



# Studie: Zufriedenheit im Online-Handel 2016

Händlerbund

534 befragte  
Online-Händler



## WORUM GEHT'S?

Die Studie hat untersucht, wie die Händler das Jahr 2016 erlebten und auch, wie das wichtige Weihnachtsgeschäft für sie verlief. Dabei wurde ermittelt, wie die Umsatzentwicklung der Händler im vergangenen Jahr war und wie sie auf das Jahr 2017 blicken.

## WEIHNACHTSGESCHÄFT



sehr zufrieden  
**20%**



zufrieden  
**40%**

Für 60 Prozent der befragten Online-Händler war das Weihnachtsgeschäft 2016 ein Erfolg. Das Weihnachtsgeschäft war, ähnlich wie die Gesamtzufriedenheit der Online-Händler, gleichbleibend mit den Ergebnissen des Vorjahres. Die Mehrzahl ist mit den Umsätzen sehr zufrieden (20 %) bzw. zufrieden (40 %).

## UMSATZENTWICKLUNG

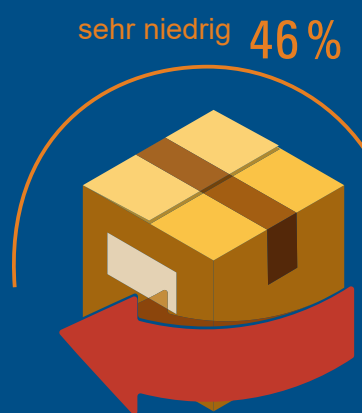
Etwa 43 Prozent der befragten Online-Händler geben an, dass sie eine steigende Umsatzkurve zu verzeichnen haben. Dennoch stiegen die Umsätze weniger stark als im letzten Jahr.

**10%** ...stark gestiegen

**33%** ...gestiegen

## RETOURENQUOTE

Die Anzahl der Retouren nach Weihnachten hielt sich in Grenzen und etwa die Hälfte der befragten Online-Händler erhielt gar keine Ware zurück – insgesamt ein sehr positives Ergebnis



## PROGNOSE

In das bevorstehende Jahr blicken die Befragten optimistisch, aber vorsichtig. Einen klaren Trend will die Gesamtheit der Studien-Teilnehmer nicht voraussagen. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Meinung der Online-Händler leicht in Richtung negativer Erwartungen bewegt. Insgesamt zeigt sich jedoch ein gleiches Bild wie in 2015.

**24%**

Ich bin sehr optimistisch.  
Meine Umsätze werden steigen.



**57%**

Konkurrenzdruck

**48%**

Rechtssicherheit

**33%**

SEO & SEA

Etwa jeder Zweite sieht die größten Herausforderungen im steigenden Wettbewerbsdruck und der ständig wechselnden Rechtslage.

## HERAUSFORDERUNGEN 2017

Als größter Onlinehandelsverband Europas ist der Händlerbund Sprachrohr und Partner der E-Commerce-Branche. Der Verband fördert den Austausch zwischen Händlern und Dienstleistern, um den digitalen als auch stationären Handel nachhaltig zu unterstützen und zukunftsfähig auszurichten. Durch die europaweite Interessenvertretung und Bündelung verschiedener Dienstleistungen gestaltet der Händlerbund mit seinen Mitgliedern und Partnern aktiv die Branche.