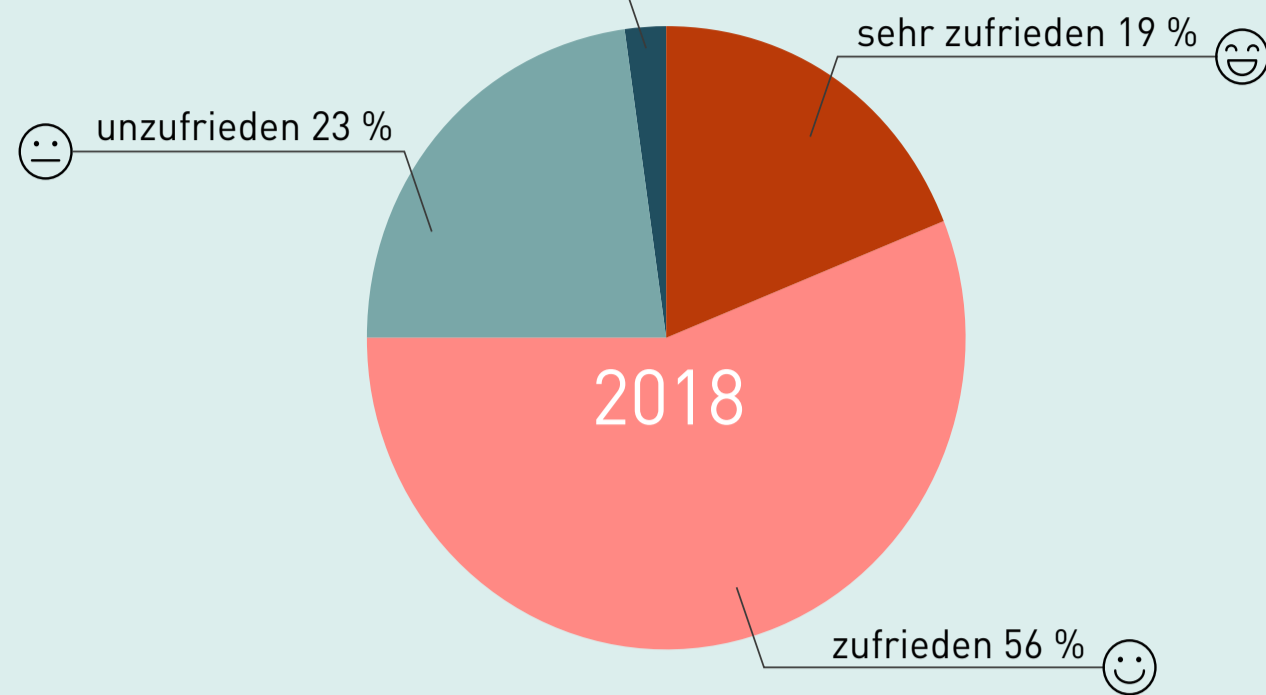


# JAHRESSTUDIE:

## Zufriedenheit im Online-Handel

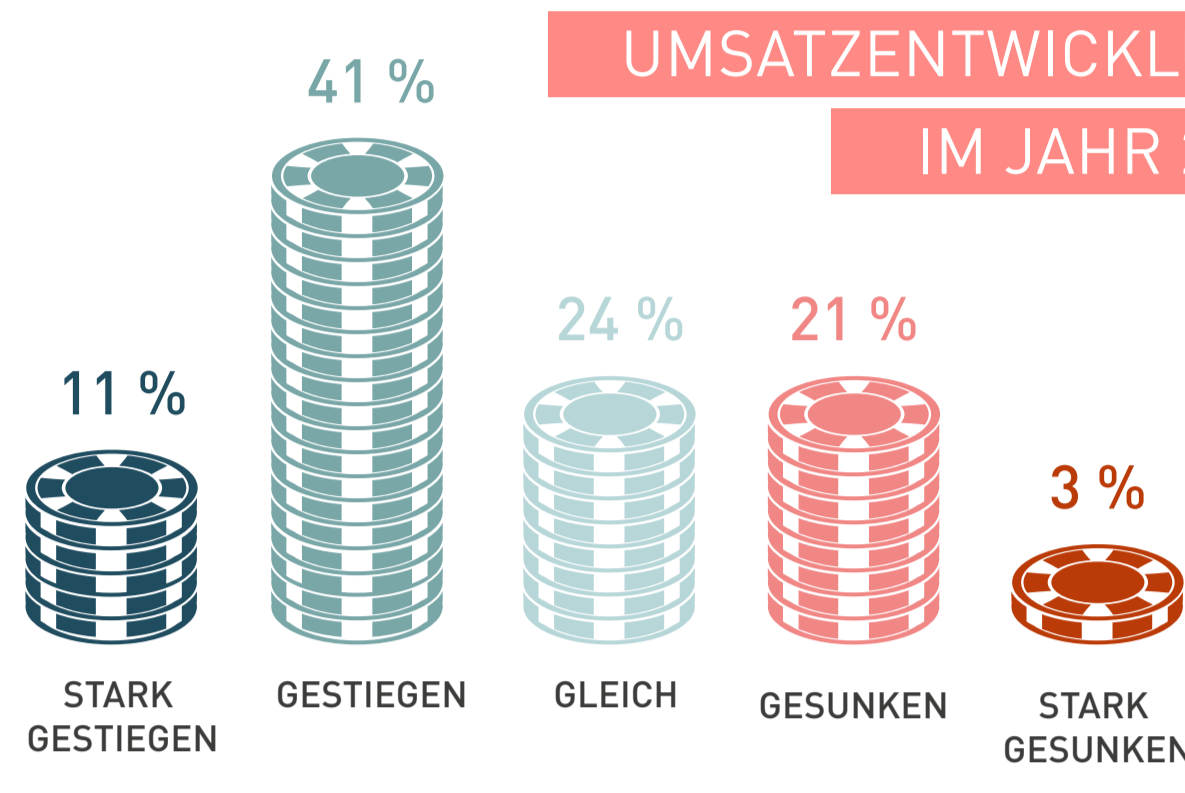


### 1 | ZUFRIEDENHEIT DER ONLINE-HÄNDLER



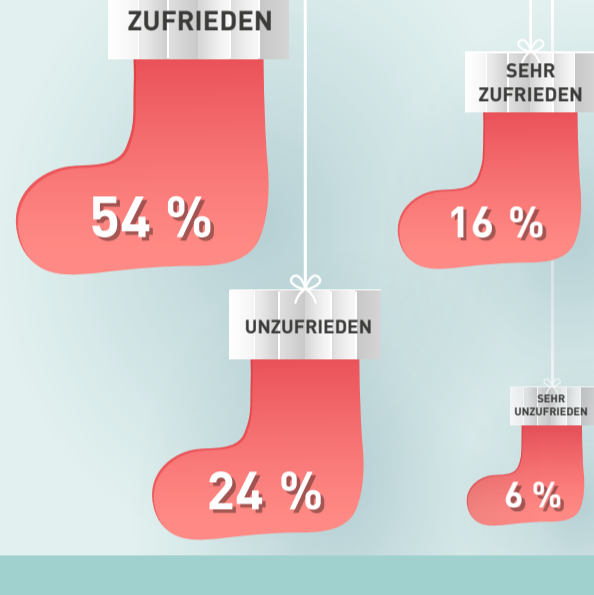
### 2 | UMSATZENTWICKLUNG

#### UMSATZENTWICKLUNG IM JAHR 2018

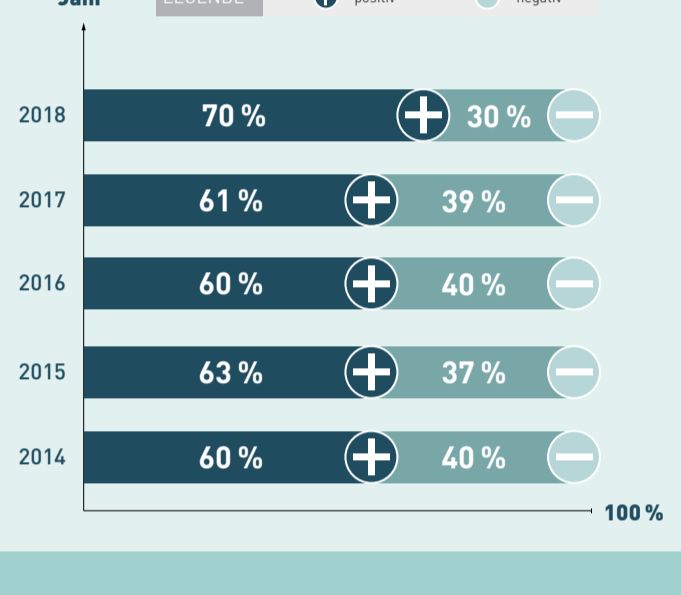


### 3 | WEIHNACHTSGESCHÄFT

#### ZUFRIEDENHEIT MIT DEN UMSÄTZEN IM WEIHNACHTSGESCHÄFT 2018



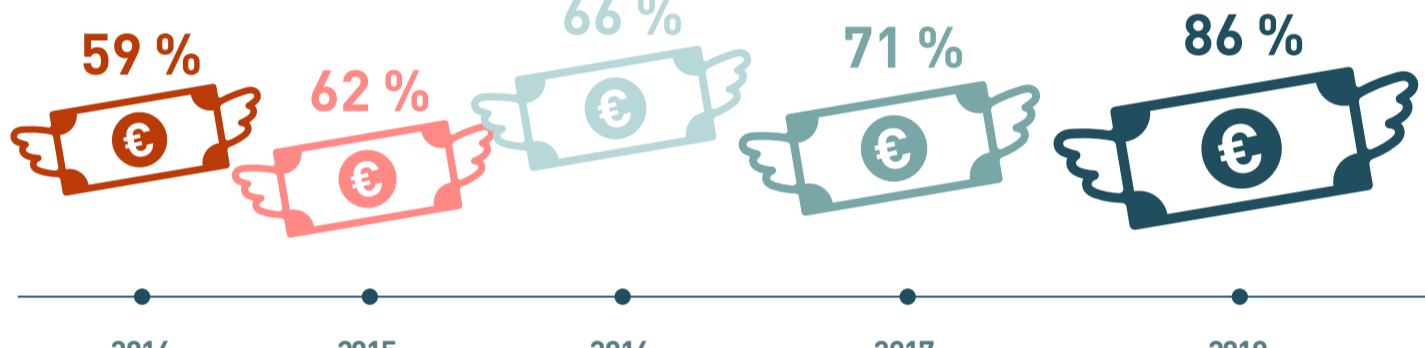
#### UMSÄTZE IM WEIHNACHTSGESCHÄFT DER VORJAHRE



### 4 | RETOURENQUOTEN

#### GAB ES MEHR RETOUREN NACH WEIHNACHTEN?

„JA“ SAGEN 86 %



#### GRÜNDE:

- insgesamt wachsender Online-Handel
- unnötige Bestellungen aus Kauflust heraus
- unbedachte Bestellungen, die nicht storniert werden
- Auswahlbestellungen mehrerer Modelle oder Farben

### 5 | PROGNOSE

#### WELCHE ERWARTUNGEN HABEN SIE AN DAS E-COMMERCE-JAHR 2019?

**47 %**

Gut – Ich bin verhalten optimistisch, aber zuversichtlich.

**7 %**  
Kritisch – Es wird schwierig in 2019.

**25 %**  
Prima – Ich bin optimistisch für das neue Jahr.

**21 %**  
Okay – Ich hoffe, das Beste für 2019.

Während im Vorjahr 58 % der Befragten mit „prima“ oder „gut“ antworteten, sind es nun sogar 72 %.

### 6 | HERAUSFORDERUNGEN FÜR 2019



Knapp 30 % sehen das neue Verpackungsgesetz als Schwierigkeit. Auch das Thema Digitalisierung nimmt an Bedeutung zu.

### 7 | ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

75 % blicken „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ auf 2018.

86 % statt 71 % erhielten mehr Retouren nach Weihnachten.

3 % statt 9 % verzeichneten „stark sinkende Umsätze“.

72 % sind optimistisch für das Jahr 2019 eingestellt.

70 % verzeichnen ein positives Weihnachtsgeschäft.

29 % sehen das neue VerpackG als große Herausforderung.