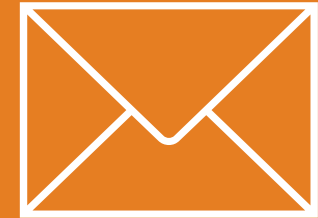


DIE FOLGEN DES POSTSTREIKS



Juli
2015

Händlerbund
Studie



1.002

befragte
Online-Händler



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Poststreik betrifft nahezu alle Händler	4
2 Großteil steigt auf andere Anbieter um	5
3 Händler können nicht aushelfen	6
4 Beschwerden durch den Poststreik	7
5 Poststreik sorgt für einbrechende Umsätze	8
Die Ergebnisse	9
Händlerbund	10
Kontakt	11



WIR BEFRAGTEN
1.002 HÄNDLER

VORWORT STUDIE ZU DEN FOLGEN DES POSTSTREIKS

Vier Wochen dauerten die Streiks bei der Deutschen Post an. Pakete und Briefe blieben liegen, wichtige Rechnungen und bestellte Waren kamen bei den Empfängern nicht an. Doch wie groß sind die Auswirkungen auf den Online-Handel wirklich? Der Händlerbund hat Online-Händler nach den Auswirkungen des Poststreiks befragt.

1 | POSTSTREIK BETRIFFT NAHEZU ALLE HÄNDLER

Der Poststreik hat große Auswirkungen auf den Handel: 95 Prozent der Händler gaben an, von den Arbeitsniederlegungen bei der Deutschen Post betroffen zu sein. Damit ist nur jeder Zwanzigste nicht von den Streiks betroffen.

„NUR FÜNF PROZENT SIND NICHT BETROFFEN“

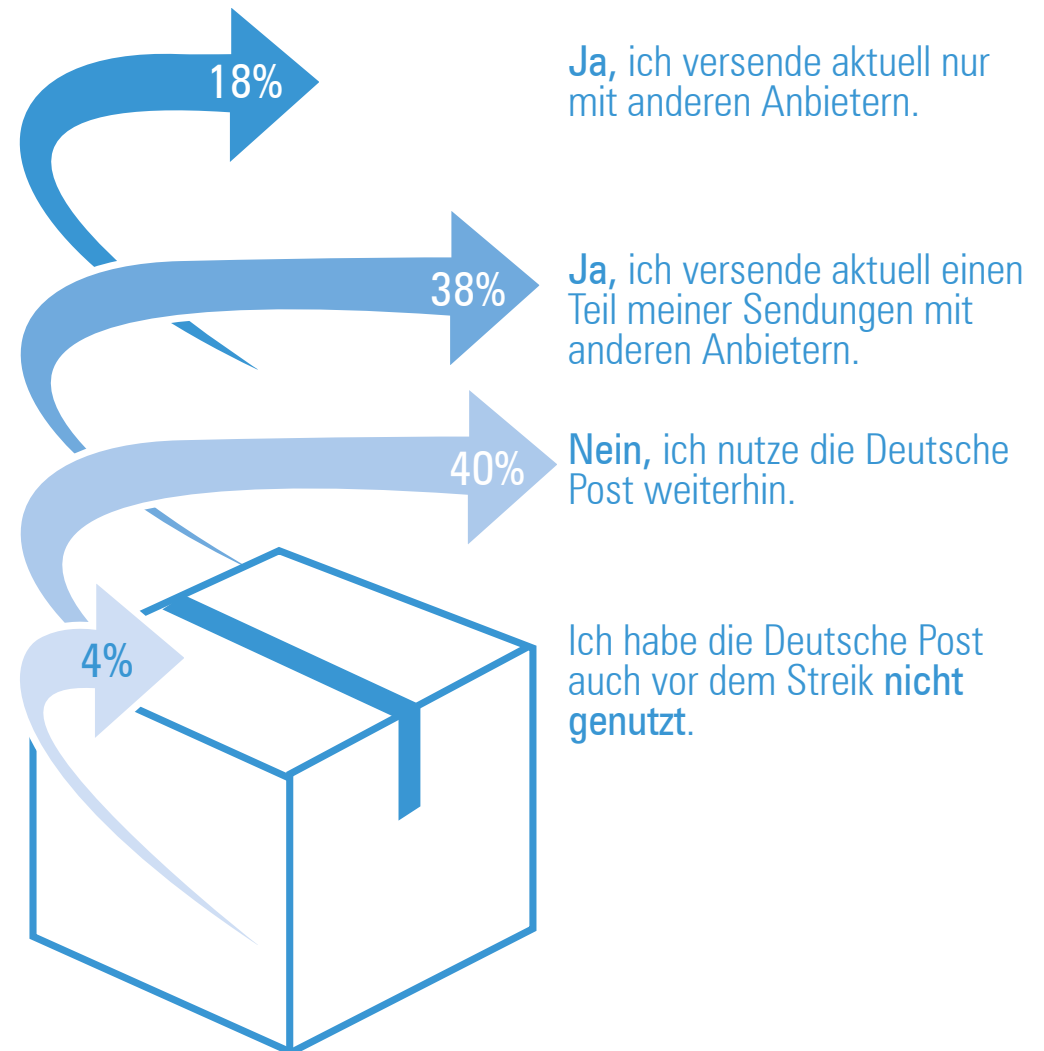


„JEDER FÜNFTE VERLÄSST SICH WÄHREND DES STREIKS NICHT AUF DIE DEUTSCHE POST“

2 | GROSSTEIL STEIGT AUF ANDERE ANBIETER UM

Der Großteil der Händler hat sich während des Streiks nicht ausschließlich auf die Deutsche Post verlassen: Knapp jeder Fünfte verschickte seine Waren ausschließlich mit anderen Anbietern. 38 Prozent der befragten Händler gab zudem an, neben der Deutschen Post auch andere Logistik-Anbieter mit der Versendung der Produkte zu beauftragen.

Verständnis für die Arbeitsniederlegungen hat der Großteil nicht: Zwei Drittel der Händler zeigen kein Verständnis für die andauernden Streiks.



3 | HÄNDLER KÖNNEN NICHT AUSHELFFEN

Zwar gab es in der E-Commerce-Branche immer wieder Aufrufe, während der Poststreiks selbst auszuhelfen, um die Zustellung der Waren zu gewährleisten, doch das kommt nur für die wenigsten Händler auch wirklich in Frage. Lediglich sechs Unternehmen gaben an, sich bereits an der Arbeit beteiligt zu haben. Jeder Siebte würde dies zumindest tun, wenn es von jemand anderem organisiert werden würde.

„DIE MEHRHEIT DER HÄNDLER SCHLIESST AUS,
SELBST BEI DER POST AUSZUHELFFEN“



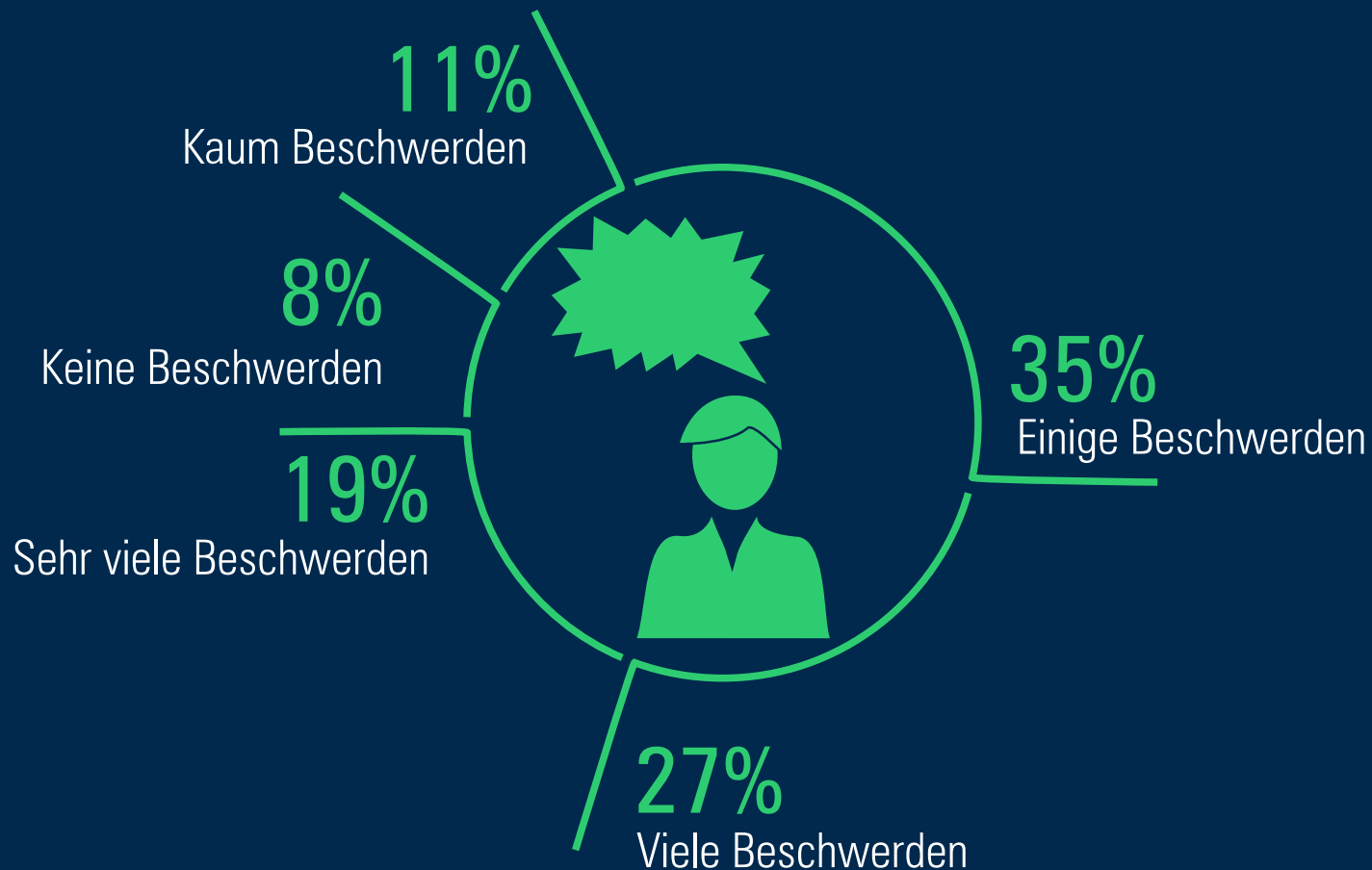
1% Ja, unser Unternehmen hat sich bereits an der Arbeit beteiligt.

16% Ja, wir würden aushelfen, wenn es von einem Dritten organisiert werden würde.

83% Nein, das kommt für uns nicht in Frage.

4 | BESCHWERDEN DURCH DEN POSTSTREIK

Wenn die Pakete und Bestellungen während des Poststreiks liegenbleiben, wenden die Kunden sich an die Händler: Nur acht Prozent der Befragten gaben an, keine Beschwerden erhalten zu haben. Jeder Dritte habe „einige Beschwerden“ verzeichnet und jeder Vierte sogar „viele Beschwerden“. Rund jeder siebte Händler sieht sich sogar mit sehr vielen Beschwerden konfrontiert – damit ist der Poststreik auch auf dieser Ebene ein großes Ärgernis für die Händler.



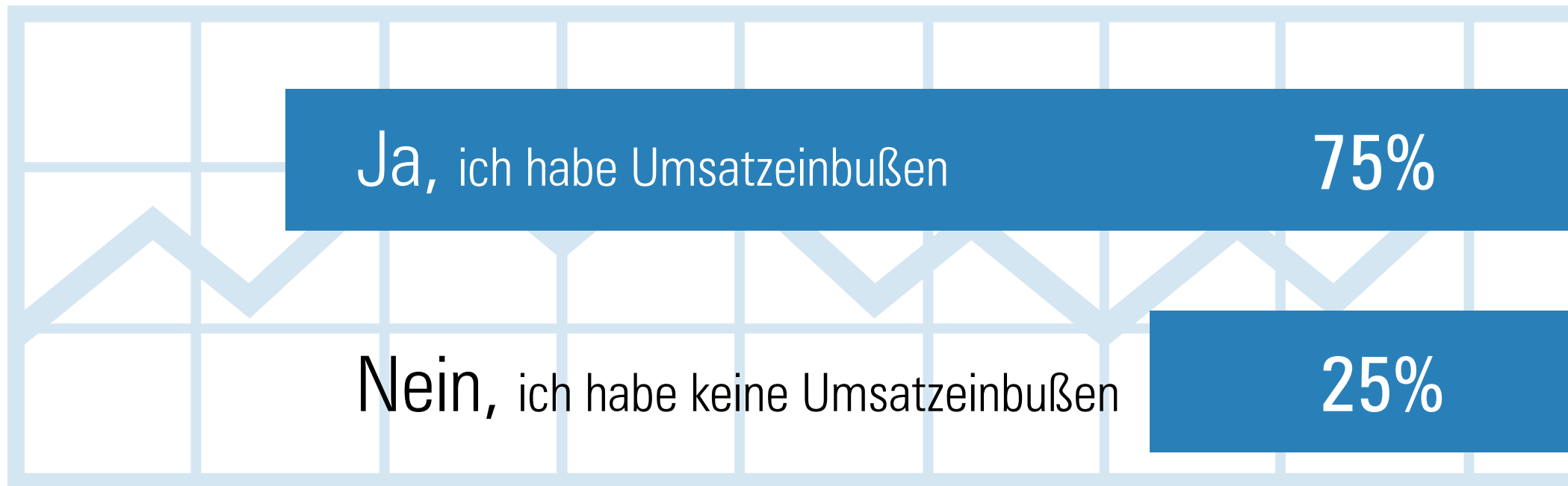
„KUNDEN
BESCHWEREN
SICH ÜBER
LIEGENGE-
BLIEBENE
SENDUNGEN
BEI DEN
HÄNDLERN“

5 | POSTSTREIK SORGT FÜR EINBRECHENDE UMSÄTZE

Wenn die Kunden damit rechnen, dass ihre Bestellungen nicht ankommen könnten oder die Pakete tatsächlich liegenbleiben, wirkt sich das merklich auf die Umsätze der Händler aus: Drei von vier Händlern haben Umsatzeinbußen durch die Arbeitsniederlegungen zu verzeichnen

92 Prozent der Befragten, die bereits eine Auswirkung auf ihre Umsätze erkennen, gaben an, sogar noch weitere Umsatzeinbußen zu erwarten.

„75 PROZENT DER
HÄNDLER HABEN UM-
SATZEINBUSSEN ZU
VERKRAFTEN“



DIE ERGEBNISSE

IM ÜBERBLICK

der Händler sind vom Poststreik betroffen.

95%

der Händler verlassen sich weiter ausschließlich auf die Deutsche Post.

40%

64% der Befragten zeigen kein Verständnis für den Poststreik.

der Befragten verzeichnen Umsatzeinbußen durch den Streik.

75%

92% der Händler geben an, Beschwerden durch den Poststreik erhalten zu haben.

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.

ECKDATEN

über 40.000
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 Bundesvorsitzenden
Herrn Andreas Art

Telefon: 0341 / 926 59 0
Telefax: 0341 / 926 59 100
E-Mail: info@haendlerbund.de
Internet: 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 2015



Händlerbund-Studie
Juli 2015

DIE FOLGEN DES
POSTSTREIKS

WIR FRAGTEN
1.002 HÄNDLER
NACH IHREN
ERFAHRUNGEN
WÄHREND DER
STREIKZEIT DER
POST.