

Online-Shopping: Zustellprobleme erzürnen deutsche Kunden

München - Dem E-Commerce-Sektor entgehen in Deutschland jedes Jahr mehr als neun Mrd. Euro Umsatz durch enttäuschte Kunden, 800 Mio. alleine in der Vorweihnachtszeit. Der Grund: negative Erfahrungen mit der Paketzustellung. Das zeigt eine Umfrage unter 2.099 Personen im Auftrag von Ring, einem Anbieter von Video-Türklingeln und Outdoor-Sicherheitssystemen.



Paketlager: Kunden wollen gute Zustellung (Foto: Maret Hosemann, pixelio.de)

Den Studienergebnissen nach ist jeder Dritte unzufrieden mit dem Lieferprozess. Jeder Fünfte betrachtet Online-Einkäufe als notwendiges Übel und fünf Prozent verzichten ganz darauf, um sich Ärger zu ersparen. Die Bereitschaft der Deutschen zum Online-Shopping hängt also nicht nur von günstigen Angeboten wie zuletzt rund um Black Friday und Cyber Monday, sondern auch stark vom Zustellprozess ab, heißt es von den Studienautoren.

So stufen nur 59 Prozent ihre Erfahrungen mit Paketlieferungen als positiv ein. Verpasste Lieferungen haben jeden Dritten bereits viel Zeit und Nerven gekostet. So beansprucht der Weg zur nächsten Packstation oder Filiale bei jedem Deutschen im Durchschnitt eine knappe halbe Stunde Zeit. Dabei beträgt das Umsatzpotenzial im E-Commerce rund 17,5 Mrd. Euro. Probleme bei der Paketzustellung haben laut Umfrage einen erheblichen Einfluss auf das Verhalten der Verbraucher, die im Schnitt pro Jahr 912 Euro online ausgeben.

Von denjenigen, die schlechte Erfahrungen mit Lieferungen gemacht haben, würden 34 Prozent mehr Waren online einkaufen, wenn die Zustellung reibungslos ablaufen würde. 34 Prozent der deutschen Verbraucher würden „vielleicht“ öfter online bestellen. Online-Händlern in Deutschland entgehen also aufgrund von Problemen mit der Paketanlieferung mehr als 1,46 Mrd. Euro Umsatz im Monat - das entspricht 17,5 Mrd. Euro im Jahr. ([pte](#))

Wie sehen Sie das? Auch genervt von der Paketzustellung?

Weiterführende Links zur News

[Weihnachtsshopping bei Amazon](#)

[Internetseite Ring](#)