



## Händlerbund-Jahresstudie 2020

### Corona-Jahr 2020: Darum sind Online-Händler so zufrieden wie noch nie

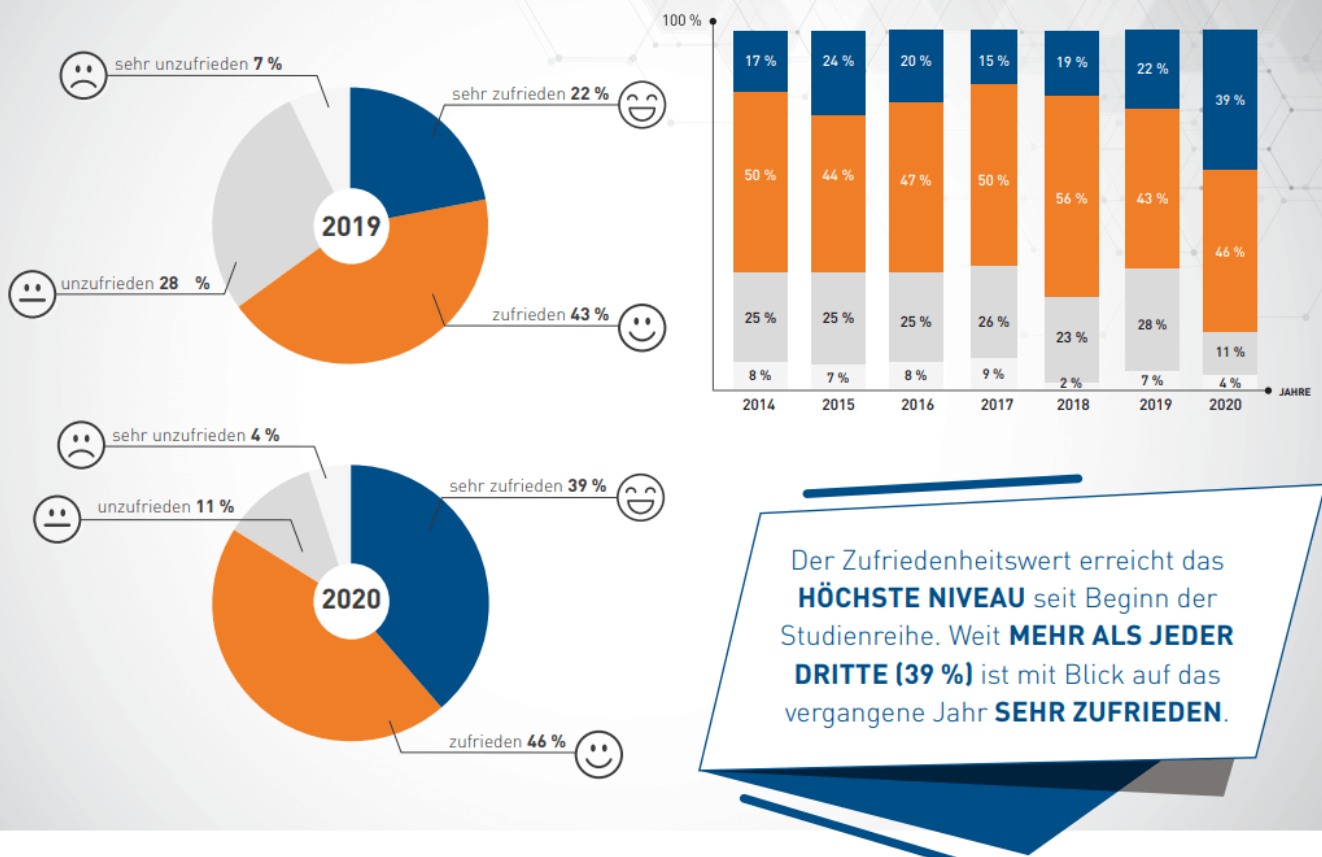
Corona hat das Leben und die Gesamtwirtschaft seit dem Ausbruch in Deutschland im Jahr 2020 noch immer in der Hand. Doch ein Großteil der Online-Händler konnte in der Pandemie profitieren und zeigt sich durchaus zufrieden mit dem Jahresgeschäft, wie die Händlerbund-Jahresstudie 2020 zeigt. 85 Prozent sind „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ mit dem vergangenen Jahr, nur vier Prozent sind „sehr unzufrieden“ – das ist der beste Wert seit dem Start der Erhebung im Jahr 2014. Für den Vergleich mit den Ergebnissen der [Jahresstudie 2019 hier](#) klicken.

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG  
Fraunhoferstr. 6, 83059 Kolbermoor  
Telefon 08031 / 2575-100  
Telefax 08031 / 2575-101  
E-Mail: [info@seo-kueche.de](mailto:info@seo-kueche.de)

SEO-Küche Internet Marketing GmbH & Co. KG,  
HRA 11167 AG Traunstein  
pers. Haftende Gesellschafterin:  
SEO-Küche Verwaltungs GmbH, Kolbermoor, HRB  
22414 AG Traunstein  
Geschäftsführer: Christian Brunnenmayer, Patrick Keller,  
Oliver Lindner  
Ust-IdNr.: DE 286 985 708, Steuer Nr.  
156/174/08500

HypoVereinsbank  
IBAN DE45 700202700015260147  
BIC HYVEDEMMXXX

## 1 | ZUFRIEDENHEIT IM ONLINE-HANDEL



Die Zufriedenheit bei Onlinehändlern war nie besser als 2020.

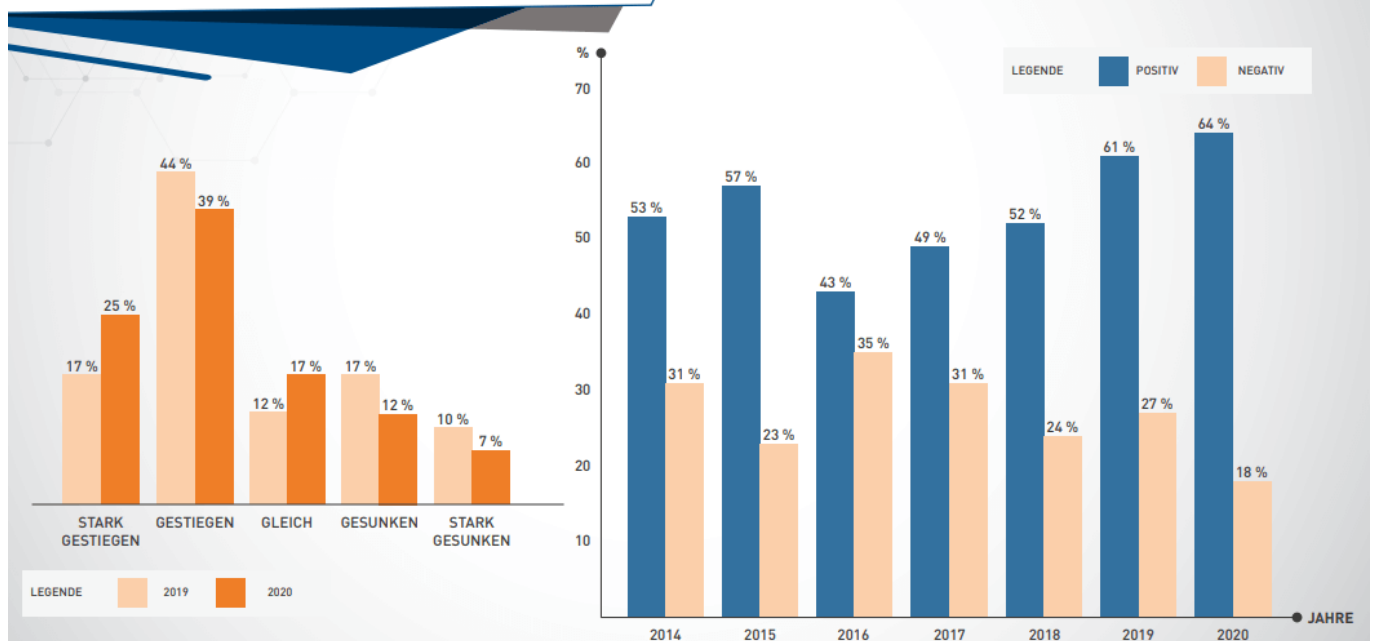
## Rekord: Zwei Drittel der Händler machen mehr Umsatz als im Vorjahr

Die gute Laune hat mehrere Gründe – vor allem liegt es am Umsatz der befragten Händler. Bei 39 Prozent sei der Umsatz gestiegen, bei 25 Prozent sogar stark; insgesamt konnten also fast zwei Drittel der Online-Händler gewachsene Umsätze verzeichnen – auch das ist ein Rekord seit Bestehen der Jahresstudie. Nur 18 Prozent der Händler mussten 2020 Umsätze einbüßen – doch im Vorjahr waren es

noch 27 Prozent, also auch hier ein positiver Trend.

## 2 | UMSATZENTWICKLUNG

Die **UMSÄTZE** im Online-Handel konnten insgesamt **STARK ZULEGEN**. Diejenigen, die (stark) steigende Zahlen verzeichneten (64 %), sind nochmals mehr geworden (Vorjahr: 61 %).



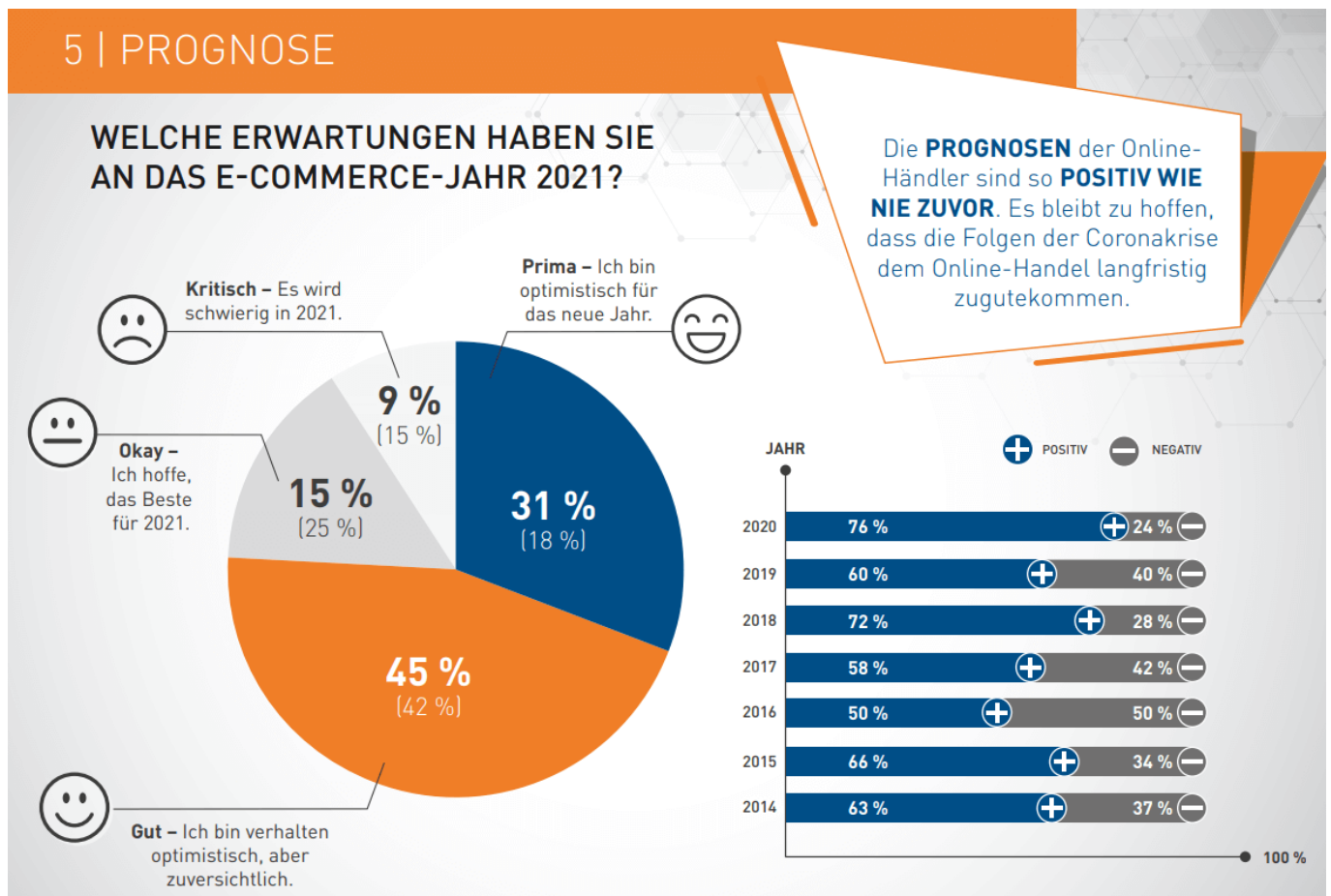
Auch der Umsatz hat sich 2020 positiv entwickelt.

Auch verbesserte Werte beim essenziellen Weihnachtsgeschäft und den leidigen Retourenquoten der Händler tragen zum zufriedenen Gesamtbild bei. Speziell im [Weihnachtsgeschäft](#) konnten rund drei Viertel der Befragten ihre Umsätze im Vergleich zu 2019 nach oben treiben.

## Die Jahresstudie 2020: Weniger Retouren im Coronajahr 2020

Nur noch sechs Prozent der Händler mussten 2020 „sehr vielen Retouren“ zurücknehmen, im Jahr davor waren es in dieser Kategorie noch elf Prozent. Auch die gesamte Retourenquote sank – gut für die Händler und die Umwelt. Der Wert „sehr vielen Retouren“ bezieht sich dabei auf eine Retourenquote von über zehn Prozent. Mehr Infos dazu in der [Logistikstudie 2019](#).

Die positive Stimmung übertragen die Händler auch gleich auf ihre Erwartung für das laufende Jahr: Drei Viertel blicken optimistisch bzw. verhalten optimistisch in die Zukunft. Nur neun Prozent glauben, dass es 2021 schwierig wird.



Die Teilnehmer der Studie blicken überwiegend zuversichtlich auf das Jahr 2021.



Als besondere Herausforderung im nächsten Jahr sehen Händler vor allem die Themen Rechtssicherheit (42 Prozent) und den klassischen Konkurrenzdruck (41 Prozent).

Die Jahresstudie E-Commerce 2020 stellt der Händlerbund auf dem HB Marketplace kostenlos zum Download bereit: Alle Ergebnisse [zusammengefasst](#) oder in einer [übersichtlichen Infografik](#).

### **Der Händlerbund hilft!**

Die rechtliche Absicherung ihrer Internetpräsenzen verursacht vielen Online-Händlern einen enormen Mehraufwand. Der Händlerbund steht Ihnen bei juristischen Fragen als kompetenter Partner zur Seite. Wenn Sie sich als Händler jetzt für die umfangreichen Rechtsdienstleistungen des Händlerbundes entscheiden, erhalten Sie mit dem Rabattcode **P822#2015** einen Nachlass von 3 Monaten auf das Mitgliedschaftspaket Ihrer Wahl. [Jetzt informieren!](#)

### **Über den Autor:**

Markus Gärtner ist Online-Redakteur beim Händlerbund und schreibt für die E-Commerce-Portal Amazon Watchblog und Onlinehändler News.