

E-Commerce Monitor 2020

PAKETZUSTELLUNG AUS VERBRAUCHERSICHT

Deutschlandweite Online-Umfrage mit Antworten von mehr als 2.000 Teilnehmern des Spectos Panels vom Dezember 2019



PAKET-DIENST-LEISTER

Je höher die Bestellhäufigkeit, desto wichtiger ist die Zustellung durch einen bestimmten Paketdienstleister.

Für Lieferungen außerhalb der regulären Lieferzeiten besteht eine grundsätzliche Zahlungsbereitschaft.



SOFORTIGE LIEFERUNG

Die Mehrheit der Vielbesteller ziehen der gebündelten Sendung die sofortige Lieferung vor.



UNABHÄNGIG & FLEXIBEL

Eine unabhängige, flexible und unkomplizierte Zustellung ist sehr wichtig. Dazu gehört auch die Festlegung von Wunschliefertagen und Lieferfenstern.

Alternative Zustellmethoden mit Eingriff in die Privatsphäre bleiben wenig relevant.



BELIEBTESTE ZUSTELL-ALTERNATIVE

Der Nachbar ist die beliebteste Zustellalternative.

ALTERNATIVE ABHOLORTE

In der Wahl alternativer Abholorte (Shop, Paketbox) zeigen sich alters- und wohnbedingte Unterschiede.



90 % erwarten Zustellung und Rückversand ohne zusätzliche Kosten.



50 % bestellen 1-2 Mal im Monat oder häufiger online.



60 % wünschen sich verbesserte Arbeitsbedingungen für die Zusteller.

1/3

der Befragten ist mit dem Ist-Zustand beim Paketempfang zufrieden.



Sendungs- & Lieferverfolgung ist sehr wichtig. **Jeder 4.** wünscht sich Echtzeit-Tracking.

Keine Zustellung trotz Anwesenheit sowie die fehlende Benachrichtigungskarte erzeugen die meiste Verärgerung.

