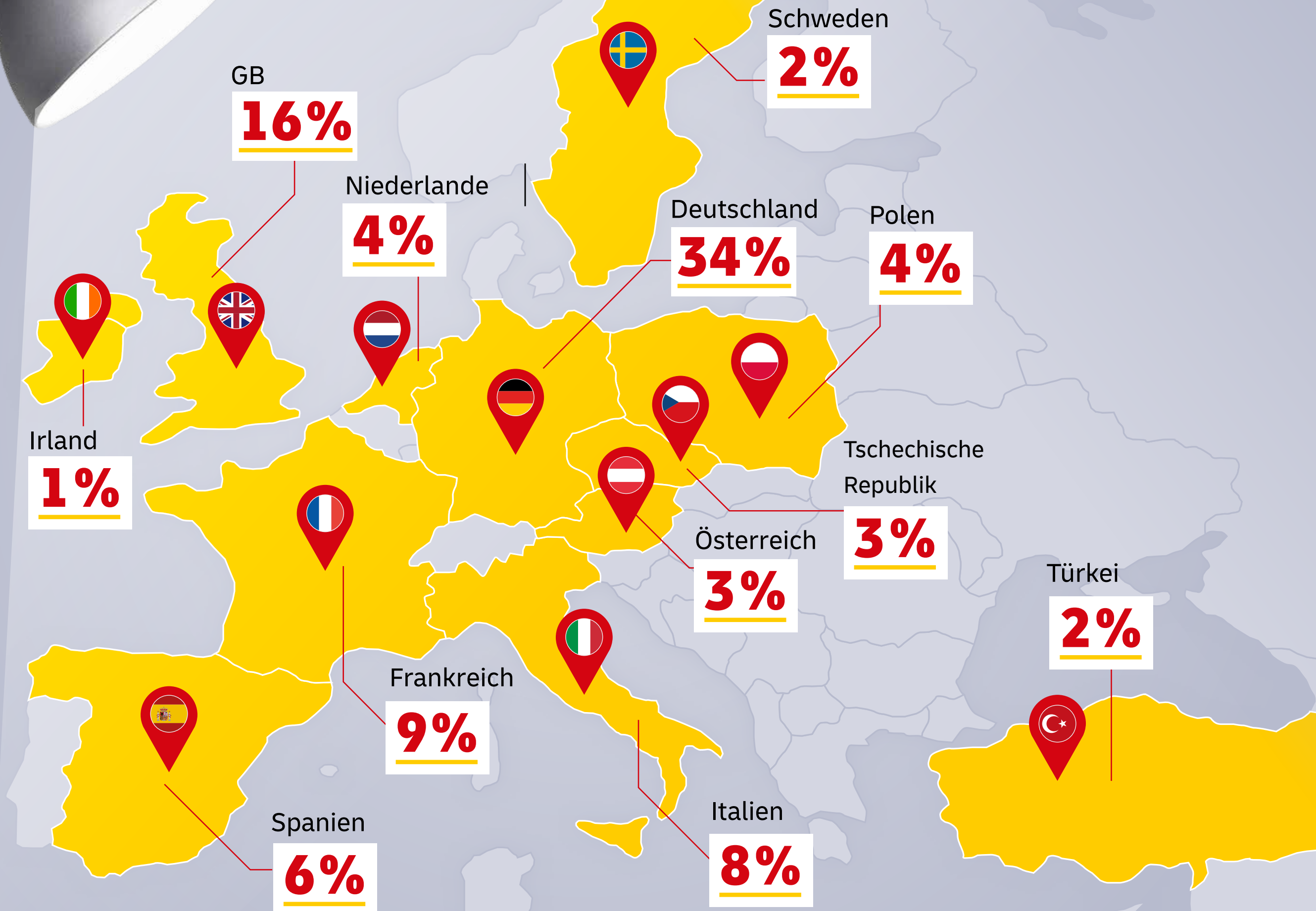
Shopper in Europa kaufen nicht nur bei Online-Händlern außerhalb ihrer Region, sondern häufig auch in Nachbarländern. Aber in welchen Ländern ihrer Region kaufen europäische Shopper am häufigsten?

Verkauft Ihr Unternehmen in Europa (oder planen Sie, dies zu tun)?

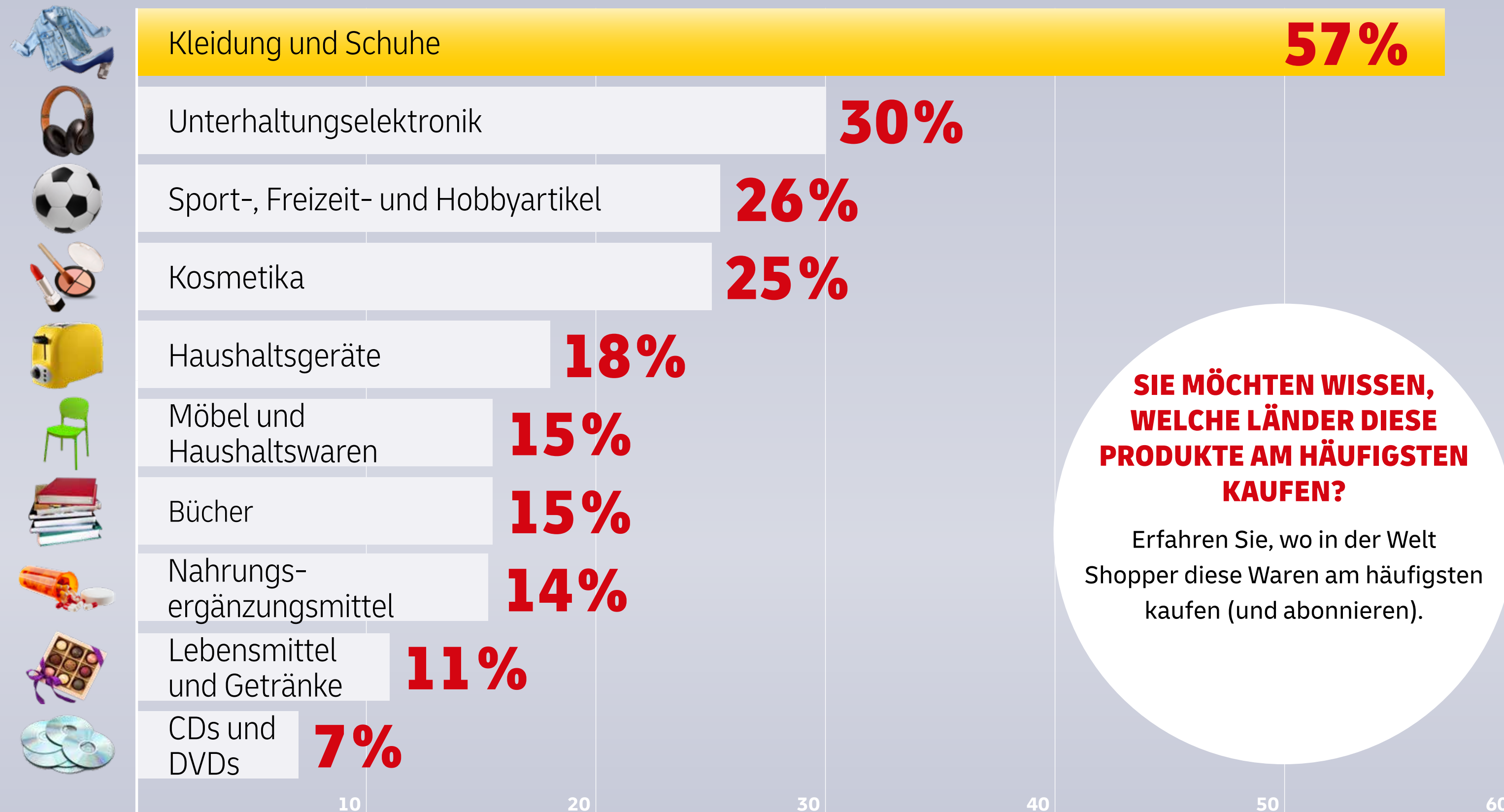
Shopper in dieser Region ärgern sich über hohe Liefer- und Rücksendekosten:

- **71%** geben an, dass kostenlose Lieferungen ihr Online-Einkaufserlebnis verbessern würden.
- **51%** wünschen sich kostenlose Rücksendungen.

Daher sollten Sie mit einem zuverlässigen und vertrauenswürdigen Zustelldienst zusammenarbeiten, der Sie bei Ihrem Wachstum in dieser Region unterstützt.



Was kaufen Shopper im Ausland?



SIE MÖCHTEN WISSEN, WELCHE LÄNDER DIESE PRODUKTE AM HÄUFIGSTEN KAUFEN?

Erfahren Sie, wo in der Welt Shopper diese Waren am häufigsten kaufen (und abonnieren).

Bietet Ihr Unternehmen die Produkte an, die mehr als die Hälfte der Shopper aus anderen Ländern sucht?

Für Modehändler, die in neue Märkte expandieren wollen, bieten sich zahlreiche Chancen. Möchten Sie neue Kund:innen gewinnen, sollten Sie Ihr Angebot um diese gefragten Artikel erweitern.

Einzelhändler, die Kosmetika oder Lebensmittel und Getränke anbieten, sollten den Verkauf über soziale Medien in Betracht ziehen. Shopper in den sozialen Medien kaufen diese Produkte häufiger als die durchschnittlichen Shopper weltweit.

WUSTEN SIE SCHON?

67% der Social-Media-Shopper kaufen beim Einzelhandel im Ausland. Bei den weltweiten Shoppers liegt dieser Anteil nur bei 55%. Aber welche Produkte sind bei diesen Shoppers am beliebtesten?



61%

Kleidung und Schuhe



37%

Kosmetika



22%

Lebensmittel und Getränke

Bei dieser Frage konnten die Befragten zwischen mehreren Antwortmöglichkeiten wählen.



Werden Shopper in Zukunft häufiger im Ausland kaufen?

Da 27 % der Käufer planen, im kommenden Jahr häufiger im Ausland einzukaufen, gibt es für Unternehmen ein echtes Wachstumspotenzial, indem sie über die Grenzen hinaus expandieren.

Online-Shopper in Indien (56%), Marokko (49%) und Nigeria (49%) werden die Anzahl ihrer Einkäufe im Ausland voraussichtlich am stärksten erhöhen.

IN WELCHEN LÄNDERN MÖCHTEN DIE SHOPPER HÄUFIGER KAUFEN?

	Weltweit	In Europa
1	 Indien	 Türkei
2	 Marokko	 GB
3	 Nigeria	 Deutschland
4	 Südafrika	 Tschechische Republik
5	 Thailand	 Italien

IN DEN KOMMENDEN 12 MONATEN PLANEN ONLINE-SHOPPER...



33%

DER UNTER 45-JÄHRIGEN SHOPPER MÖCHTEN IM KOMMENDEN JAHR HÄUFIGER IM AUSLAND KAUFEN.

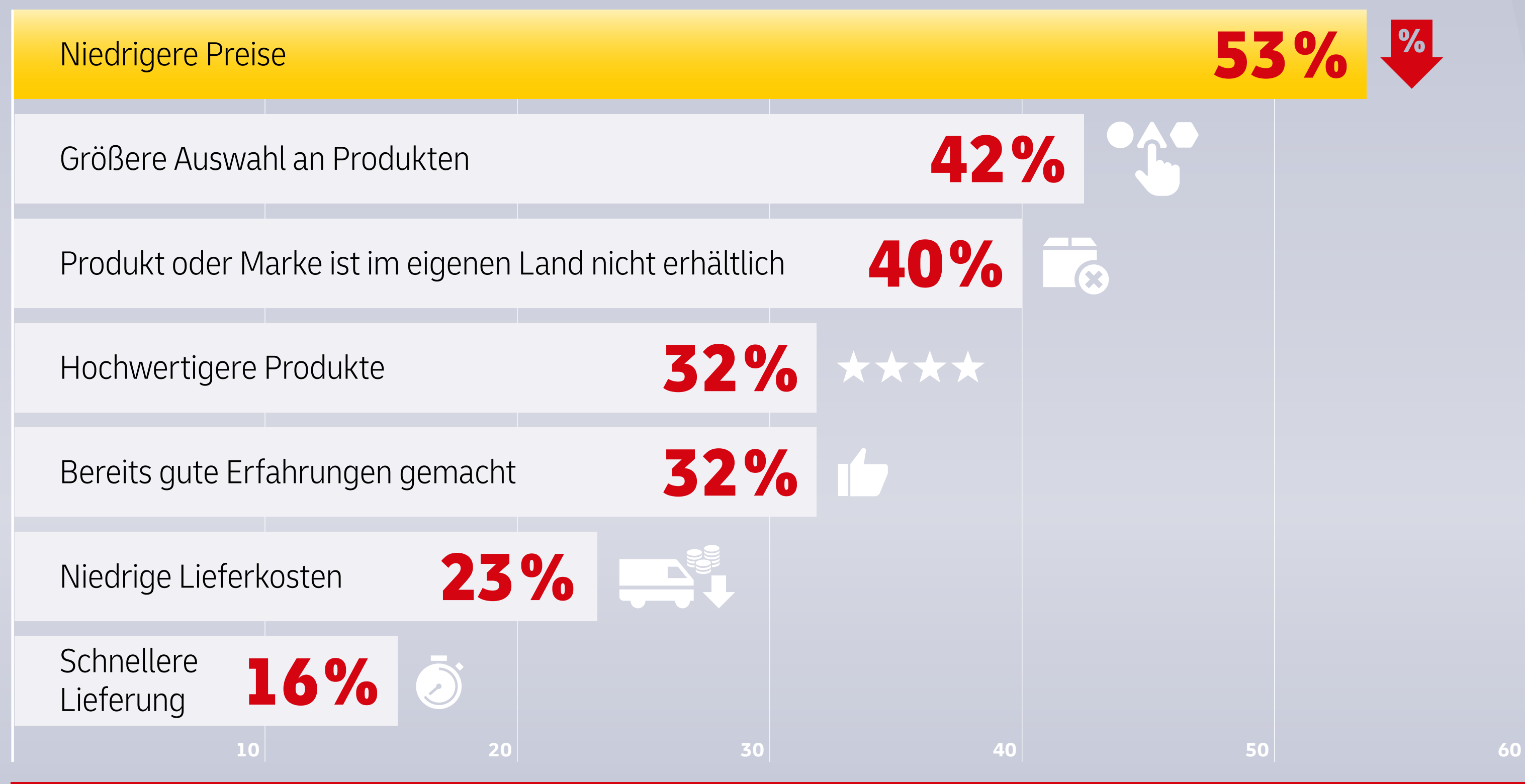


48%

DER SOCIAL-MEDIA-SHOPPER MÖCHTEN IM KOMMENDEN JAHR HÄUFIGER IM AUSLAND KAUFEN.



Warum kaufen Shopper im Ausland?




Bei dieser Frage konnten die Befragten zwischen mehreren Antwortmöglichkeiten wählen.



Niedrigere Preise sind besonders den Shoppers in der Tschechischen Republik (68%), den Niederlanden (66%), Spanien (63%) und Schweden (61%) wichtig.

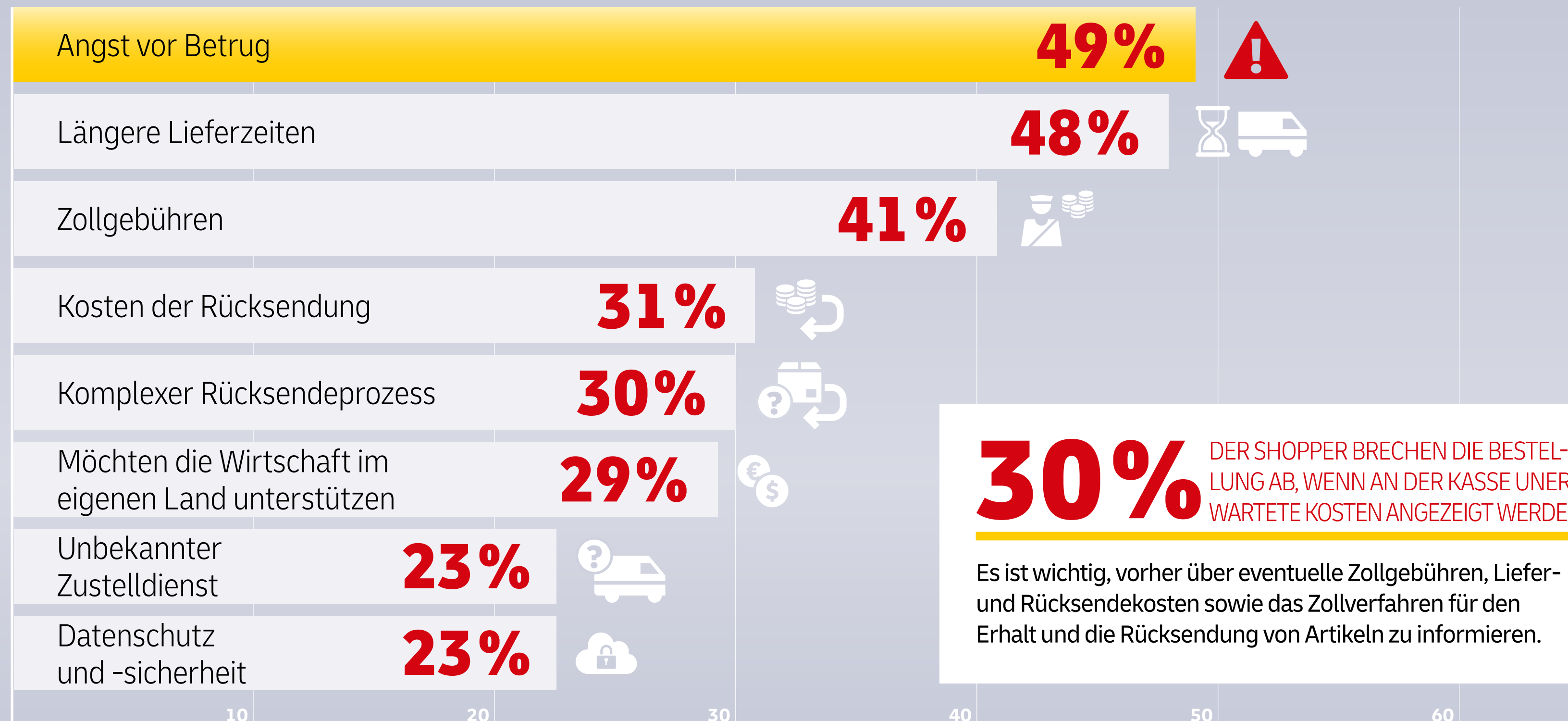
Die Möglichkeit einer größeren Auswahl an Produkten ist den Shoppers in Malaysia (54%), Südafrika (53%) und Brasilien (52%) am wichtigsten.



Möchten Sie also im Ausland verkaufen, empfehlen wir Ihnen, Ihre Preise mit denen anderer Unternehmen in diesem Land zu vergleichen. Dadurch stellen Sie sicher, dass Ihre Preise den Kundenerwartungen entsprechen.



Warum kaufen einige Shopper nicht im Ausland?



Bei dieser Frage konnten die Befragten zwischen mehreren Antwortmöglichkeiten wählen.



DER HAUPTGRUND, WARUM SHOPPER NICHT IM AUSLAND KAUFEN, IST DIE ANGST VOR BETRUG.

Dazu gehören Bedenken hinsichtlich der Seriosität ausländischer Händler:innen, der Erhalt möglicherweise minderwertiger Produkte und das Risiko, dass beim Zahlvorgang angegebene Daten gestohlen werden könnten. Wenn Sie Ihren Kund:innen weltweit vertrauenswürdige Zahlungsmöglichkeiten sowie die Zustellung und Rücksendung durch einen weltweit anerkannten Logistikdienst anbieten, können Sie die Bedenken von fast jedem zweiten Online-Shopper zerstreuen.

Shopper in Malaysia, Marokko und Nigeria haben am meisten Angst vor Betrug, wenn sie bei Händlern im Ausland kaufen.





80%

waren mit der Lieferung ihres letzten Online-Einkaufs aus dem Ausland zufrieden.



75%

waren mit den angebotenen Lieferoptionen beim Kauf bei einem Händler in einem anderen Land zufrieden.

Sind Shopper mit der Zustellung aus dem Ausland zufrieden?

Vier von fünf Shoppers sind mit der Zustellung durch Online-Händler aus dem Ausland zufrieden. Sie sind jedoch etwas weniger zufrieden mit den angebotenen Liefermöglichkeiten.

Da 54% der ausländischen Shopper angeben, dass sie ihren Kauf häufig wegen fehlender Lieferoptionen abbrechen, ist das Angebot verschiedener Lieferoptionen zur Steigerung Ihrer Verkäufe ins Ausland enorm wichtig.

Das Angebot kostenloser Lieferungen (mit der Möglichkeit kostenpflichtiger schnellerer Zustellungen) und Lieferoptionen nach Hause, an eine Packstation oder an eine Abholstelle können die Zufriedenheit der Kund:innen erhöhen.

WARUM ONLINE-SHOPPER MIT DER ZUSTELLUNG AUS DEM AUSLAND ZUFRIEDEN SIND...

- „Die Lieferung hat nicht viel länger gedauert als beim Kauf eines Produkts im eigenen Land.“
- „Die Lieferung war vorausbezahlt und sicher. Das Produkt war perfekt verpackt, um Schäden zu vermeiden.“

UND WARUM SIE NICHT SO ZUFRIEDEN SIND...

- „Bei der Lieferung gab es keine Auswahl. Die Artikel wurden an eine Postfiliale geschickt, die ich erst einmal ausfindig machen musste.“
- „Die Zollgebühren waren zu hoch und ich konnte nur einen Kurierdienst auswählen.“

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

Was können Online-Händler tun, um das Vertrauen ausländischer Online-Shopper zu gewinnen?



Die gute Nachricht ist: Unternehmen können mit ein paar einfachen Änderungen mehr länderübergreifende Verkäufe erzielen.

Was sich ausländische Shopper am meisten wünschen, ist Sicherheit – aber wie können Sie dies gewährleisten?

Mit diesen Tipps fühlen sich Ihre ausländischen Kund:innen sicherer beim Kauf in Ihrem Unternehmen:

- 1 Betreiben Sie Ihre Website in der jeweiligen Landessprache und mit der lokalen Währung.** Wenn Sie auf Marktplätzen oder sozialen Plattformen verkaufen, wo diese Elemente bereits vorhanden sind, sollten Sie Bewertungen von Kund:innen aus den Ländern, in die Sie verkaufen, bereitstellen.
- 2 Machen Sie klare Angaben zu Ihren Versandzeiten und -kosten sowie etwaigen Zollgebühren.** Die angebotenen Liefer- und Rücksendemöglichkeiten können über Erfolg oder Misserfolg eines Verkaufs entscheiden.
- 3 Die Zahlungsmöglichkeiten sind für Shopper weltweit wichtig.** Sie sollten verschiedene weltweit anerkannte Zahlungsmöglichkeiten, digitale Geldbörsen oder „Jetzt kaufen, später bezahlen“ anbieten, die die Shopper an der Kasse auswählen können.



Wir hoffen, dass Ihnen dieser Report nützliche Einblicke gibt, was Shoppern aus dem Ausland wichtig ist und wie Sie erfolgreich im Ausland verkaufen können.

Sie möchten wissen, wie Shopper in verschiedenen Ländern online einkaufen?

In unseren Länderreports gehen wir der Frage nach, wie in den verschiedenen Ländern online eingekauft wird – von den Produkten bis hin zu den Liefer- und Rücksendepreferenzen. Einzelhändler, die über eine Expansion in einen neuen Markt nachdenken, erfahren in diesen Reports, was für Shopper in bestimmten Ländern am wichtigsten ist.

Wir tragen zum Wachstum Ihres Geschäfts bei

Wenn Sie noch weitere Erkenntnisse aus unserem Report über länderübergreifendes Einkaufen erhalten oder mehr darüber erfahren möchten, wie unsere erstklassigen Produkte Ihr Unternehmen unterstützen können, **wenden Sie sich an unsere Zustellexperten in Ihrem Land.**

DHL Paket versendet innerhalb der folgenden Länder 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?

83%

der Shopper vertrauen DHL bei der Zustellung von Artikeln, die sie bei Online-Händlern im Ausland gekauft haben.

Der Verkauf an Online-Shopper im Ausland mag entmutigend erscheinen, aber der Markt für länderübergreifende Käufe boomt.



Um diesen Markt zu erschließen, sollten Einzelhändler einige wichtige Dinge anbieten: eine Website in der jeweiligen Landessprache und -währung, weltweit anerkannte Zahlungsmöglichkeiten, um Betrug auszuschließen – und im Hinblick auf die Lieferung nicht nur eine zuverlässige Partnerschaft für die Zustellung und Rücksendung, sondern auch Transparenz in Bezug auf Lieferzeiten und -kosten.

In all unseren Trend Reports haben wir gesehen, dass die angebotenen Zustell- und Rücksendemöglichkeiten über Erfolg oder Misserfolg entscheiden können.

Pablo Ciano | CEO DHL eCommerce

