

# WEIHNACHTSGESCHÄFT 2013 / AUSBLICK 2014



Januar  
2014

Händlerbund  
Studie



472

befragte  
Online-Händler



# WIR BEFRAGTEN 472 HÄNDLER ZU IHREN ERFAHRUNGEN IM WEIHNACHTSGESCHÄFT.

## Inhaltsangabe

Vorwort .....	Seite 3
<b>1</b>   Weihnachtsgeschäft 2013 .....	Seite 4
<b>2</b>   Umsatzentwicklung gespalten .....	Seite 5
<b>3</b>   Kaum Retouren nach den Weihnachtsfeiertagen .....	Seite 6
<b>4</b>   43 Prozent der Händler sind wenig optimistisch .....	Seite 7
Die Ergebnisse im Überblick .....	Seite 8
Über den Händlerbund .....	Seite 9
Kontaktinformationen .....	Seite 10



# Studie zum Weihnachtsgeschäft 2013

# Ausblick 2014

WIR BEFRAGTEN  
**472** HÄNDLER

Das Weihnachtsgeschäft 2013 ist beendet. Auf die erfahrungsgemäß umsatzstärkste Zeit folgt oft eine Retourenwelle: Unliebsame Geschenke werden zurückgeschickt oder umgetauscht.

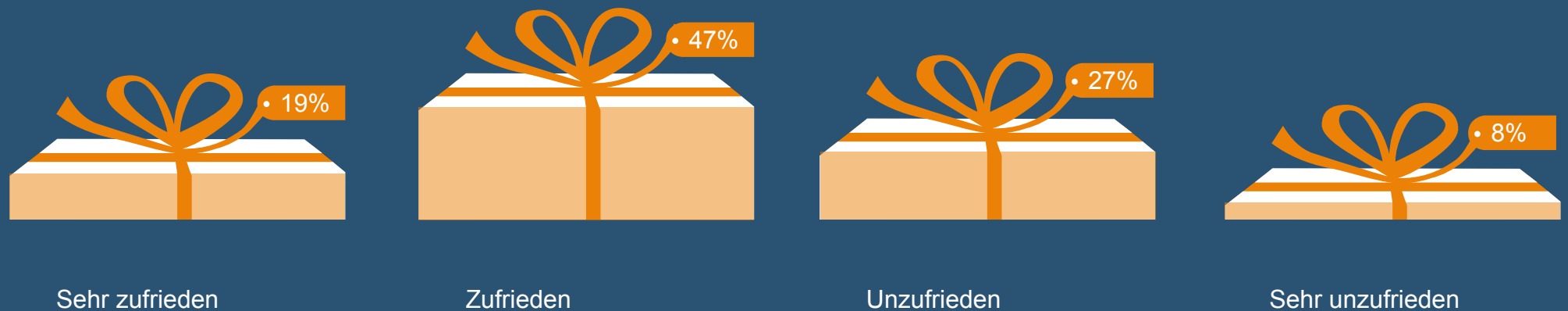
Wir wollten erfahren, wie die wichtigste Zeit im Verkaufsjahr für die Online-Händler verlaufen ist und ob es zu vielen Retouren kam. Außerdem wollten wir wissen, wie die Händler auf das Jahr 2014 blicken.



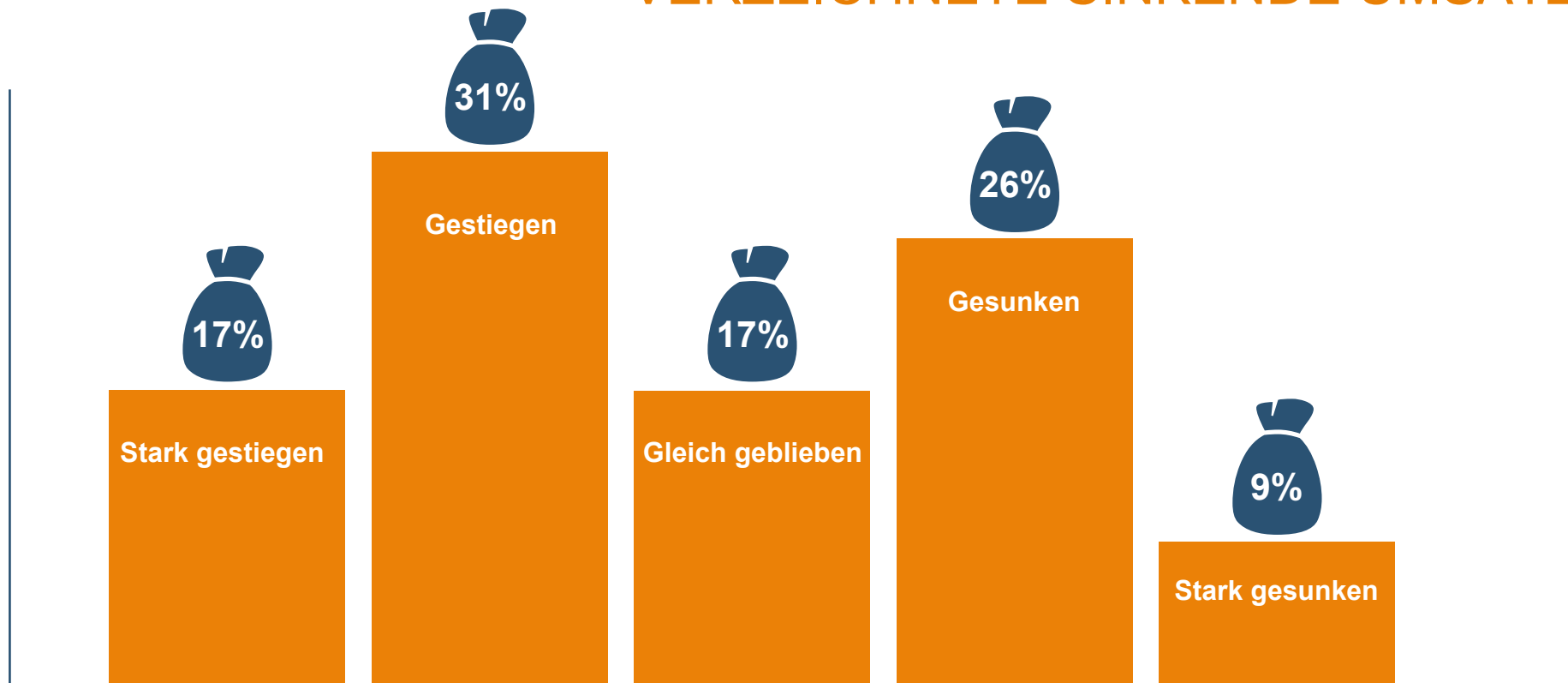
# ZWEI VON DREI HÄNDLERN SIND ZUFRIEDEN

## 1 | WEIHNACHTSGESCHÄFT 2013

Das Weihnachtsgeschäft 2013 konnte nicht bei allen Online-Händlern für Zufriedenheit sorgen: Etwa jeder Vierte zeigte sich mit dem Geschäft unzufrieden, knapp jeder zehnte Befragte sogar sehr unzufrieden. Dem gegenüber stehen immerhin zwei von drei Händlern, die zufrieden sind.



## EIN DRITTEL DER HÄNDLER VERZEICHNETE SINKENDE UMSÄTZE



### 2 | UMSATZENTWICKLUNG GESPALTEN

Entgegen der allgemeinen Erwartung, dass das Weihnachtsgeschäft für einen merklichen Aufschwung sorgt, musste ein Drittel der Händler sinkende Umsätze im Vergleich zum Vorjahr verzeichnen. Erwartungsgemäß stimmen die Werte in etwa mit denen der unzufriedenen Händler überein. Der Vergleich zum Vorjahr entscheidet demnach über die Stimmung der Händler – selbst bei einem guten Ergebnis, welches aber unter dem Vorjahresniveau liegt, scheint sich Unzufriedenheit bemerkbar zu machen.

# EIN DRITTEL DER HÄNDLER BLIEB VON RETOUREN VERSCHONT

## 3 | KAUM RETOUREN NACH DEN WEIHNACHTSFEIERTAGEN

Im vergangenen Jahr schien der Weihnachtsmann die Wunschzettel richtig gelesen zu haben: Zwei von drei Händlern haben nach dem Weihnachtsfest keine bis wenige Retouren zu verzeichnen. Insgesamt blieb eine vermutete Flut an Rücksendungen aus. Nur jeder zwanzigste Händler hatte viele Retouren zu verzeichnen.



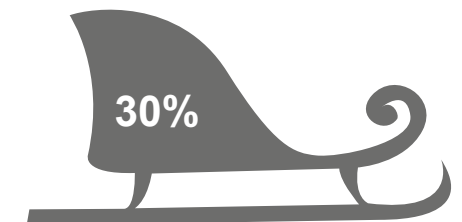
Es gab **viele** Retouren



Es gab **einige** Retouren



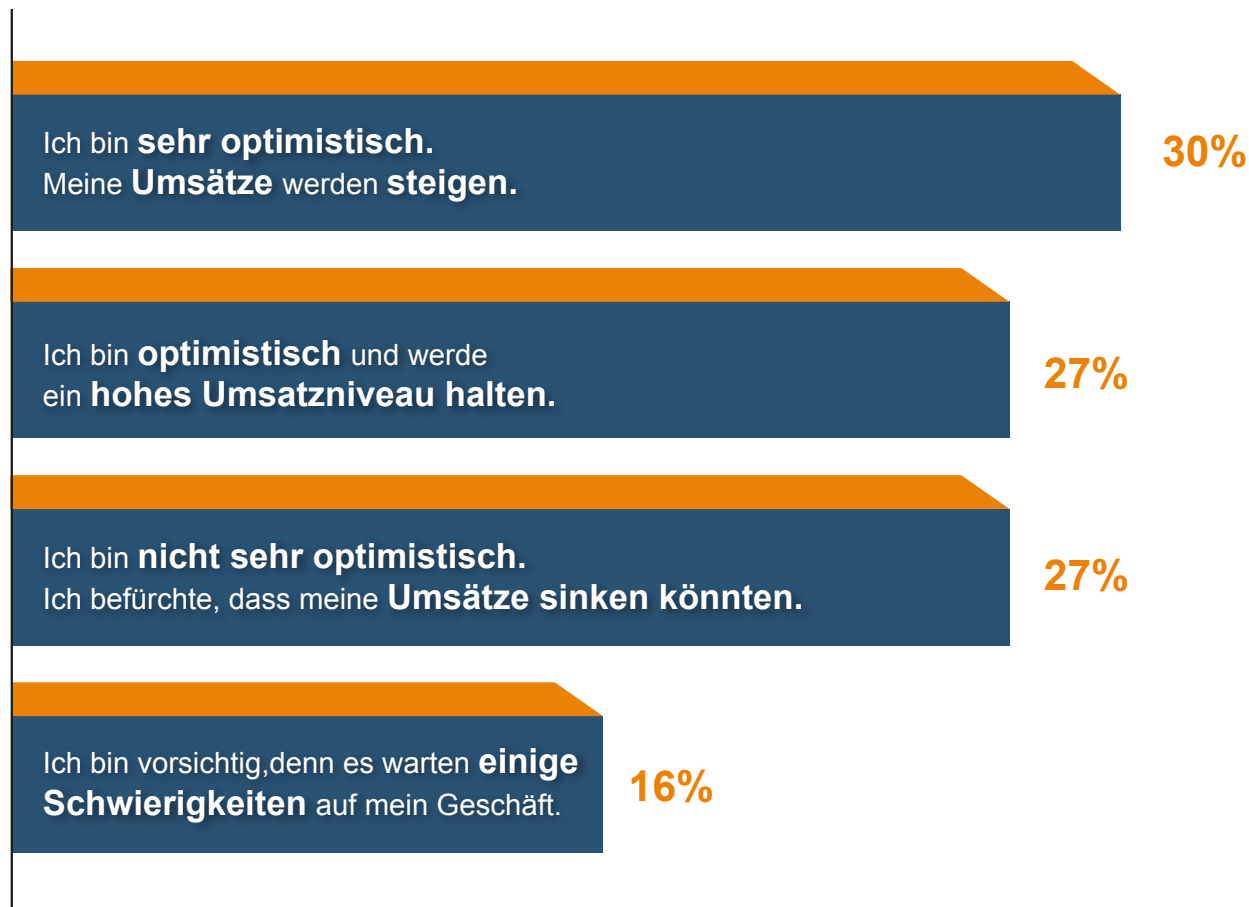
Es gab **nur wenige** Retouren



Es gab **keine** Retouren

#### 4 | 43 PROZENT DER HÄNDLER SIND WENIG OPTIMISTISCH

Die Erwartungshaltung hinsichtlich des kommenden Jahres ist gespalten: Zwar blickt etwas mehr als die Hälfte der Befragten optimistisch auf das Jahr 2014 und will ein hohes Umsatzniveau halten beziehungsweise mehr Umsätze erreichen. Doch jeder Vierte fürchtet, mit sinkenden Umsatzzahlen kämpfen zu müssen und jeder Sechste sieht Schwierigkeiten auf sein Geschäft zukommen.



NAHEZU JEDER  
ZWEITE HÄNDLER  
MACHT SICH  
SORGEN





# ÜBER DEN HÄNDLERBUND

Der Händlerbund wurde 2008 gegründet und vertritt als größter Onlinehandelsverband Europas und einer der führenden Anbieter von professionellen E-Commerce-Dienstleistungen die Interessen von mehr als 30.000 Onlinepräsenzen.

Der Verband stellt inzwischen neben abmahnsicheren Rechtstexten für das Internet ein umsatzförderndes Kundenbewertungssystem für Online-Shops sowie das Käufersiegel für Online- und eBay-Shops zur Verfügung.

Neben der Förderung des Erfahrungsaustauschs und der Vernetzung garantiert der Händlerbund mit seinen verschiedenen Leistungspaketen einen umfassenden Rechtsschutz für Online-Shop-, Plattform- und Website-Betreiber durch auf Onlinerecht spezialisierte Juristen.



## ECKDATEN

- größter Onlinehandelsverband Europas
- 2008 gegründet
- einer der führenden E-Commerce Dienstleister
- über 30.000 geschützte Onlinepräsenzen

# KONTAKT

## Händlerbund e.V.

Essener Str. 39

04357 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 Informations-  
zwecken. Die enthaltenen Empfehlungen und  
Ratschläge wurden in gutem Glauben erstellt.  
Der Händlerbund übernimmt keine Haftung.

© Händlerbund 2014

