

E-COMMERCE-STUDIE ÖSTERREICH 2017

KONSUMENTENVERHALTEN IM DISTANZHANDEL

EXECUTIVE SUMMARY

ANALYSEZEITRAUM 2017 IM ÜBERBLICK

ZEITRAUM MAI 2016 BIS APRIL 2017
UND VERÄNDERUNG ZU 2016

EINKAUF IM DISTANZHANDEL

- VERSANDHANDEL
- INTERNET-EINZELHANDEL
- INTERNET VIA SMARTPHONE

ONLINE- SHOPPING

- INTERNET-EINZELHANDEL
- INTERNET VIA SMARTPHONE

SMARTPHONE- SHOPPING

- INTERNET VIA SMARTPHONE

4,9 Mio

DISTANZHANDELS-
KÄUFER/INNEN

67 %

der ÖsterreicherInnen
(ab 15 Jahre)

konstant

4,1 Mio

ONLINE-
SHOPPER/INNEN

56 %

der ÖsterreicherInnen
(ab 15 Jahre)

+ 100.000
+ 2 %

1,5 Mio

SMARTPHONE-
SHOPPER/INNEN

21 %

der ÖsterreicherInnen
(ab 15 Jahre)

+ 200.000
+ 17 %

€ 7,6 Mrd

AUSGABEN BEIM
EINKAUF IM INTERNET
& VERSANDHANDEL P.A

+ € 300 Mio
+ 4 %

€ 6,8 Mrd

AUSGABEN
IM INTERNET P.A

+ € 400 Mio
+ 6 %

€ 530 Mio

AUSGABEN IM
INTERNET VIA
SMARTPHONE P.A

+ € 110 Mio
+ 25 %

11 %

VERSANDHANDEL
& INTERNETHANDEL

(17 % NON-FOOD)

10 %

INTERNETHANDEL

0,8 %

INTERNETHANDEL
VIA SMARTPHONE

DER EINZELHANDELSRELEVANTEN KONSUMAUSGABEN FLIEßEN IN:

KEYFACTS 2017 IM ÜBERBLICK

ZEITRAUM MAI 2016 BIS APRIL 2017

UND VERÄNDERUNG ZU 2016

DURCHSCHNITTLLICHE AUSGABEN IM DISTANZHANDEL 2017

€ 1.550 PRO DISTANZHANDELS- KÄUFER/IN P.A	+ 4 % PRO DISTANZHANDELS- KÄUFER/IN	+ 16 % DEUTLICHE STEIGERUNG IN ALTERSGRUPPE 50+
--	--	--

AUSGABEN IM DISTANZHANDEL NACH WARENGRUPPEN 2017

TOP-WARENGRUPPEN 2017	TOP-GEWINNER 2016 / 2017
€ 1,7 Mrd BEKLEIDUNG/TEXTILEN	+ 11 % SCHUHE/LEDERWAREN
€ 1,1 Mrd ELEKTRO-/ELEKTRONIKGERÄTE	+ 10 % KOSMETIK
€ 0,7 Mrd BÜCHER/ZEITSCHRIFTEN	+ 8 % SPORTARTIKEL

ANTEIL DER DISTANZHANDELSAUSGABEN 2017

AN DEN GESAMTEN KONSUMAUSGABEN (in %)

32 % BÜCHER/ZEITSCHRIFTEN	30 % SPIELWAREN	28 % SPORTARTIKEL
-------------------------------------	---------------------------	-----------------------------

SMARTPHONE-SHOPPING 2017

46 % MOBILE-SHOPPER/INNEN IN DER ALTERSGRUPPE 15-29 JAHRE	+ 38 % MEHR MOBILE-SHOPPER/INNEN IN DER ALTERSGRUPPE 30-39 JAHRE
TOP-WARENGRUPPEN 2017	TOP-GEWINNER 2016 / 2017
€ 135 Mio BEKLEIDUNG/TEXTILEN	+ 61 % SCHUHE/LEDERWAREN
€ 72 Mio ELEKTRO-/ELEKTRONIKGERÄTE	+ 53 % COMPUTER-HARDWARE
€ 67 Mio BÜCHER/ZEITSCHRIFTEN	+ 52 % SPIELWAREN

4,9 Mio

Distanzhandels-
käuferInnen

Die 8. Studie zum Konsumentenverhalten im Distanzhandel im Auftrag des österreichischen Handelsverbands zeigt für den aktuellen Analysezeitraum 2017 stabile Käuferzahlen und steigende Distanzhandelsausgaben. Zwischen Mai 2016 und April 2017 haben – wie in der Vorjahresperiode 2016 – rd. 67 % bzw. 4,9 Mio ÖsterreicherInnen (ab 15 Jahre) Einzelhandelswaren im Internet- bzw. Versandhandel eingekauft. Der Einkauf im in- und ausländischen Distanzhandel hält sich dabei annähernd die Waage, wobei 4 von 10 DistanzhandelskäuferInnen nicht immer genau sagen können, ob sie im In- oder Ausland bestellen.

Deutliche Unterschiede zeigen sich jedoch zwischen dem Einkauf im Internet und im „klassischen“ Versandhandel. Während 56 % der ÖsterreicherInnen (ab 15 Jahre) online einkaufen, bestellen „nur mehr“ 18 % postalisch bzw. telefonisch (Mehrfachnennung).

€ 7,6 Mrd

Ausgaben
im Distanzhandel

Die Ausgaben der ÖsterreicherInnen steigen im aktuellen Analysezeitraum 2017 gegenüber der Vorjahresperiode um +4 % bzw. um rd. +€ 300 Mio an. Zurückzuführen ist das Plus auf höhere Ausgaben beim Online-Shopping (+6 %) bei gleichzeitigem Rückgang der Versandhandelsausgaben (-11 %). Mittlerweile werden 89 % der Distanzhandelsausgaben online getätigt (Vorjahresperiode: 87 %).

Rd. 4,9 Mio DistanzhandelskäuferInnen haben zwischen Mai 2016 und April 2017 rd. € 7,6 Mrd im in- und ausländischen Internet- bzw. Versandhandel ausgegeben, was 11 % der gesamten Einzelhandelsausgaben entspricht. Damit liegt der Anteil der Distanzhandelsausgaben in Österreich zwischen den vergleichbaren Werten in Deutschland (12 %) und der Schweiz (rd. 9 %).

€ 530 Mio

Ausgaben beim
Smartphone-Shopping

Der Boom beim Smartphone-Shopping gewinnt 2017 sogar noch an Fahrt. Bereits 21 % der ÖsterreicherInnen (ab 15 Jahren) kaufen auch direkt via Smartphone im Internet ein (gegenüber 18 % in der Vorjahresperiode). Der Anteil der Smartphone-ShopperInnen in der Alterskohorte 15-29 Jahre liegt bereits bei 46 %.

Die Ausgaben beim Smartphone-Shopping steigen im aktuellen Analysezeitraum nochmals dynamischer als in der Vorjahresperiode um +25 % auf in Summe rd. € 530 Mio an.

40 % Retouren im Distanzhandel

Zentrales Thema im Distanzhandel sind nach wie vor die Retouren. Im aktuellen Analysezeitraum haben 40 % der DistanzhandelskäuferInnen zumindest einen Teil der bestellten Waren wieder retour gesendet (Vorjahresperiode 39 %). „Betroffen“ ist vor allem das modische Segment. 50 % der DistanzhandelskäuferInnen, die Bekleidung im Distanzhandel bestellt haben, senden diese zumindest teilweise wieder retour – bei Schuhen trifft dies auf 27 % zu.

Resümierend ist festzuhalten, dass sich das Konsumentenverhalten im Analysezeitraum 2017 ähnlich wie 2016 mit konstanten Käuferzahlen und steigenden Ausgaben im Distanzhandel entwickelt hat. Online-Shopping gewinnt weiter an Bedeutung während der Einkauf im „klassischen“ Versandhandel abnimmt. Die Dynamik im Online-Shopping wird auch 2017 noch vom Boom im Smartphone-Shopping übertroffen. „E-Commerce“ entwickelt sich immer mehr zum „M-Commerce“.

METHODIK: DIE „E-COMMERCE-STUDIE ÖSTERREICH 2017 – KONSUMENTENVERHALTEN IM DISTANZHANDEL“ BASIERT AUF EINER TELEFONISCHEN BEFRAGUNG VON 2.000 ÖSTERREICHERINNEN (AB 15 JAHRE, REPRÄSENTATIV NACH ALTER/GESCHLECHT/BUNDESLAND FÜR DIE ÖSTERREICHISCHE BEVÖLKERUNG AB 15 JAHRE). KMU FORSCHUNG AUSTRIA ZEICHNET FÜR STUDIENKONZEPTION, ANALYSE UND INTERPRETATION DER BEFRAGUNGSERGEBNISSE VERANTWORTLICH. DIE TELEFONBEFRAGUNG HAT DER KOOPERATIONSPARTNER MAKAM RESEARCH IM CATI-STUDIO (COMPUTER ASSISTED TELEPHONE INTERVIEW) DURCHGEFÜHRT.

DIE „E-COMMERCE-STUDIE ÖSTERREICH 2017“ IST DIREKT BEIM HANDELSVERBAND ERHÄLTLICH. RÜCKFRAGEN UND BESTELLUNGEN BITTE DIREKT AN:

HANDELSVERBAND

Mag. Gerald Kühberger, MA
Communications Manager

Alser Straße 45
1080 Wien, Österreich

T: +43 1 406 22 36-77

F: +43 1 408 64 81

E: gerald.kuehberger@handelsverband.at

W: www.handelsverband.at

KMU FORSCHUNG AUSTRIA

Dr. Ernst Gittenberger
Projektleitung

Gußhausstraße 8
1040 Wien, Österreich

T: +43 1 505 97 61-26

F: +43 1 503 46 60

E: e.gittenberger@kmuforschung.ac.at

W: www.kmuforschung.ac.at