

# LOGISTIK-STUDIE: VERPACKUNG & VERSAND IM JAHR 2016

April  
2016

Händlerbund  
Studie



965

befragte  
Online-Händler



  
Händlerbund

[www.haendlerbund.de](http://www.haendlerbund.de)

Gesponsert von:



LANDBELL®

[www.shop.landbell.de](http://www.shop.landbell.de)

WIR HABEN 965 HÄNDLER BEFRAGT,  
WIE SIE DIE VERPACKUNG UND DEN VERSAND IN IHREM  
ONLINE-SHOP HANDHABEN.

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1   Wichtige Themen im Bereich Logistik	4
2   Versanddienstleister	5
3   Verpackungslösungen	9
4   Trends und Entwicklungen	10
Die Ergebnisse	11
Über den Händlerbund & die Landbell AG	12
Kontakt	13



WIR BEFRAGTEN

**965** HÄNDLER

## VORWORT

# LOGISTIK-STUDIE: VERPACKUNG & VERSAND

Das Thema Versand und Logistik ist mit Blick auf ein erfolgreiches Online-Geschäft für jeden Online-Händler wichtig. Während sich Amazon, Google oder Zalando mit Innovationen wie 90-Minuten-Lieferung oder Drohnenversand beschäftigen, sind für kleine und mittelständische Online-Händler ganz andere Fragen relevant. Die Logistik Umfrage 2016 befasst sich mit Fragen zu Verpackung und Versand im E-Commerce. Die Antworten von rund 1000 Teilnehmern geben Aufschluss über die beliebtesten Versanddienstleister, das gewählte Verpackungsmaterial und die aktuellen Trends im Logistikbereich.



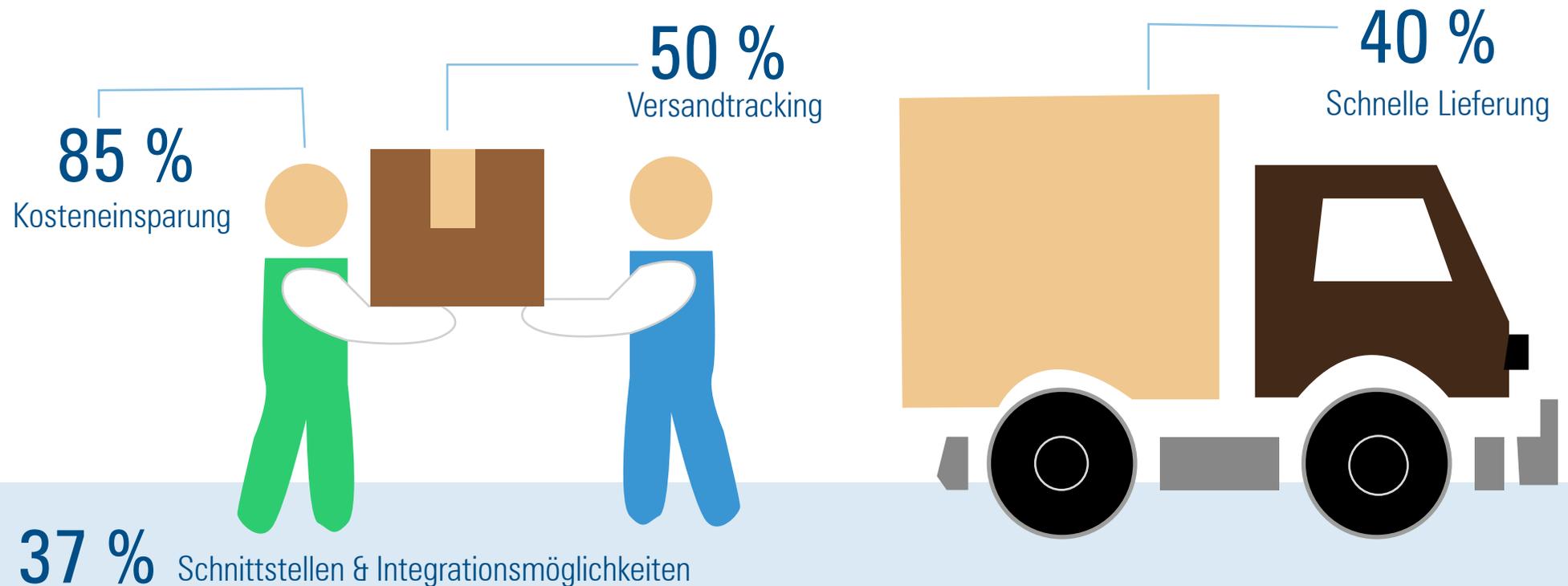
## 1 | WICHTIGE THEMEN IM BEREICH LOGISTIK

Welche Themen im Bereich Versand sind für Sie besonders interessant?

Das wichtigste Thema im Bereich Logistik ist für die befragten Online-Händler die Möglichkeit zur Kosteneinsparung beim Versand von Waren (85 Prozent). Die Sendungsverfolgung und besonders schnelle Versandmöglichkeiten sind etwa für die Hälfte der Befragten relevant.

Etwa 37 Prozent der befragten Online-Händler finden Schnittstellen und Integrationsmöglichkeiten für den Versand- und Rückversand von Waren spannend. Jeder fünfte Online-Händler gibt an, dass die Lieferung zu einem Wunschtermin für Kunden ein Thema sein könnte. Zukunftsmusik in der Versandtechnologie, wie Drohnen-Lieferung oder Paketroboter, sind nur für drei Prozent der Befragten von Interesse.

„85 % INTERESSIEREN SICH FÜR KOSTENEINSPARUNGEN“



## 2 | VERSANDDIENSTLEISTER

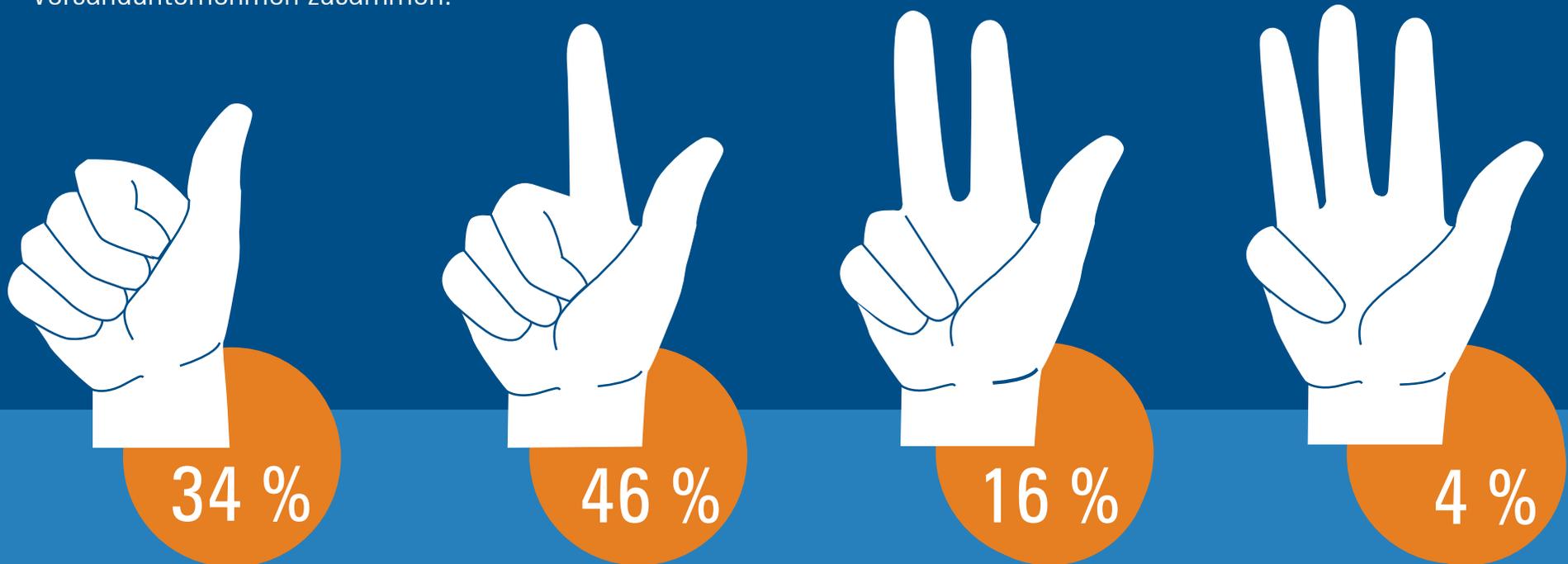
Wie viele verschiedene Versanddienstleister nutzen Sie?

Die Mehrzahl der Befragten (46 Prozent) nutzt zwei Versanddienstleister gleichzeitig und kombiniert somit die jeweiligen Vorteile zweier Anbieter. Außerdem minimiert der Versender somit das Ausfallrisiko bei Streiks oder Havarien.

Etwa ein Drittel verlässt sich auf nur einen Dienstleister zum Versenden der Ware und 16 Prozent nehmen die Dienstleistungen von drei unterschiedlichen Anbietern in Anspruch. Vier Prozent arbeiten sogar mit vier oder mehr Versandunternehmen zusammen.



„EIN DRITTEL VERLÄSST  
SICH AUF NUR EINEN  
DIENSTLEISTER“

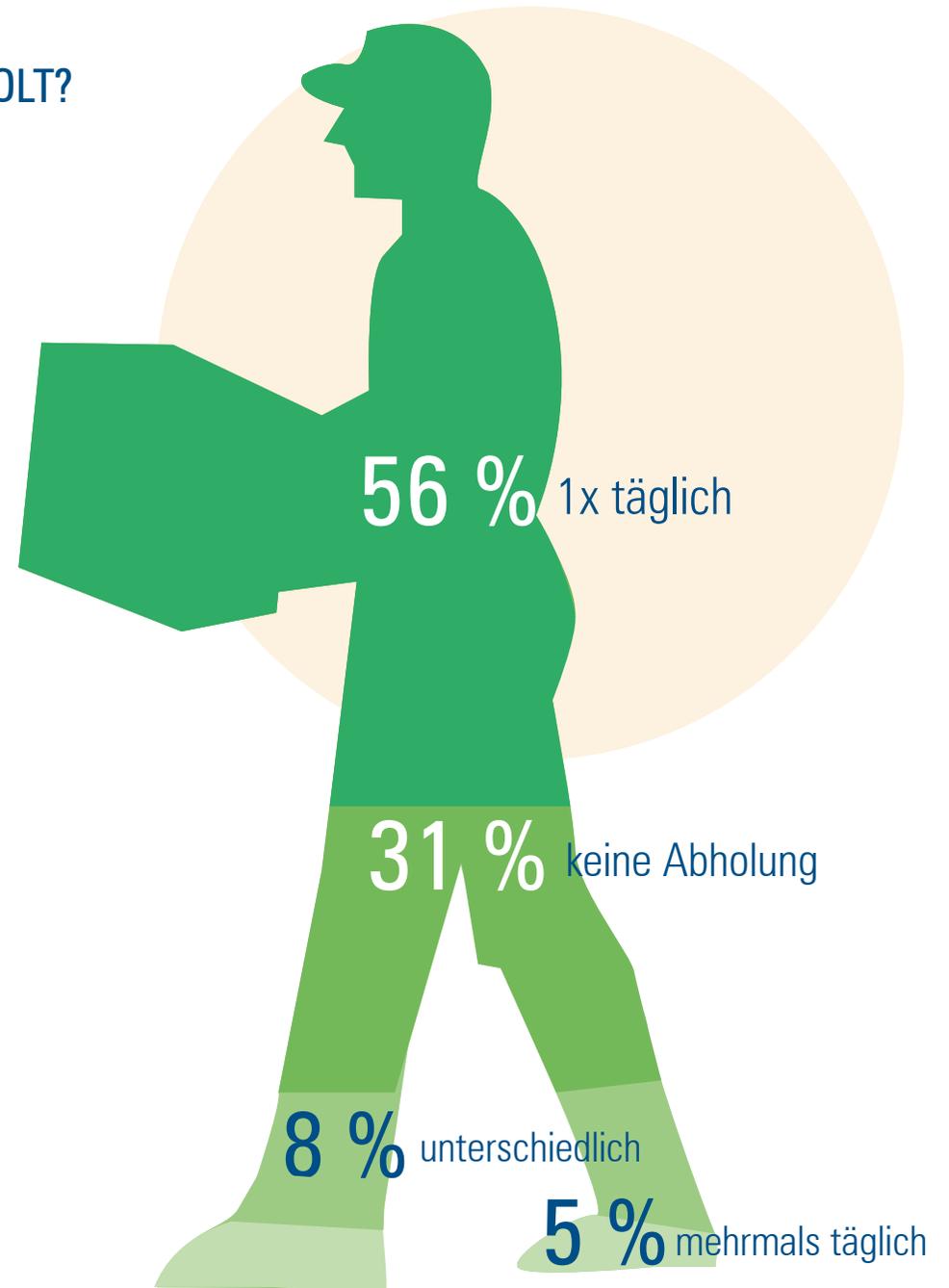


## 2.1 | WIE OFT WERDEN DIE PAKETE BEI IHNEN ABGEHOLT?

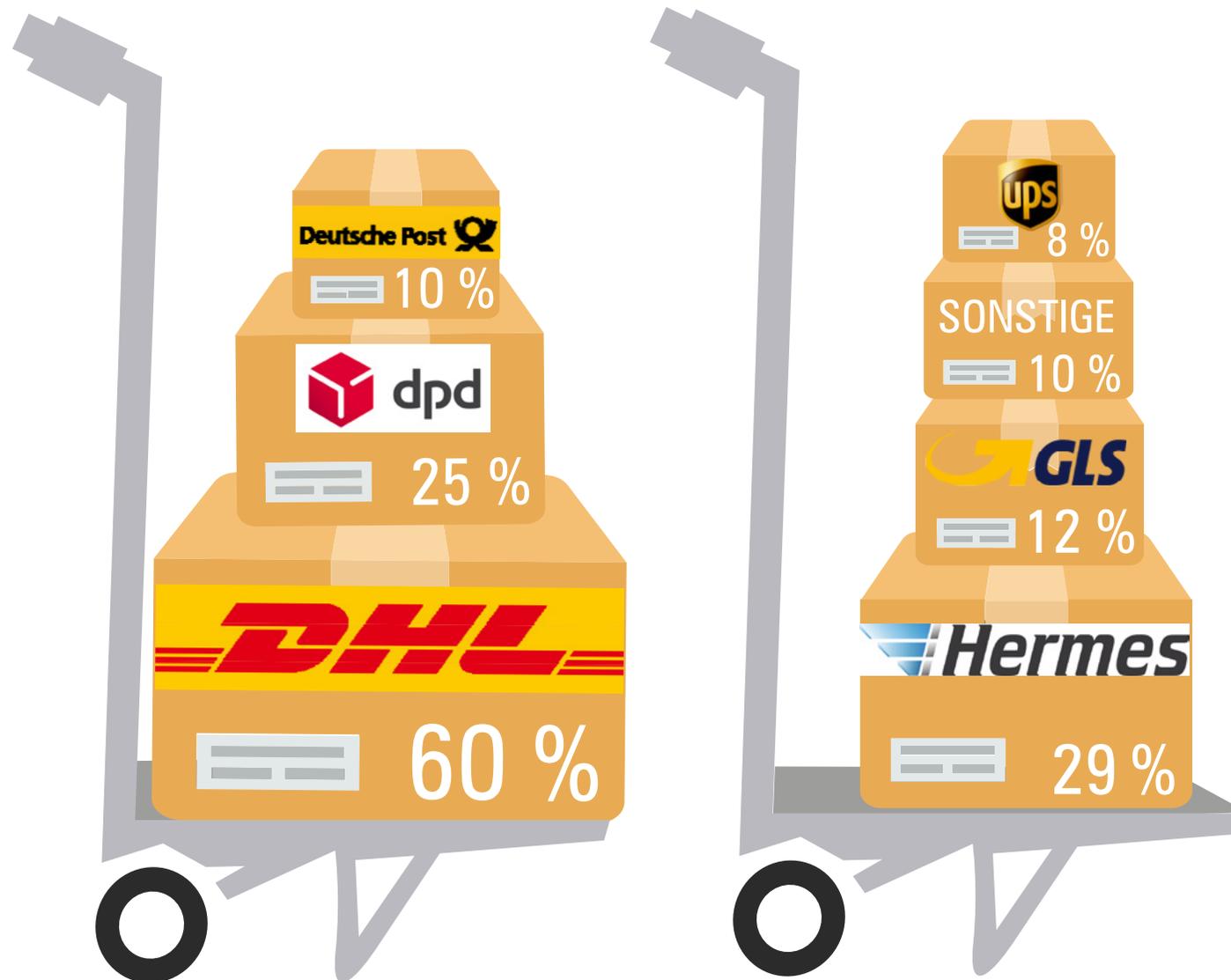
Über die Hälfte der Online-Händler (56 Prozent) lässt einmal täglich ihre Waren von einem Paketboten abholen, während ein Drittel der Befragten die Pakete noch selbst in die Paketstation bringt.

Obwohl der Bote bei vielen Versanddienstleistern schon für einen geringen Aufpreis zur gewünschten Adresse kommt und Pakete termingenuau abholt, nutzt eine relativ hohe Zahl der Befragten diesen Dienst noch nicht.

„56 % LASSEN EINMAL TÄGLICH IHRE WAREN VON EINEM PAKETBOTEN ABHOLEN“



## 2.2 | WELCHE VERSANDDIENSTLEISTER NUTZEN SIE?



Die meisten Online-Händler (60 Prozent) setzen auf DHL als Versanddienstleister und etwa ein Drittel vertraut auf Hermes. Weitere Anbieter, die für den Versand von Waren genutzt werden, sind DPD (25 Prozent), GLS (12 Prozent) oder UPS (8 Prozent). Jeder zehnte Online-Händler nutzt den Brief- bzw. Warenversand der Deutschen Post, um kleine und leichte Artikel kostengünstig zu versenden.

„ETWA 10 %  
NUTZEN DIE  
DEUTSCHE  
POST FÜR DEN  
WARENVER-  
SAND“

## 2.3 | WAS IST IHNEN BEI DER AUSWAHL DES VERSANDDIENSTLEISTERS WICHTIG?

Erwartungsgemäß muss sich der gewählte Versanddienstleister durch Zuverlässigkeit (87 Prozent) und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis (73 Prozent) auszeichnen. Knapp jeder dritte Online-Händler legt außerdem besonderen Wert auf den guten Service und einen günstigen Preis.

Fast die Hälfte aller befragten Online-Händler legt beim Versanddienstleister Wert darauf, dass Boten vorsichtig mit den Paketen umgehen und die Quote beschädigter Pakete sehr gering bleibt. Interessant ist, dass Zusatzleistungen wie Expresslieferung oder Postboxen nur für elf Prozent der Befragten eine Rolle spielen.



Zuverlässigkeit



Gutes Preis/Leistungs-Verhältnis



Vorsichtiger Umgang  
mit der Ware



Guter Service



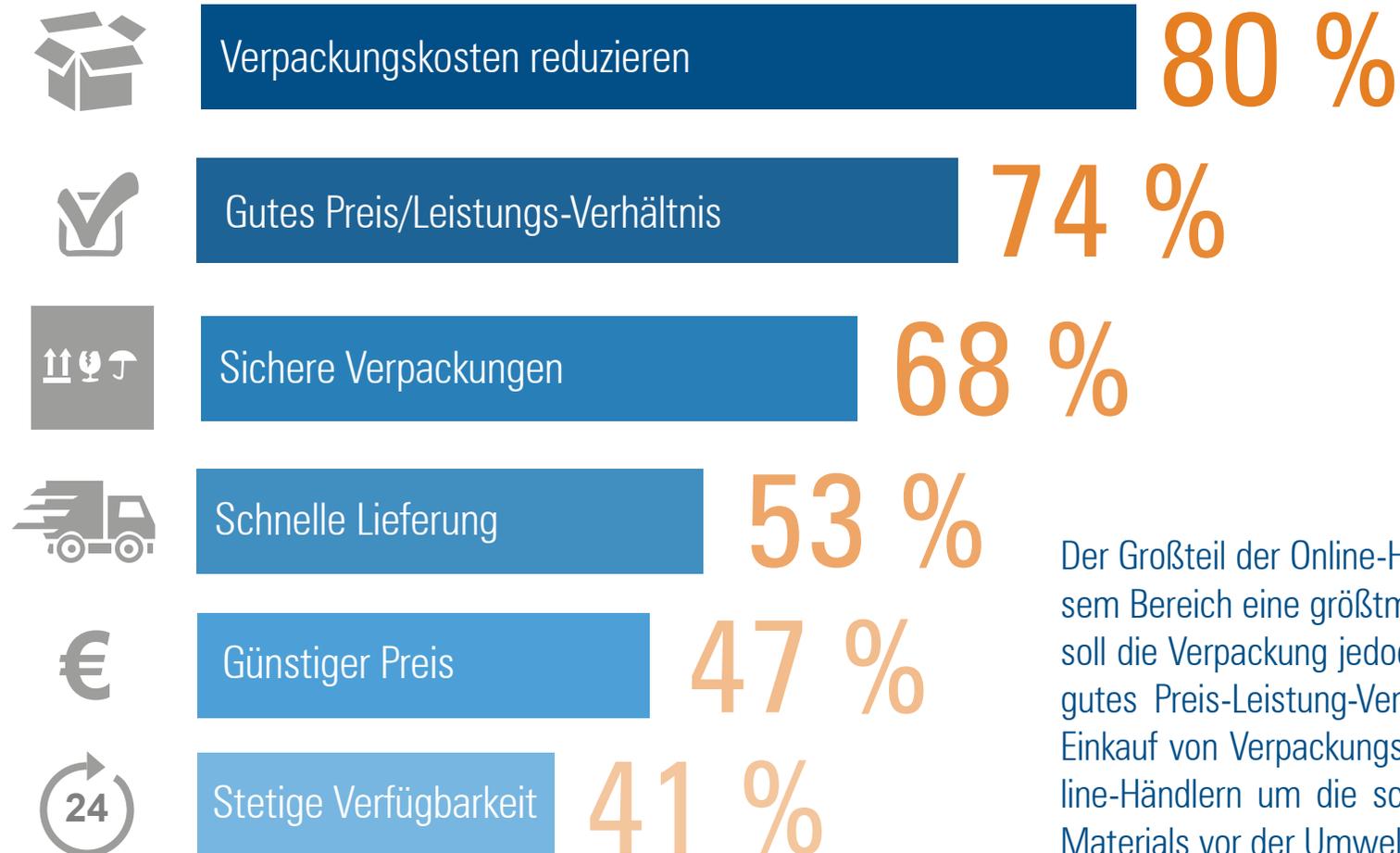
Zusatzleistungen

### 3 | VERPACKUNGSLÖSUNGEN

Worauf legen Sie bei Ihrer Verpackung besonders Wert?

Zum Thema Verpackung haben wir Online-Händler befragt, worauf sie bei der Wahl des Materials besonders achten.

#### TOP-THEMEN BEI VERPACKUNGSMATERIAL:



Der Großteil der Online-Händler (80 Prozent) möchte in diesem Bereich eine größtmögliche Einsparung erzielen. Dabei soll die Verpackung jedoch sicher sein (68 Prozent) und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bieten (74 Prozent). Beim Einkauf von Verpackungsmaterial geht es den meisten Online-Händlern um die schnelle Lieferung (53 Prozent) des Materials vor der Umweltverträglichkeit (34 Prozent).

## 4 | TRENDS UND ENTWICKLUNGEN

Etwa ein Viertel der befragten Online-Händler muss sich mit der Verpackungsordnung auseinandersetzen und darauf achten, dass Waren ordnungsgemäß lizenziert sind. Nur ein geringer Prozentsatz von weniger als zehn Prozent der Befragten interessiert sich für ergonomische oder besonders neuartige und innovative Verpackungslösungen.



„JEDER VIERTE ACHTET AUF  
ORDNUNGSGEMÄSSE LIZEN-  
SIERUNG DER VERPACKUNG“

PRODUKTVIELFALT 14%  
ERGONOMISCHE VERPACKUNGEN 8%  
LIZENSIERUNG DER VERPACKUNGEN  
GEMÄSS DER VERPACKUNGSVERORDNUNG 26%  
UMWELTBEWUSSTE NEUHEITEN 9%  
VERPACKUNGEN 34%

# DIE ERGEBNISSE

## IM ÜBERBLICK

**85%** der Online-Händler wollen Versandkosten reduzieren

Die Mehrzahl lässt **1x** täglich Pakete von zwei verschiedenen Versanddienstleistern abholen.

NUR

**1/3** bringen Pakete selbst zur Post

Versand mit Robotern oder Drohnen sind für

**3%** relevant.

**60%** der Befragten nutzen den Service von DHL

# ÜBER DEN HÄNDLERBUND

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.

## ÜBER DIE LANDBELL AG



Landbell bietet die rechtssichere und flächendeckende Entsorgung von Verpackungen aus einer Hand in Deutschland und Europa an. Mit Landbell EASy haben wir eine Lösung speziell für Kleinstmengen von Verpackungsmaterial geschaffen: schnell, einfach und unkompliziert. Das hält den Aufwand und die Kosten gering und übersichtlich. Natürlich unterbreiten wir Ihnen auch ein Angebot für größere Mengen!

## ECKDATEN

über 50.000  
geschützte  
Onlinepräsenzen



Größter  
Onlinehandelsverband  
Europas



Einer der führenden  
Rechtstextanbieter  
im Internet



2008 gegründet

# KONTAKT

Händlerbund e. V.  
ARCUS Park  
Torgauer Straße 233  
04347 Leipzig

Vertreten durch den Vorstandsvorsitzenden  
Herrn Andreas Art

Telefon: 0341 / 926 59 0  
Telefax: 0341 / 926 59 100  
E-Mail: [info@haendlerbund.de](mailto:info@haendlerbund.de)  
Internet: [www.haendlerbund.de](http://www.haendlerbund.de)

eingetragen im Vereinsregister des  
Amtsgerichtes Leipzig  
Registernummer VR 4663

Dieser Bericht dient ausschließlich Informationszwecken.  
Die enthaltenen Empfehlungen und Ratschläge wurden in  
gutem Glauben erstellt. Der Händlerbund übernimmt keine  
Haftung.

© Händlerbund 2016



LANDBELL®



Händlerbund-Studie  
April 2016

**LOGISTIK STUDIE  
IM JAHR 2016**

WIR HABEN  
**965 HÄNDLER**  
BEFRAGT, WIE  
SIE MIT DEN  
THEMEN VER-  
PACKUNG UND  
VERSAND IM  
E-COMMERCE  
UMGEHEN.