

PRESSEMITTEILUNG

Onlinemarktplätze: Jeder dritte Händler liefert in bis zu zwei Tagen Neuer Marktplatz-KIX nimmt Logistik in den Fokus

Der aktuelle Marktplatz-KIX von ECC Köln und eBay nimmt das Thema Versand in den Blick. Die Kernergebnisse zeigen: Ein Drittel der Onlinemarktplatzhändler liefert überwiegend innerhalb von ein bis zwei Tagen, Sendungsnachverfolgung wird mehrheitlich angeboten, Retourenabwicklung ist für Marktplatz-KIX-Teilnehmer ein wichtiges Differenzierungsmerkmal.

Köln/Dreilinden, 29. Juni 2016 – Welche Versandservices bieten Onlinemarktplatzhändler ihren Kunden an? Welche Rolle spielt der Versand in andere Länder? Wie blicken Onlinemarktplatzhändler auf Retouren? Antworten auf diese und weitere Fragen liefert die aktuelle Ausgabe des Marktplatz-KIX. Das ECC Köln und eBay haben hierfür 240 Onlinemarktplatzhändler rund um das Thema Versand befragt.

Die Kernergebnisse im Überblick:

Lieferzeit: Zustellung meist in bis zu vier Tagen

Jeder dritte Onlinemarktplatzhändler beliefert seine Kunden überwiegend innerhalb von ein bis zwei Tagen. Weitere 30 Prozent der Befragten stellen Sendungen größtenteils innerhalb von zwei bis vier Tagen zu. Rund 17 Prozent der Marktplatz-KIX-Teilnehmer können Bestellungen innerhalb von 24 Stunden liefern lassen – in drei bis fünf Jahren will bereits jeder Vierte die überwiegende Lieferung innerhalb eines Tages anbieten.

Lieferservices: Sendungsnachverfolgung weit verbreitet

Bei fast acht von zehn Onlinemarktplatzhändlern können Kunden den Status ihrer Bestellung nachverfolgen. Weitere 14 Prozent der Befragten planen, die Möglichkeit zur Sendungsnachverfolgung einzuführen. Die Wahl zwischen verschiedenen Versanddienstleistern bieten nahezu vier von zehn Marktplatz-KIX-Teilnehmern ihren Kunden an. Fast ebenso viele Befragte lassen ihre Kunden einen konkreten Liefertag wählen.

„Online-Shopper sind in puncto Service sehr anspruchsvoll, auch und gerade wenn es um den Versand geht. Kunden wollen ihre Lieferung so individuell wie möglich gestalten, so dass Pakete eintreffen, wann und wo es am ihnen am besten passt“, so Dr. Kai Hudetz, Geschäftsführer des IFH Köln.

Grenzüberschreitender Versand wird zunehmen

Drei Viertel der Onlinemarktplatzhändler sind der Meinung, dass sie künftig deutlich häufiger Waren ins Ausland verschicken werden. Auf Hindernisse beim grenzüberschreitenden Versand – zum Beispiel Beschränkungen durch Hersteller – ist bisher ein gutes Drittel der Befragten gestoßen.

Retourenabwicklung wichtig bei Shop-Wahl

Mehr als die Hälfte der Befragten hat eine sehr niedrige Retourenquote, die zwischen null und zwei Prozent liegt. Die Retourenabwicklung ist aus Sicht von zwei Dritteln der Onlinemarktplatzhändler ein wichtiger Faktor, wenn Konsumenten einen Shop wählen. Jedoch empfindet jeder zweite Befragte die Rückabwicklung von Bestellungen im Vergleich zu Umsatz und Gewinn als zu teuer.

„Für Online-Käufer sind geringe Kosten für raschen Versand sowie kostenloser Rückversand wichtige Kriterien beim Online-Kauf. Händler, die das berücksichtigen, punkten beim Kunden – und das bedeutet Kundenbindung“, betont Stefan Wenzel, Deutschland-Chef von eBay. „Mit eBay PLUS haben wir im Herbst 2015 eine Flatrate für Versand und Rückversand für Online-Shopper eingeführt, die bereits mehr als 100.000 Kunden nutzen. Die Resonanz auf das eBay PLUS Programm ist positiv: Von guten Versand-Services profitieren Kunden und Händler gleichermaßen.“

Konjunktur: Prognosen optimistischer als zu Jahresbeginn

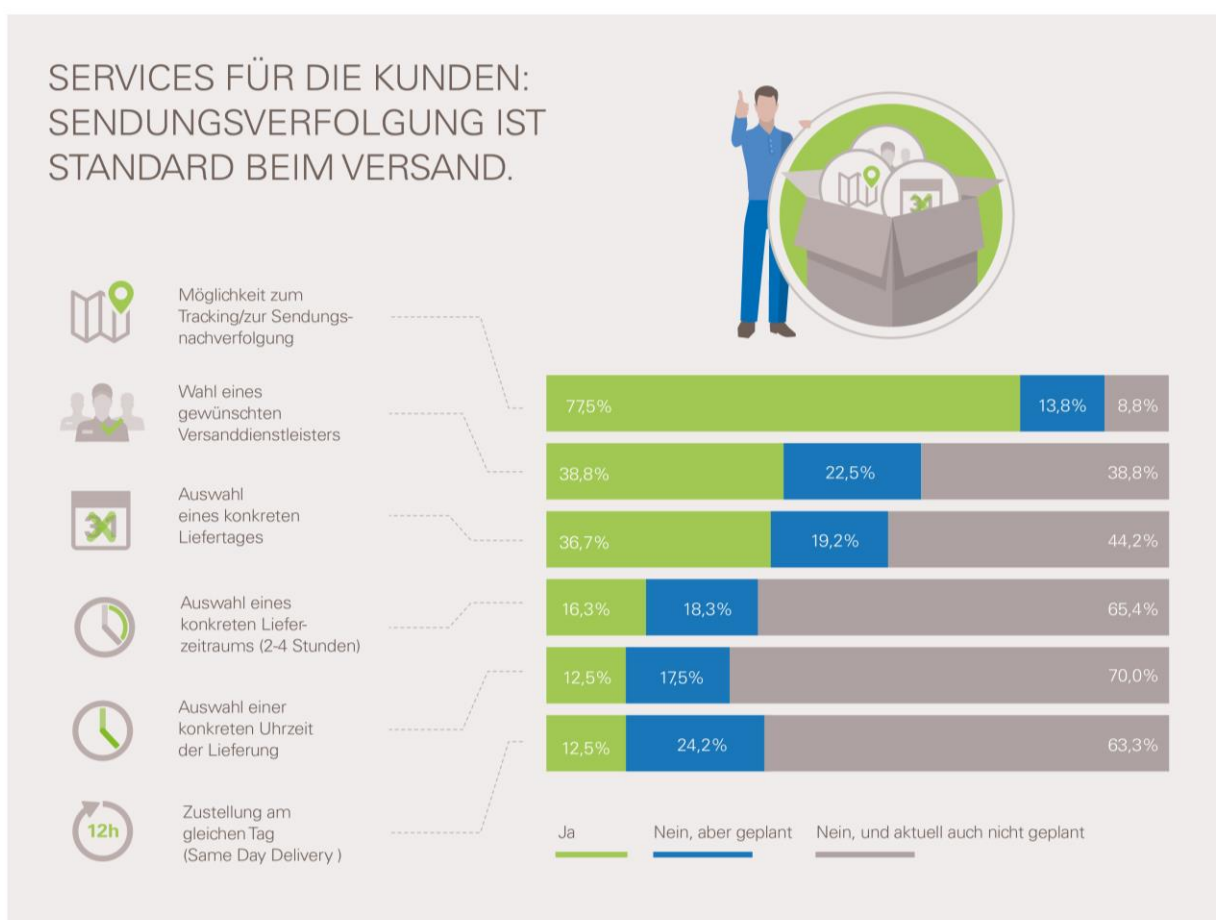
Sowohl die lang- als auch die kurzfristige Prognose zur Entwicklung der Onlinemarktplatzumsätze fällt optimistischer aus als im zurückliegenden Quartal. Rund 47 Prozent der Marktplatz-KIX-Teilnehmer rechnen damit, dass sich ihre Marktplatzumsätze in den kommenden drei Monaten positiv entwickeln. Der Index steigt damit auf 131,1 Punkte. Gut zwei Drittel der Befragten gehen von einer positiven Entwicklung in den kommenden zwölf Monaten aus.

Wörter der Meldung: 513

Zeichen (inkl. Leerzeichen): 3.904



BEFRAGUNG ZU VERSAND UND LOGISTIK IM ONLINE-HANDEL Q2-2016



Quelle: MARKTPLATZ-KIX von eBay und ECC Köln, 2. Quartal 2016, Stichprobengröße insgesamt: 240

Weitere Grafiken stellen wir auf Anfrage gerne zur Verfügung.

Über den Marktplatz-KIX

Der Marktplatz-KIX von ECC Köln und eBay befragt einmal im Quartal Onlinemarktplatzhändler zu ihren aktuellen und erwarteten Onlinemarktplatzumsätzen sowie zu aktuellen Themen des Onlinehandels. An der Onlinekurzbefragung zum ersten Quartal 2016 haben sich 274 Onlinemarktplatzhändler beteiligt.

Die vollständigen Ergebnisse können unter www.ifhkoeln.de/marktplatz-kix oder presse.ebay.de kostenfrei heruntergeladen werden. Weitere Informationen zur Umfrage und zur Registrierung unter: www.ifhkoeln.de/marktplatz-kix.

Über das ECC Köln – Die Experten für Handel im digitalen Zeitalter

Eingebunden in das renommierte IFH Köln ist das ECC Köln erster Ansprechpartner für Analysen und Beratung in puncto progressiver Strategie – rund um Trends und Entwicklungen in der digitalen Handelswelt. Das ECC Köln entwickelt und erstellt individuelle Forschungsarbeiten und Studien zu weltweit wichtigen Zukunftsthemen des Handels wie zum Beispiel Cross-Channel-Management, Mobile Commerce oder Payment.

Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von der hohen Methodenkompetenz, dem umfangreichen Experten-Know-how und der strategischen Beratung der ECC-Experten. Konzepte für E-Commerce-Kanalexzellenz und erfolgreiches Cross-Channel-Management gehören genauso zum Leistungsspektrum des ECC Köln wie die Entwicklung neuer Märkte und Zielgruppen.

Was können wir für Sie tun? www.ecckoeln.de

Pressekontakt

ECC Köln
Juliane Mischer

Tel.: +49 (0) 221 94 36 07-23

E-Mail : j.mischer@ifhkoeln.de

Über eBay

eBay Inc. (NASDAQ: EBAY) ist ein global führendes Unternehmen im Bereich Handel. Die zum Unternehmen gehörenden Plattformen eBay, StubHub sowie eBay Classifieds verbinden Millionen Käufer und Verkäufer auf der ganzen Welt und schaffen durch ‚Connected Commerce‘ wirtschaftliche Chancen und neue Möglichkeiten für alle. eBay wurde 1995 in San Jose, Kalifornien, gegründet, ist heute einer der weltweit größten und lebendigsten Marktplätze mit einem Angebot von einer einzigartigen Breite und Tiefe. Im Jahr 2015 wurden auf dem eBay-Marktplatz Waren im Wert von 82 Milliarden US-Dollar gehandelt. Mehr Informationen über das Unternehmen und die zu ihm gehörenden Marken sind zu finden unter www.ebayinc.com.

Pressekontakt

eBay Corporate Services GmbH | Unternehmenskommunikation
Daphne Rauch

Marktplatz 1, 14532 Kleinmachnow

Tel.: +49 (0) 30 8019 5161

E-Mail: presse@ebay.de

Auf unserer Website: presse.ebay.de