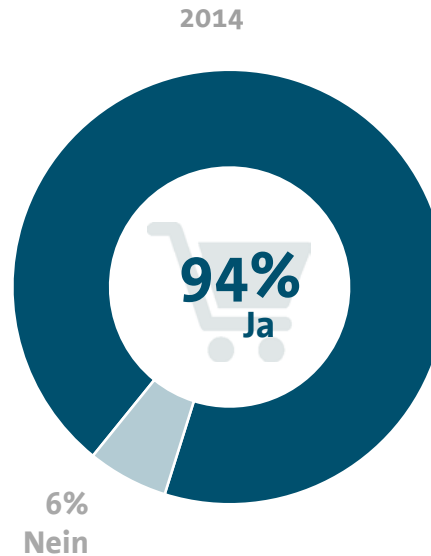
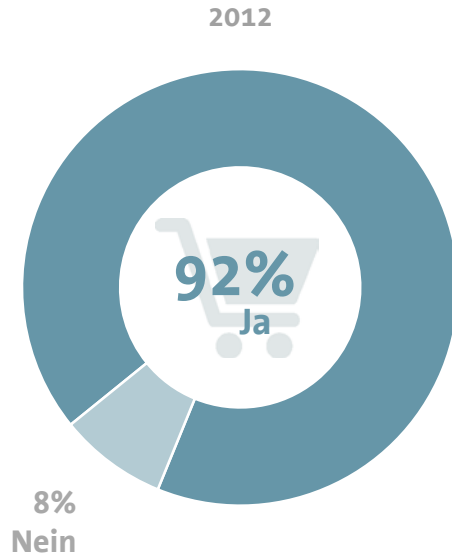


# Trends im Online-Shopping

Achim Berg, BITKOM-Vizepräsident

# Fast jeder Internetnutzer kauft im Internet ein

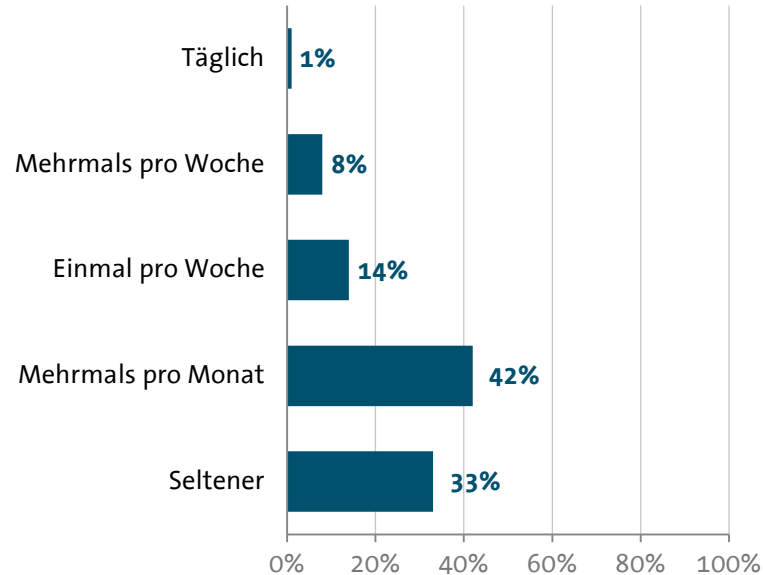
Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten im Internet etwas gekauft?



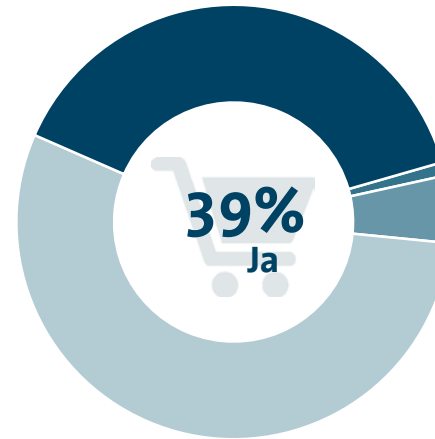
Entspricht  
**73%** der  
Bevölkerung  
ab 14 Jahre

# Die meisten Internet-Nutzer shoppen regelmäßig im Netz

Wie häufig kaufen Sie in der Regel im Internet ein?



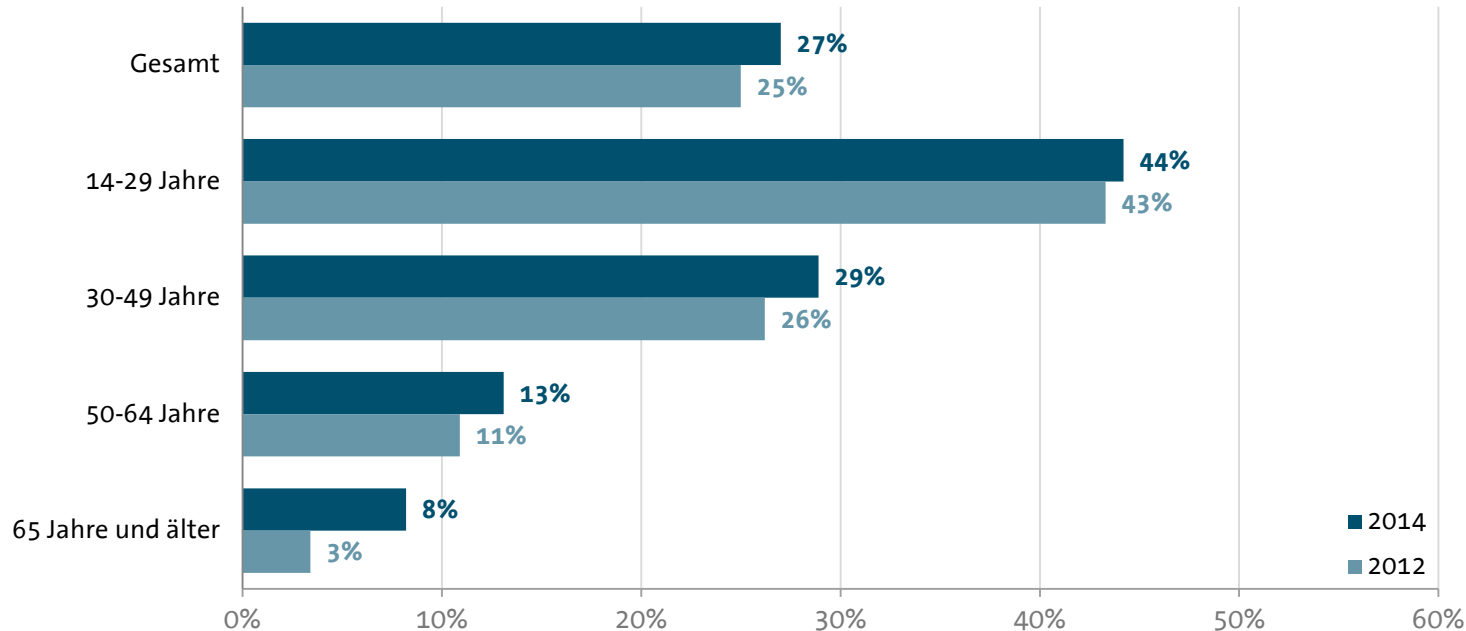
Kaufen Sie heute häufiger im Internet ein als vor 12 Monaten?



- 1% Nein, ich kaufe seit weniger als 12 Monaten im Internet ein
- 5% Nein, ich kaufe heute seltener im Internet ein
- 55% Nein, ich kaufe heute genauso oft im Internet ein

# Leichtes Wachstum beim mobilen Online-Shopping

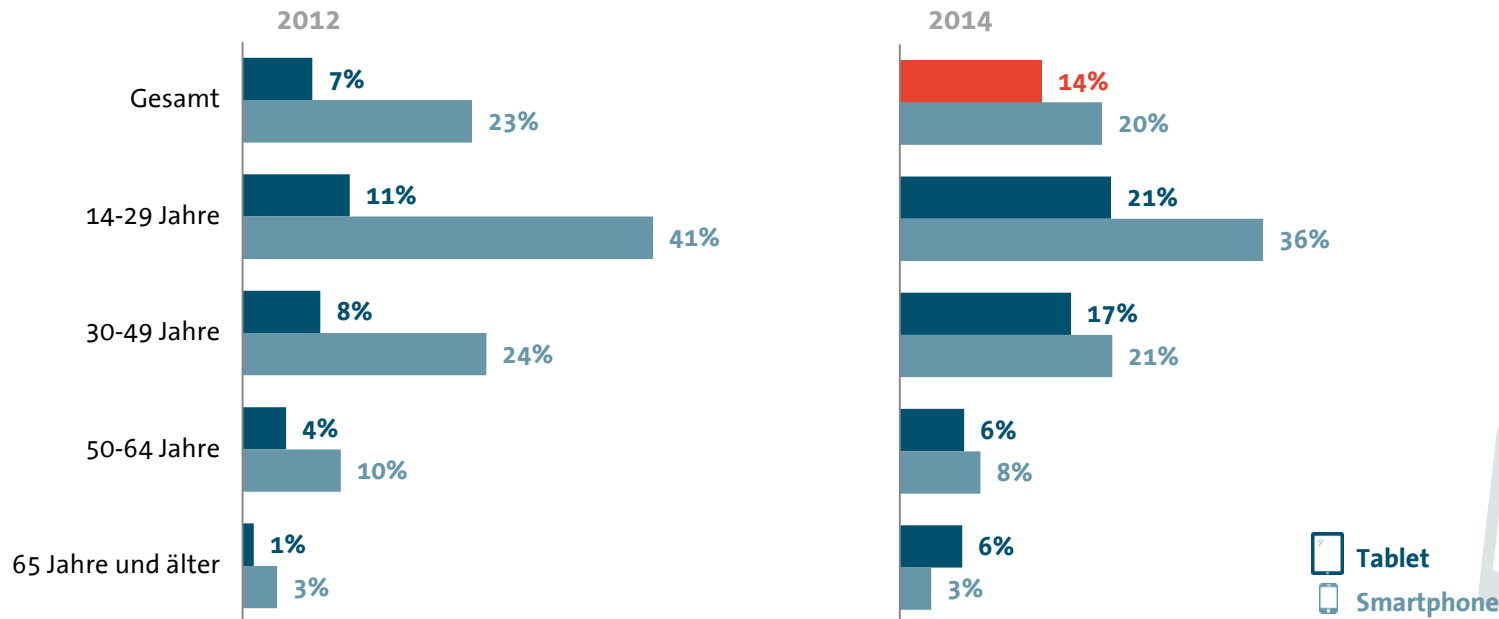
Nutzen Sie ein Smartphone oder Tablet zum Online-Shopping?



Basis: Online-Shopper  
Quelle: Bitkom Research

# Anzahl der Online-Shopper mit Tablet verdoppelt sich

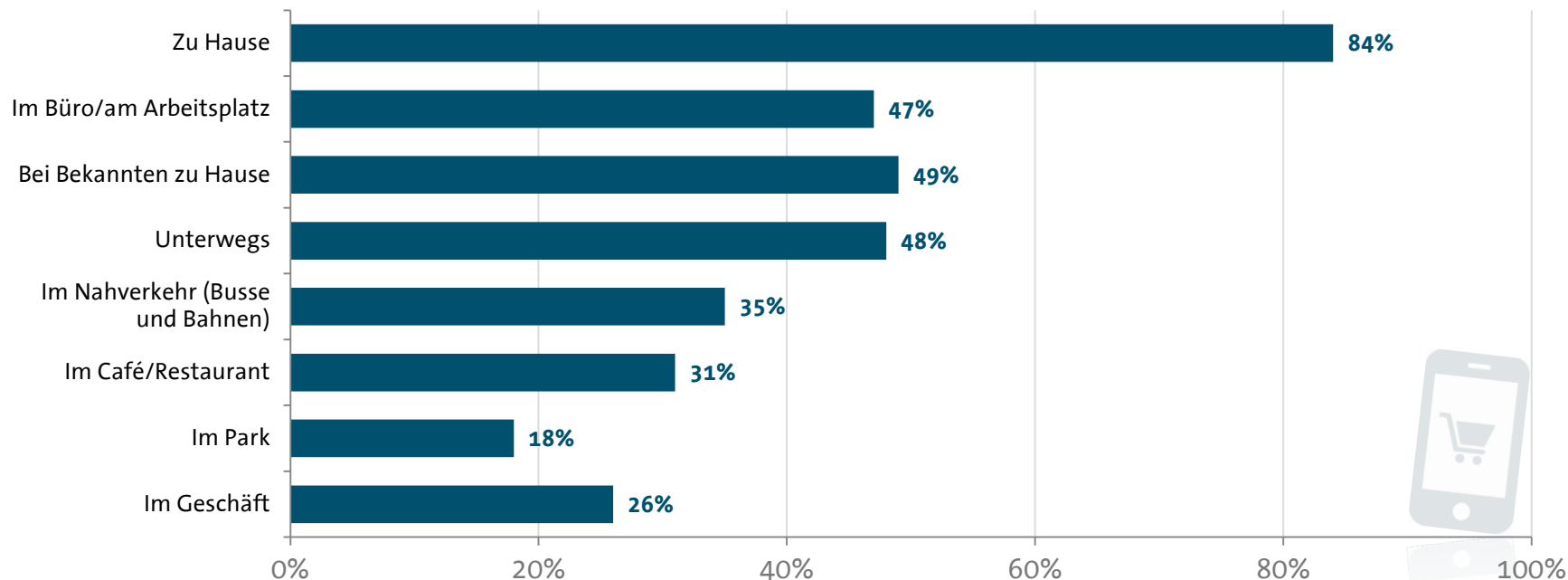
Nutzen Sie ein Smartphone oder Tablet zum Online-Shopping?



 **Tablet**  
 **Smartphone**

# Jeder Vierte geht zum Händler und kauft vor Ort online

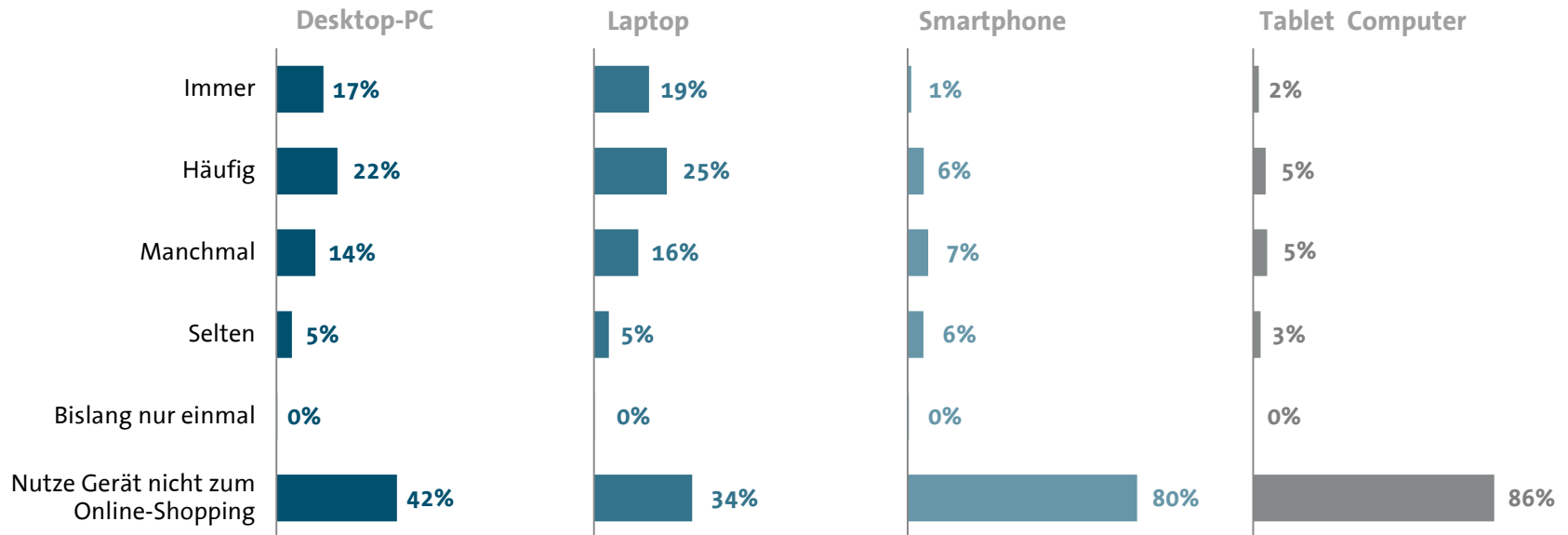
An welchen Orten nutzen Sie Ihr Smartphone oder Tablet zum Online Shopping?



Mehrfachnennungen möglich  
Basis: Mobile Online-Shopper  
Quelle: Bitkom Research

# Am häufigsten wird immer noch mit Laptop und Desktop eingekauft

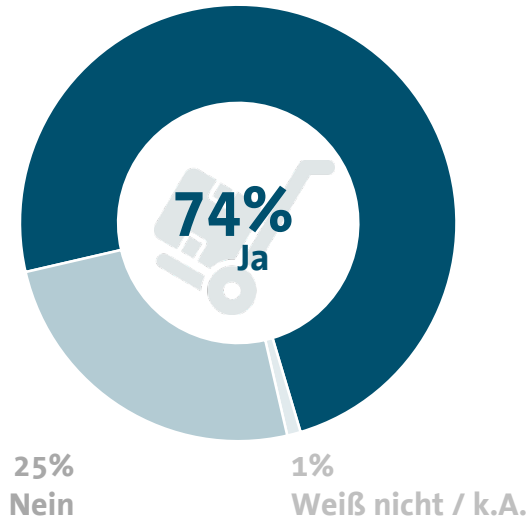
Wie häufig kaufen Sie mit folgenden Geräten im Internet ein?



Mehrfachnennungen möglich  
Basis: Online-Shopper  
Quelle: Bitkom Research

# Drei von vier Online-Shoppern haben schon Waren zurückgeschickt

Haben Sie nach dem Kauf im Internet die erhaltene Ware schon einmal zurückgeschickt?

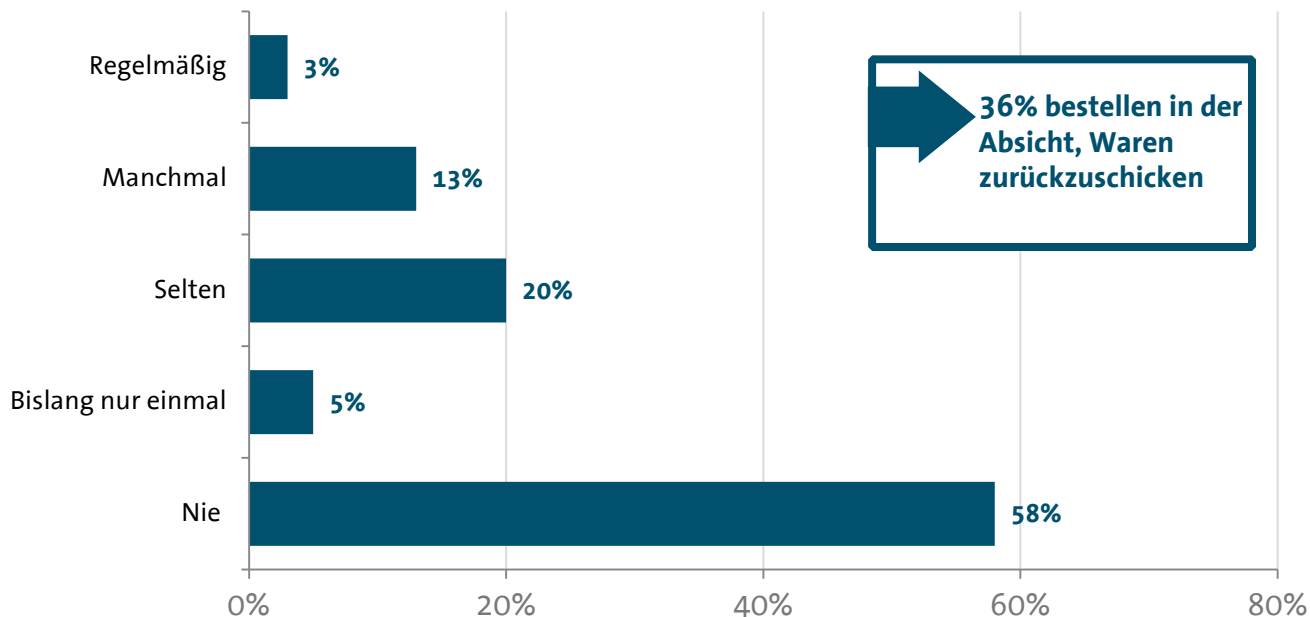


Online-Shopper geben an, im Schnitt **12%** ihrer Bestellungen zurückzuschicken



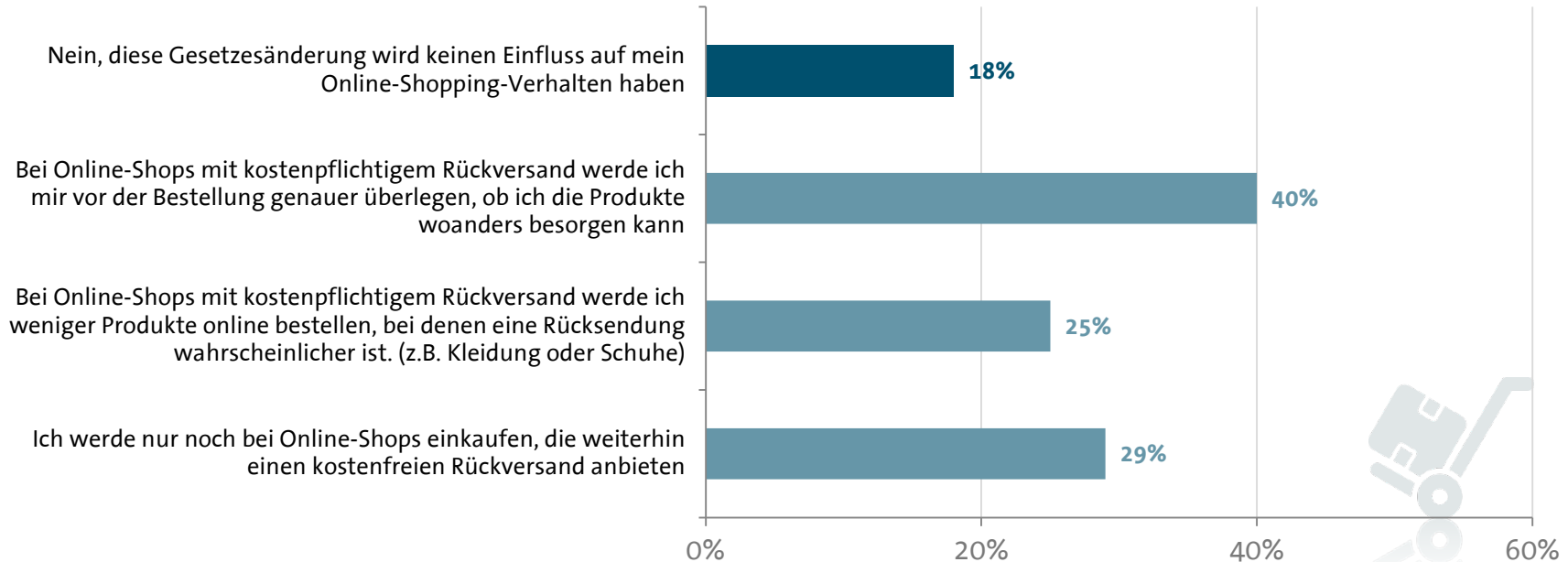
# Jeder Dritte bestellt Waren ohne Kaufabsicht

Wie häufig bestellen Sie Waren im Internet, obwohl Sie bereits die Absicht haben, diese wieder zurückzuschicken?



# Kaum Bereitschaft, für Retouren zu zahlen

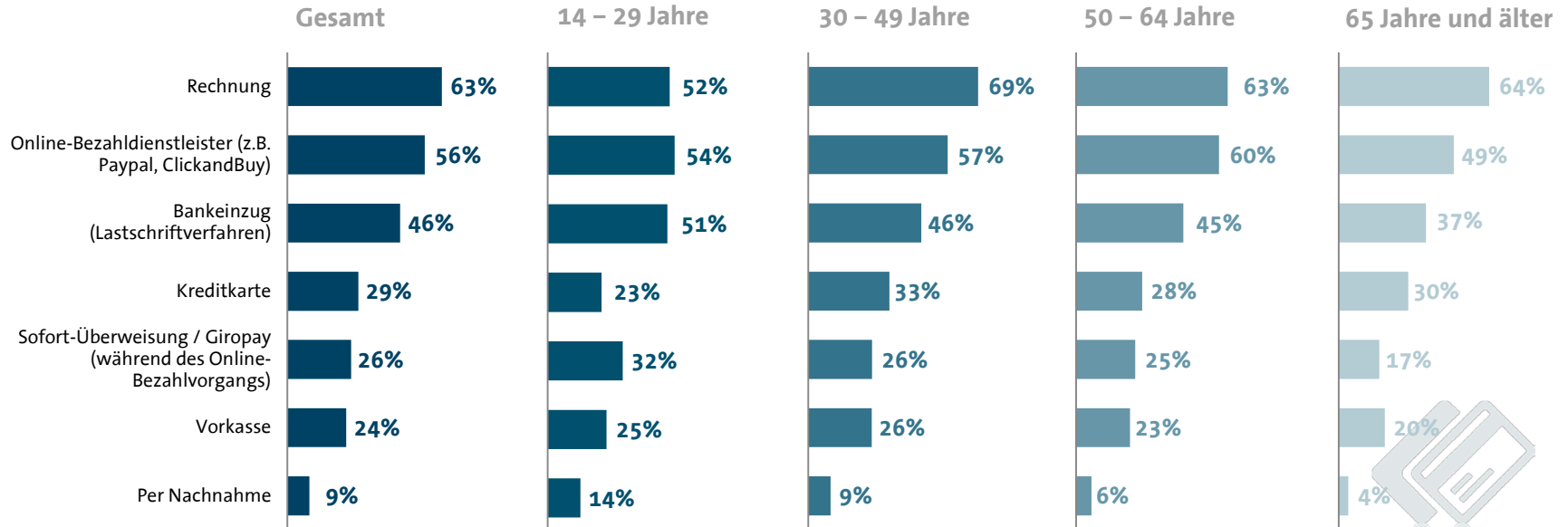
Ab Juni 2014 muss der Retourenversand unabhängig vom Warenwert nicht mehr kostenfrei angeboten werden. Wird diese Änderung Ihr Online-Shoppingverhalten beeinflussen?



Mehrfachnennungen möglich  
Basis: Online-Shopper  
Quelle: Bitkom Research

# Bezahlen per Vorkasse ist wenig beliebt

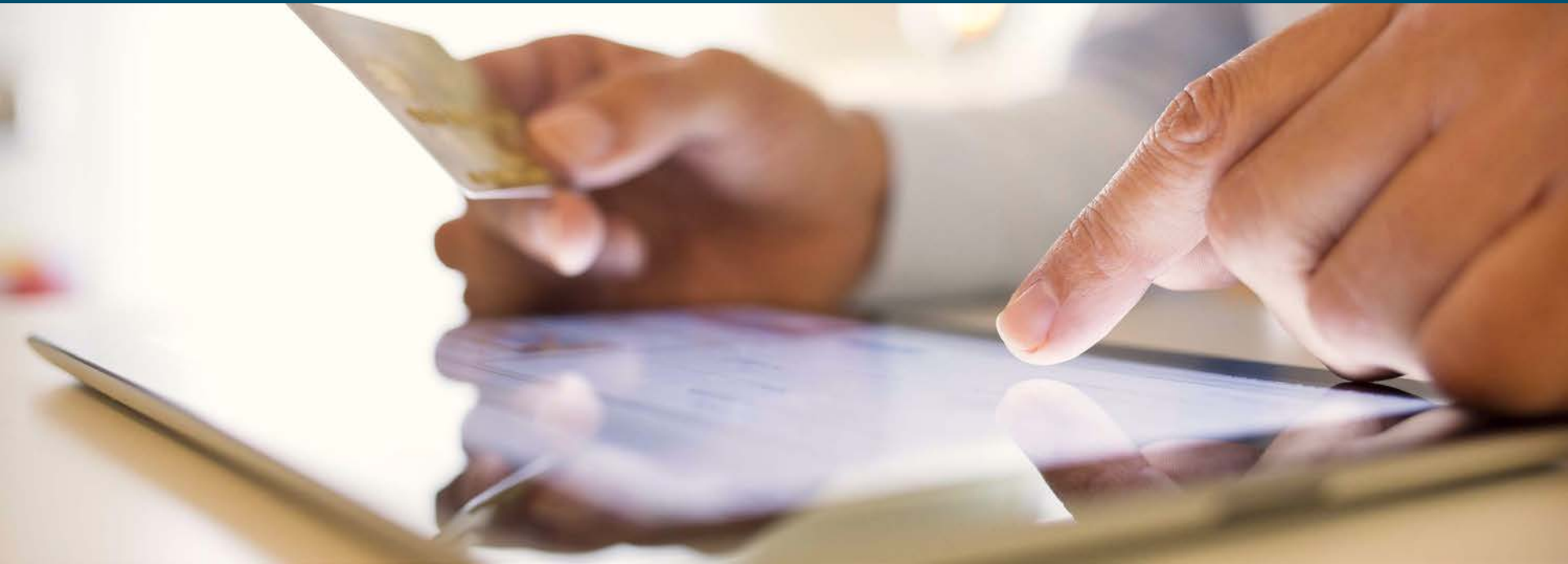
Wie bezahlen Sie üblicherweise beim Online-Shopping?



Mehrfachnennungen möglich  
Basis: Online-Shopper  
Quelle: Bitkom Research

# Online-Shopping in Deutschland im Jahr 2014

- Drei von vier Deutschen kaufen im Internet ein, also fast jeder Internetnutzer
- Zielgruppe Ü65: 11 % mehr Online-Shopper, 5 % mehr mobil, deutlich weniger Retouren
- Trend zum Tablet: Doppelt so viele Nutzer wie vor zwei Jahren
- Wer mobil online einkauft, geht dazu häufig ins Geschäft
- Jeder dritte Online-Shopper hat schon ohne Kaufabsicht bestellt
- Schüler und Studenten bestellen am häufigsten, ältere Menschen nur sehr selten
- Kein Geld für Retouren: Nur jeder Fünfte würde für den Rückversand bezahlen



# Trends im Online-Shopping

Achim Berg, BITKOM-Vizepräsident