

ZUFRIEDENHEIT IM ONLINE-HANDEL IM JAHR 2016



Januar
2017

Händlerbund
Studie



534

befragte
Online-Händler



DAS JAHR 2016 IST VORÜBER. WIE HABEN ONLINE-HÄNDLER ES ERLEBT? DER HÄNDLERBUND HAT 534 ONLINE-HÄNDLER ZU IHREN ERFAHRUNGEN IM VERGANGENEN JAHR BEFRAGT.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Gesamtzufriedenheit	4
2 Umsatzentwicklung	5
3 Weihnachtsgeschäft	6
4 Retourenquoten	7
5 Prognose	8
6 Herausforderungen für das Jahr 2017	9
Die Ergebnisse	10
Händlerbund	11
Kontakt	12



WIR BEFRAGTEN

534 HÄNDLER

VORWORT

UMFRAGE ZUR ZUFRIEDENHEIT 2016

Der Händlerbund hat 534 Online-Händler gefragt, wie sie das Geschäftsjahr 2016 erlebt haben und welche Zukunftsaussichten sie für das laufende Jahr sehen.

Auch, wenn der Großteil der befragten Online-Händler zufrieden sein kann und optimistisch in die Zukunft blickt, stellen sich Herausforderungen, die es auch im aktuellen Jahr zu bewältigen gilt. Vor allem der starke Wettbewerb im florierenden Online-Handel und die Konkurrenz aus Fernost erhöhen den Druck auf die Online-Händler.

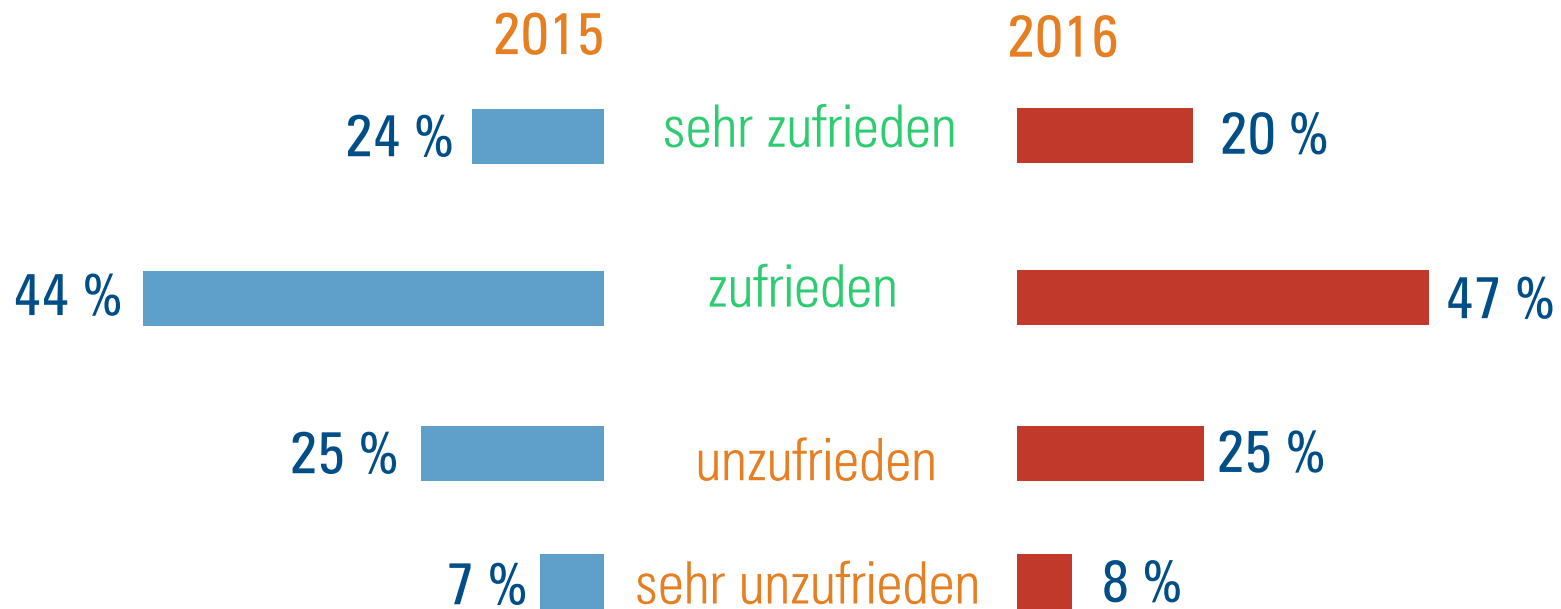


1 | GESAMTZUFRIEDENHEIT

Mehr als zwei Drittel der befragten Online-Händler sind entweder zufrieden (47 %) oder sehr zufrieden (20 %) mit ihren Geschäftszahlen. An der Gesamtzufriedenheit hat sich im Vergleich zu 2015 kaum etwas verändert.

„DIE GESAMTZUFRIEDENHEIT DER HÄNDLER BLIEB IM VERGLEICH ZUM VORJAHR ETWA GLEICH.“

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Online-Handel im Jahr 2016?

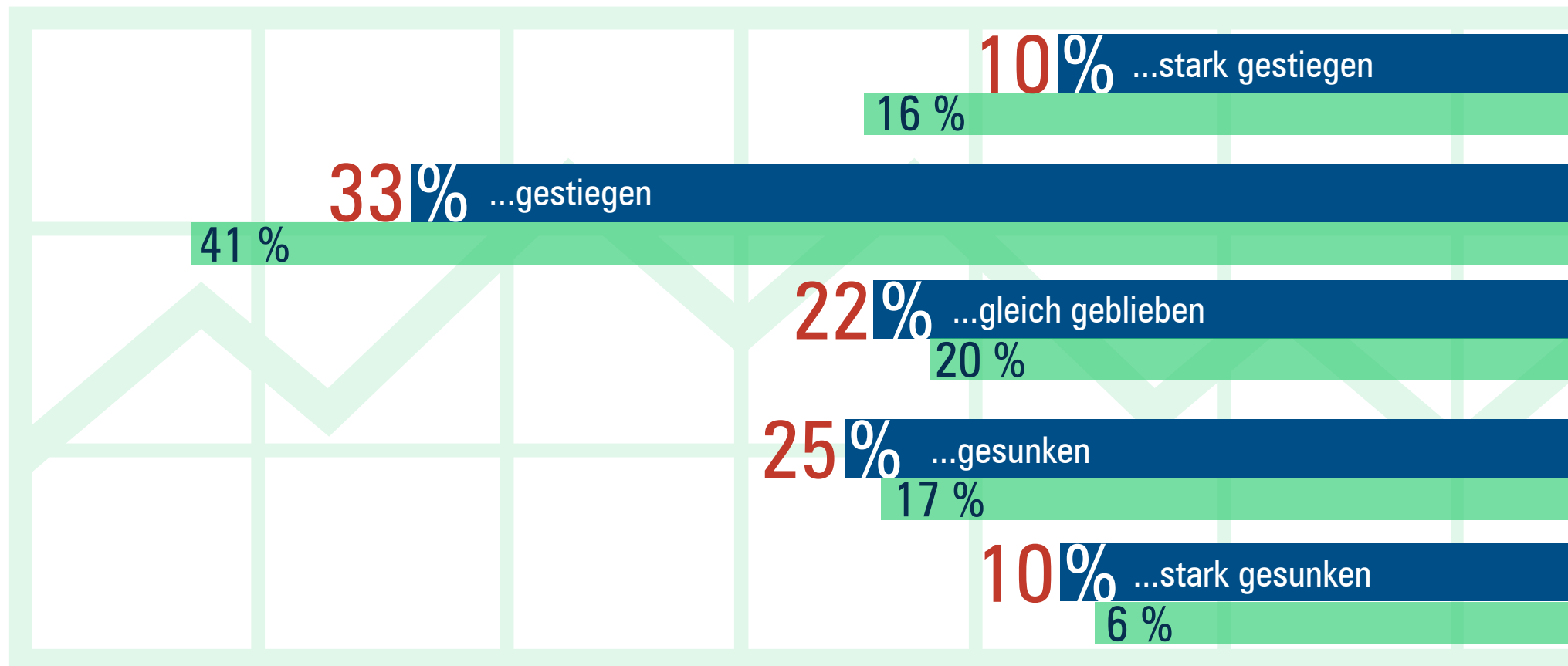


2 | UMSATZENTWICKLUNG

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.

„DIE UMSÄTZE IM
ONLINE-HANDEL STIEGEN
WENIGER STARK ALS IM
VORJAHR.“

■ 2016
■ 2015



3 | WEIHNACHTSGESCHÄFT

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 %).



sehr zufrieden
20 %



zufrieden
40 %



unzufrieden
30 %



sehr unzufrieden
10 %

„FÜR 60 PROZENT DER HÄNDLER WAR DAS
WEIHNACHTSGESCHÄFT EIN ERFOLG.“

4 | RETOURENQUOTEN

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.



sehr hoch 10 %

sehr niedrig 46 %



keine Retouren 44 %



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.

„KONKURRENZDRUCK IST DIE GRÖSSTE HERAUSFORDERUNG.“



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



Ein Drittel möchte sich im Online-Marketing fit machen und Shop-Prozesse automatisieren.



DIE ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

Jeder **FÜNFTE** der Befragten war mit dem vergangenen Geschäftsjahr „sehr zufrieden“.

Für **22%** blieben die Umsätze im Jahr 2016 stabil.

Das Weihnachtsgeschäft war für **60%** ein voller Erfolg.

Mehr als jeder **ZWEITE** Online-Händler hat Angst vor dem wachsenden Konkurrenzdruck der Branche.

Rund **1/4** erwartet steigende Umsätze im Jahr 2017.

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 55.000
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
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 2017



Händlerbund-Studie
Januar 2017

ZUFRIEDENHEIT IM
ONLINE-HANDEL
IM JAHR 2016

WIR HABEN
534 HÄNDLER
BEFRAGT, WIE
ZUFRIEDEN SIE
MIT IHREM GE-
SCHÄFT IM JAHR
2016 SIND.