



E-Commerce-Studie Österreich 2020

Die 11. Studie zum Konsumentenverhalten im Distanzhandel

E-Commerce und Tech Day, 7. September 2020

www.kmuforschung.ac.at

11. Studie zum Konsumentenverhalten im Distanzhandel

im Auftrag



Analysen zu:

- ▶ Käuferzahlen
- ▶ Retouren
- ▶ Ausgaben
- ▶ Warengruppen

Einkauf im Distanzhandel:

- ▶ Online-Shopping
- ▶ Einkauf im klassischen Versandhandel
- ▶ Smartphone-Shopping
- ▶ Voice-Shopping

Methodik:

- ▶ Telefonische Befragung von 1.350 Österreicher_innen (ab 15 Jahre)
- ▶ Betrachtungszeitraum 2020: Mai 2019 bis April 2020

Distanzhandel

E-Commerce

M-Commerce

Voice-Commerce

Wachstum

Dynamik

Boom

Beschleunigung

KEY FACTS 2020

Einkauf im Distanzhandel

5,4 Mio

Distanzhandelskäufer_innen

€ 8,7 Mrd

Ausgaben im Distanzhandel

Online-Shopping

4,9 Mio

Online-Shopper_innen

€ 8,0 Mrd

Ausgaben im Internet

Smartphone-Shopping

2,4 Mio

Smartphone-Shopper_innen

€ 1,2 Mrd

Ausgaben via Smartphone

Voice-Shopping

38 Tsd

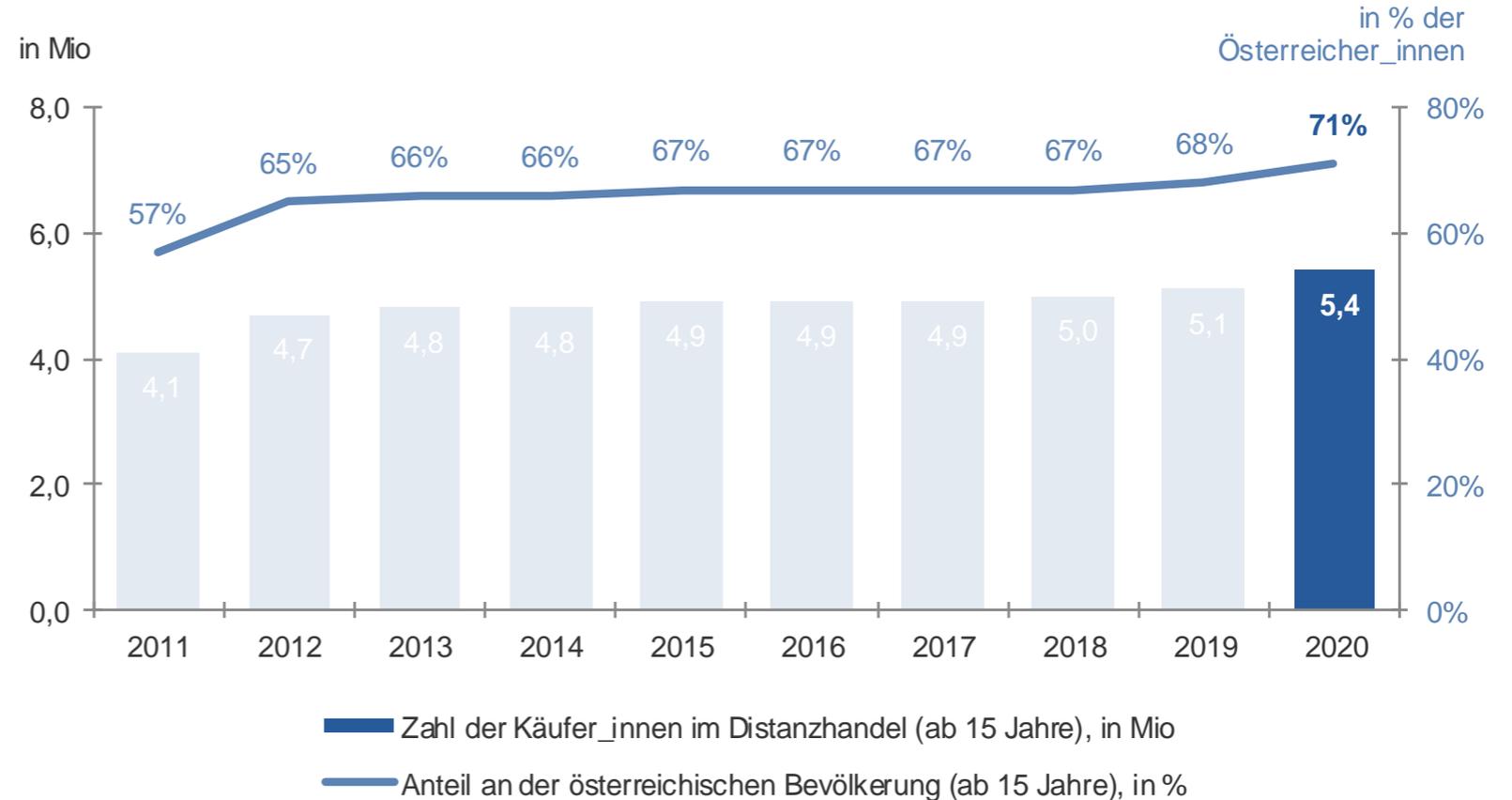
Shopper_innen via Alexa & Co

Analysezeitraum 2020 (Mai 2019 bis April 2020), gerundete Werte
Quelle: KMU Forschung Austria

Zahl der Käufer_innen im Distanzhandel steigt auf 5,4 Mio

71% bzw. 5,4 Mio
Österreicher_innen
kaufen im Internet-
und Versandhandel
ein

Zahl der Einkäufer_innen im
Distanzhandel, 2011-2020 (in Mio)
und Anteil der Österreicher_innen
(ab 15 Jahre, in %)

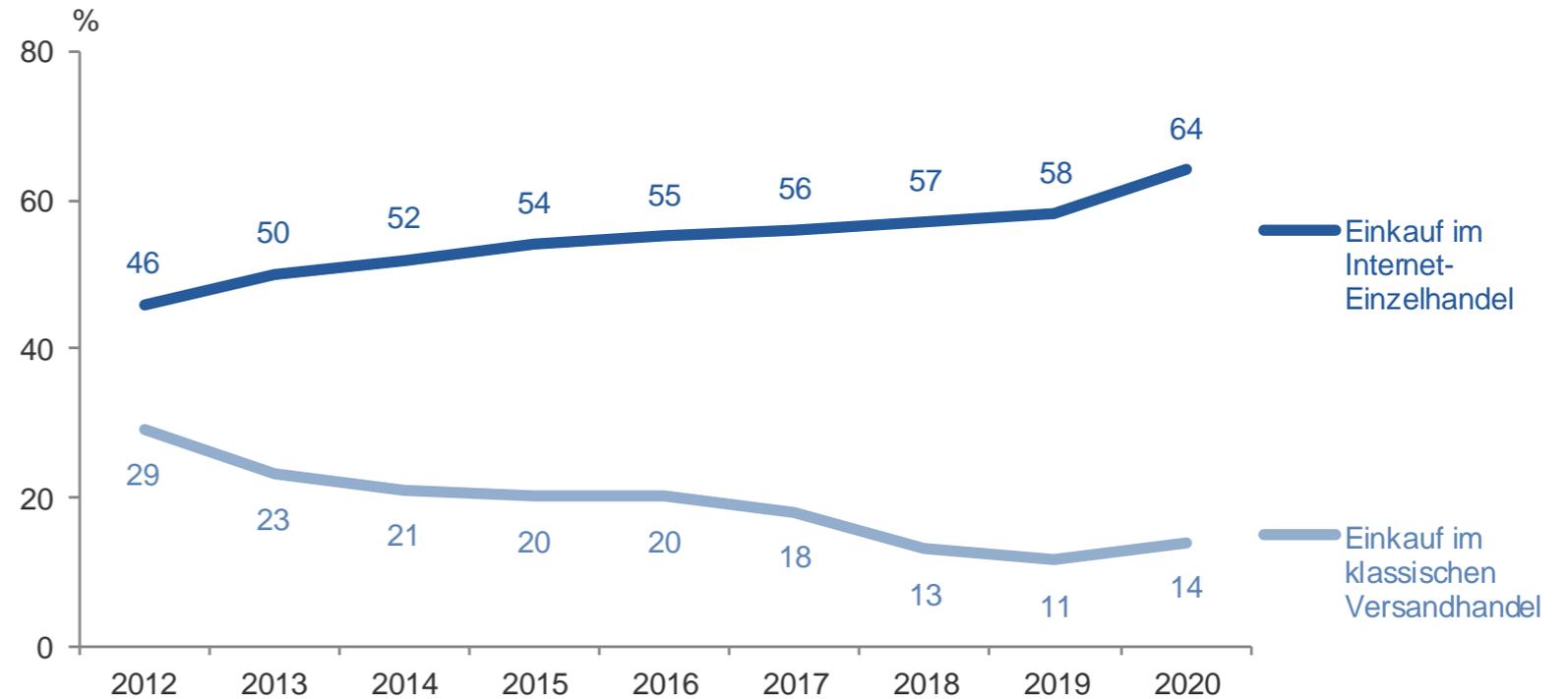


Anmerkung: gerundete Werte, Analysezeiträume jeweils von Mai bis April (12 Monate);
Quelle: KMU Forschung Austria

Dynamik im E-Commerce, Stabilisierung im Versandhandel

64% der Österreicher_innen kaufen im Internet ein
klassischer Versandhandel stabilisiert sich bei **14%**

Einkauf im Internet-Einzelhandel & im klassischen Versandhandel (postalisch/telefonisch), 2012 – 2020; Anteil der Österreicher_innen (ab 15 Jahre, in %, Mehrfachnennung)



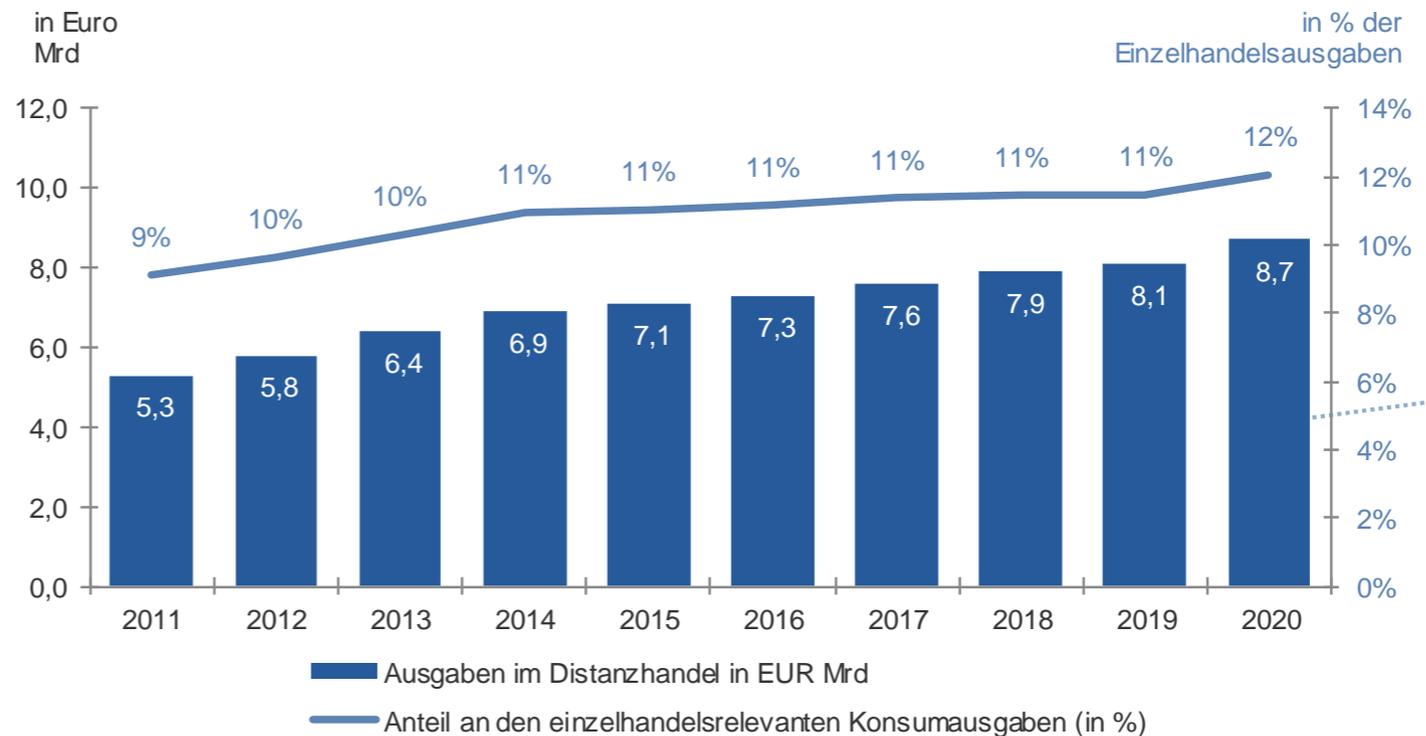
Anmerkung: Gerundete Werte, Mehrfachnennungen möglich, Analysezeitraum jeweils von Mai bis April
Quelle: KMU Forschung Austria

Distanzhandelsausgaben steigen auf neuen Rekordwert von rd. € 8,7 Mrd p.a.

€ 4,7 Mrd bzw. 54% bzw. der Distanzhandelsausgaben fließen zu ausländischen Anbietern

Österreicher_innen geben 12% ihrer Einzelhandelsausgaben im Distanzhandel aus

Gesamtausgaben beim Einkauf im Distanzhandel, 2011 – 2020 pro Jahr (in Euro Mrd) und Anteil an den Einzelhandelsausgaben (in %)

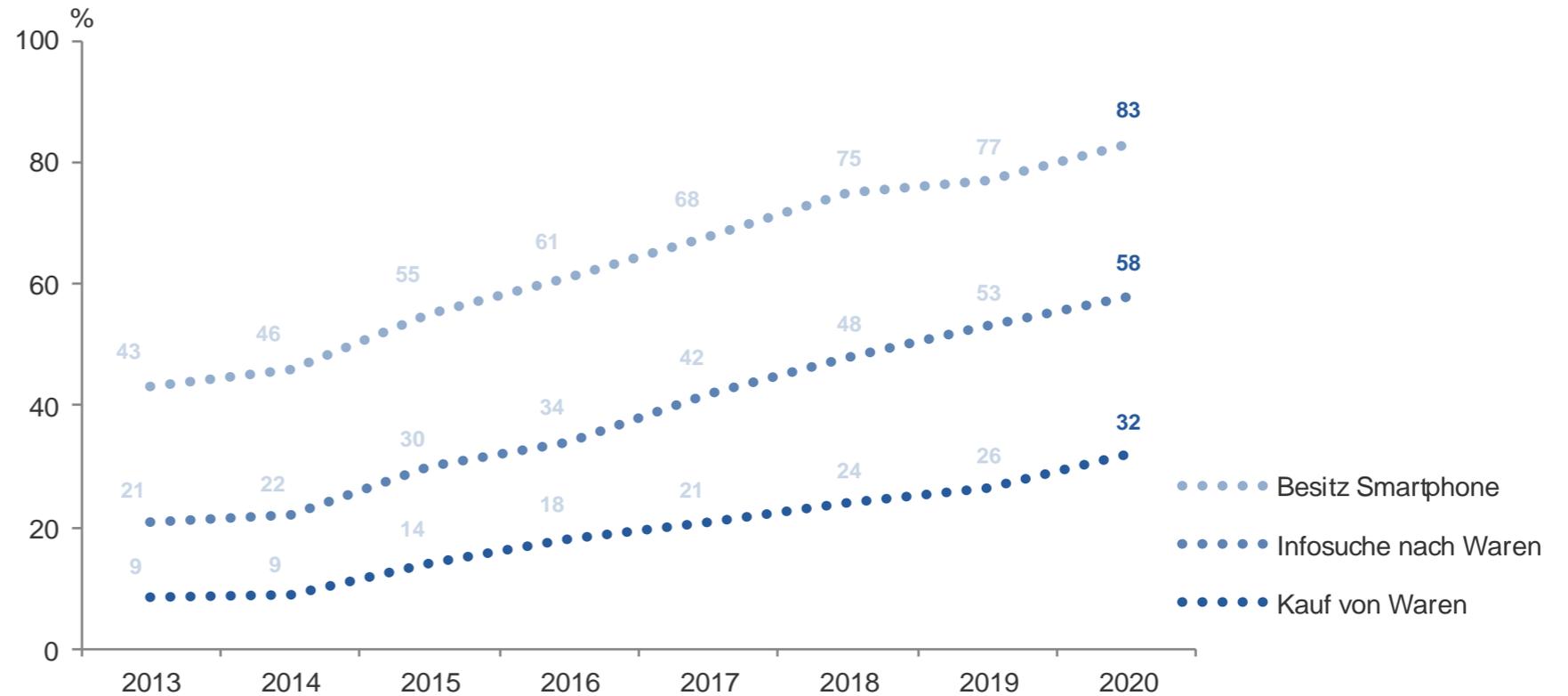


Anmerkung: Abschätzung, gerundete Werte, Analysezeitraum jeweils von Mai bis April (12 Monate); Ausgaben bei in- und ausländischen Anbietern im Distanzhandel
Quelle: KMU Forschung Austria

Smartphone-Shopping-Boom ungebremst

32% bzw. 2,4 Mio
Österreicher_innen
kaufen direkt via
Smartphone im
Internet ein

Besitz, Infosuche, Einkauf via
Smartphone, 2013 – 2020
Anteil der Österreicher_innen
(ab 15 Jahre, in %)

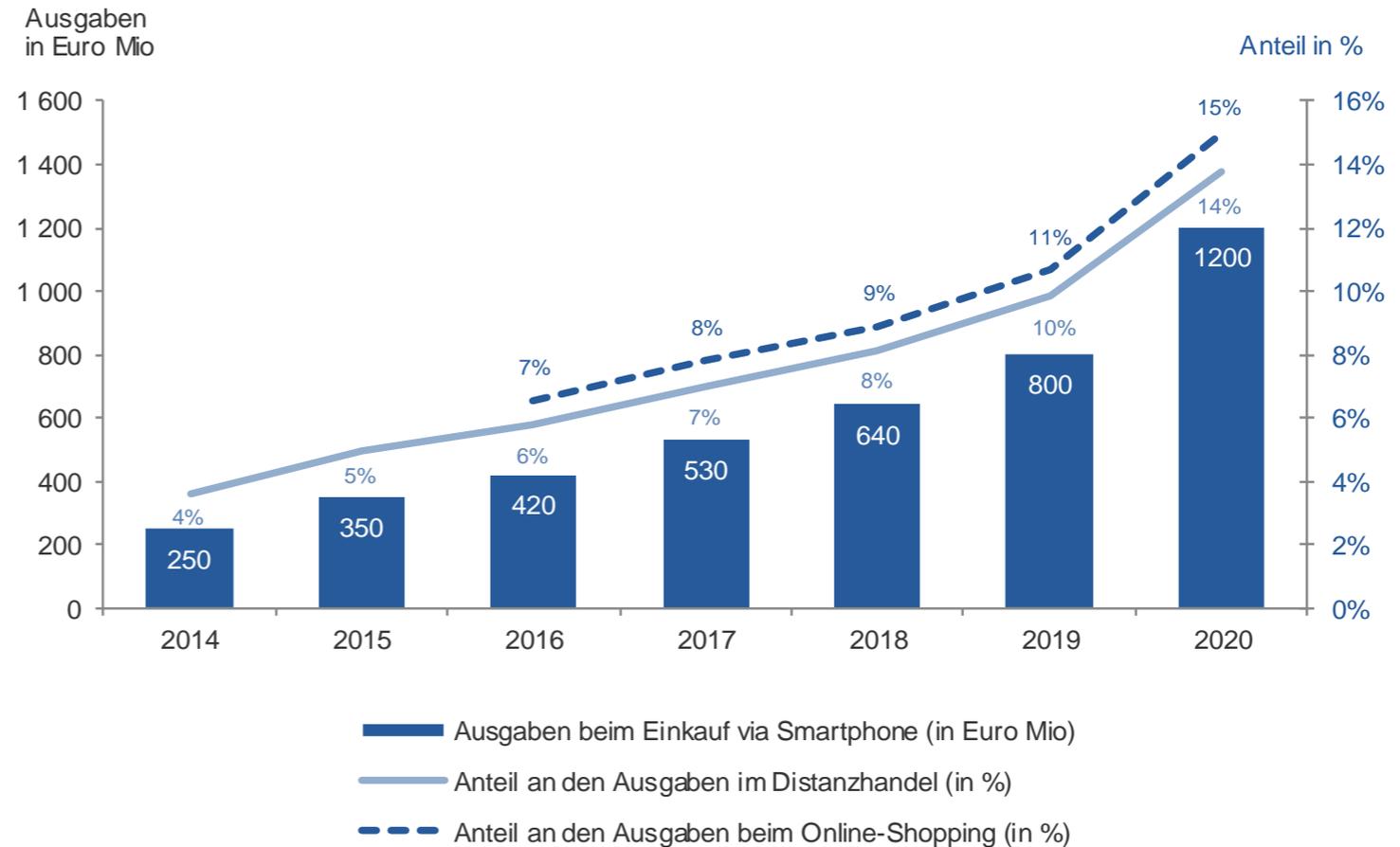


Anmerkung: gerundete Werte, Analysezeiträume jeweils von April bis Mai (12 Monate);
Smartphone: z.B. iPhone, Samsung Galaxy, Huawei, etc.
Quelle: KMU Forschung Austria

Ausgaben beim Smartphone-Shopping steigen um +50%

15% der Online-Ausgaben bzw. **1,2 Mrd.** tätigen die Österreicher_innen via Smartphone

Abschätzung der Ausgaben beim Einkauf via Smartphone, 2014 – 2020 (in Euro Mio) und Anteil an den Ausgaben im Distanzhandel (in %)



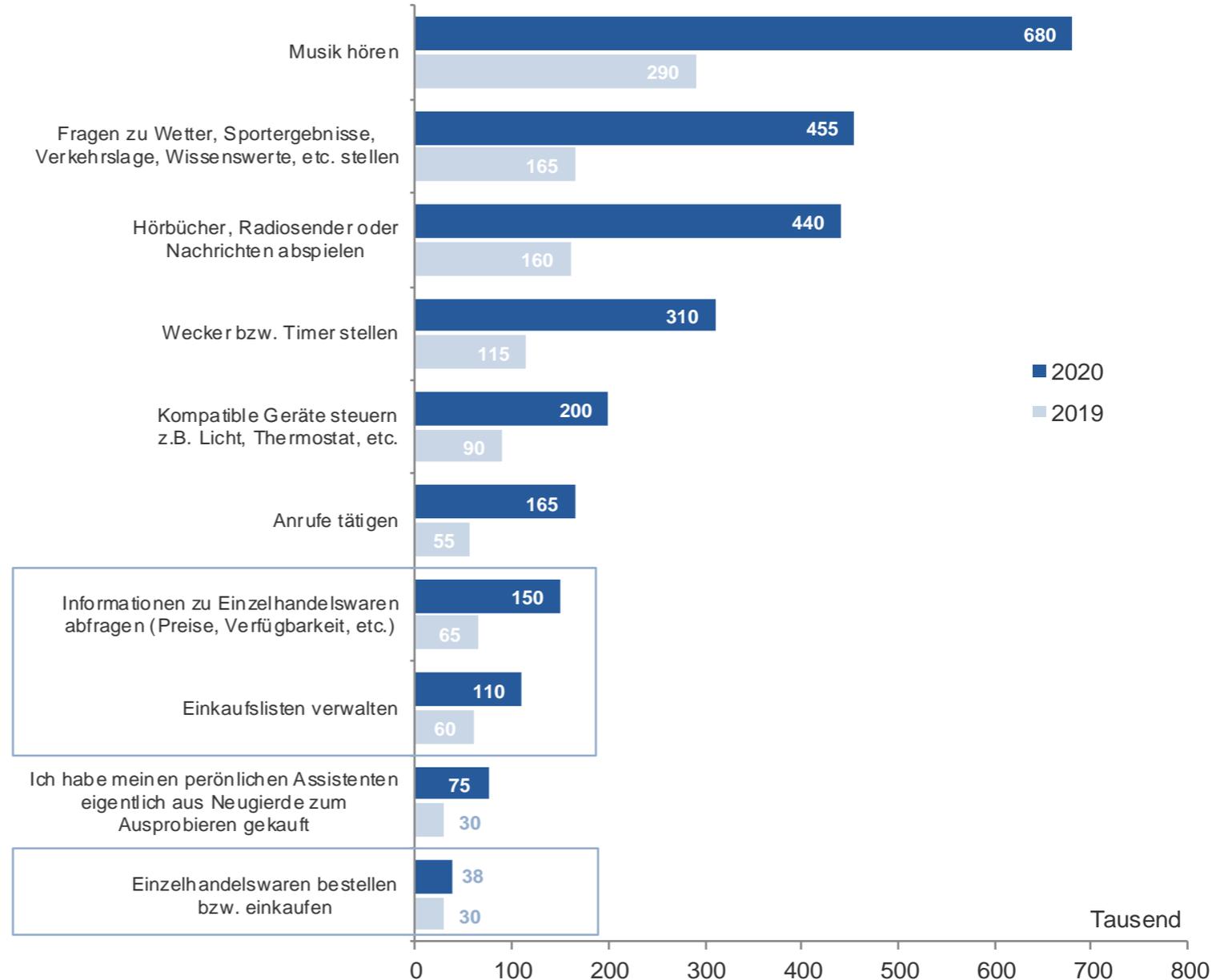
Anmerkung: Abschätzung, gerundete Werte, Analysezeiträume jeweils von April bis Mai (12 Monate)
Vergleichsdaten zum Online-Shopping erst ab 2016 verfügbar
Quelle: KMU Forschung Austria

13 % der Österreicher_innen nutzen Alexa & Co (0,5 % um einzukaufen)

Unterschiedliche Nutzung von internetbasierten, sprachgesteuerten, persönlichen Assistenten, (Amazon Echo, etc.) 2019 / 2020

Abschätzung der Nutzerzahlen (Österreicher_innen ab 15 Jahre in Tausend, Mehrfachnennung)

Anmerkung: Auf Grund von statistischen Schwankungsbreiten sind die vorliegenden Ergebnisse als Abschätzung zu verstehen, gerundete Werte
Quelle: KMU Forschung Austria



Resümee 2020: Entwicklung zeigt deutliche, weitere Beschleunigung

+6% mehr Käufer_innen und +7% höhere Ausgaben im Distanzhandel

Distanzhandel	Wachstum	+300.000 Shopper_innen + € 600 Mio Ausgaben	+6% +7%
Online-Shopping	Dynamik	+500.000 Shopper_innen + € 500 Mio Ausgaben	+11% +7%
Smartphone-Shopping	Boom	+ 400.000 Shopper_innen + € 400 Mio Ausgaben	+21% +50%
Voice-Shopping	Beschleunigung	+ 8.000 Shopper_innen	+27%

Analysezeitraum 2020 (Mai 2019 bis April 2020) und Vergleich zum Analysezeitraum 2019 (Mai 2019 bis April 2020)
Quelle: KMU Forschung Austria

Vielen Dank!

Die E-Commerce-Studie Österreich 2020
ist direkt beim Handelsverband erhältlich.



KMU Forschung Austria
Dr. Wolfgang Ziniel
w.ziniel@kmuforschung.ac.at
+43 1 505 97 61
www.kmuforschung.ac.at

www.kmuforschung.ac.at

