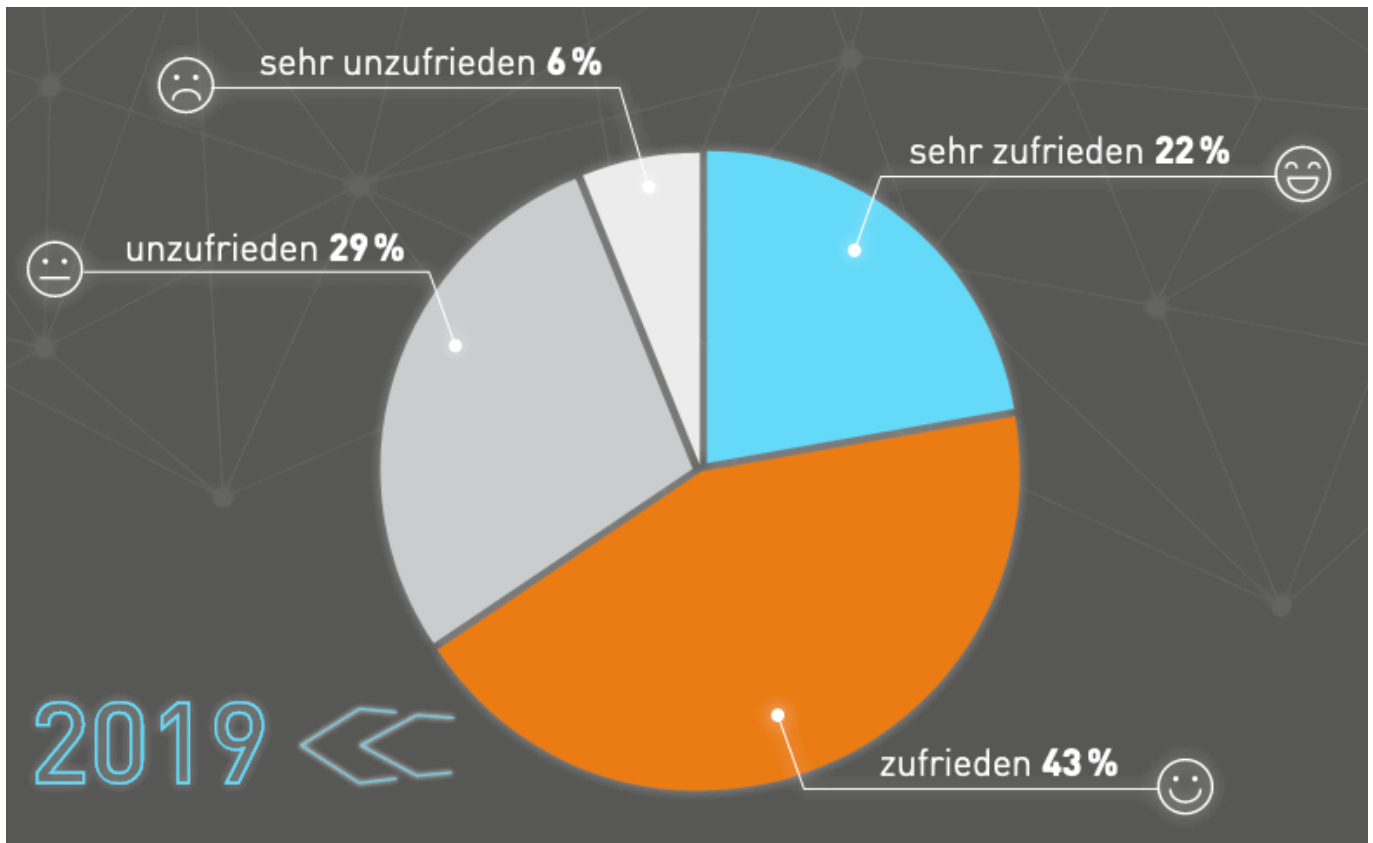


## Händlerbund Jahresstudie Online-Handel 2019

### Händlerbund Jahresstudie 2019: Umsätze steigen, Zufriedenheit sinkt

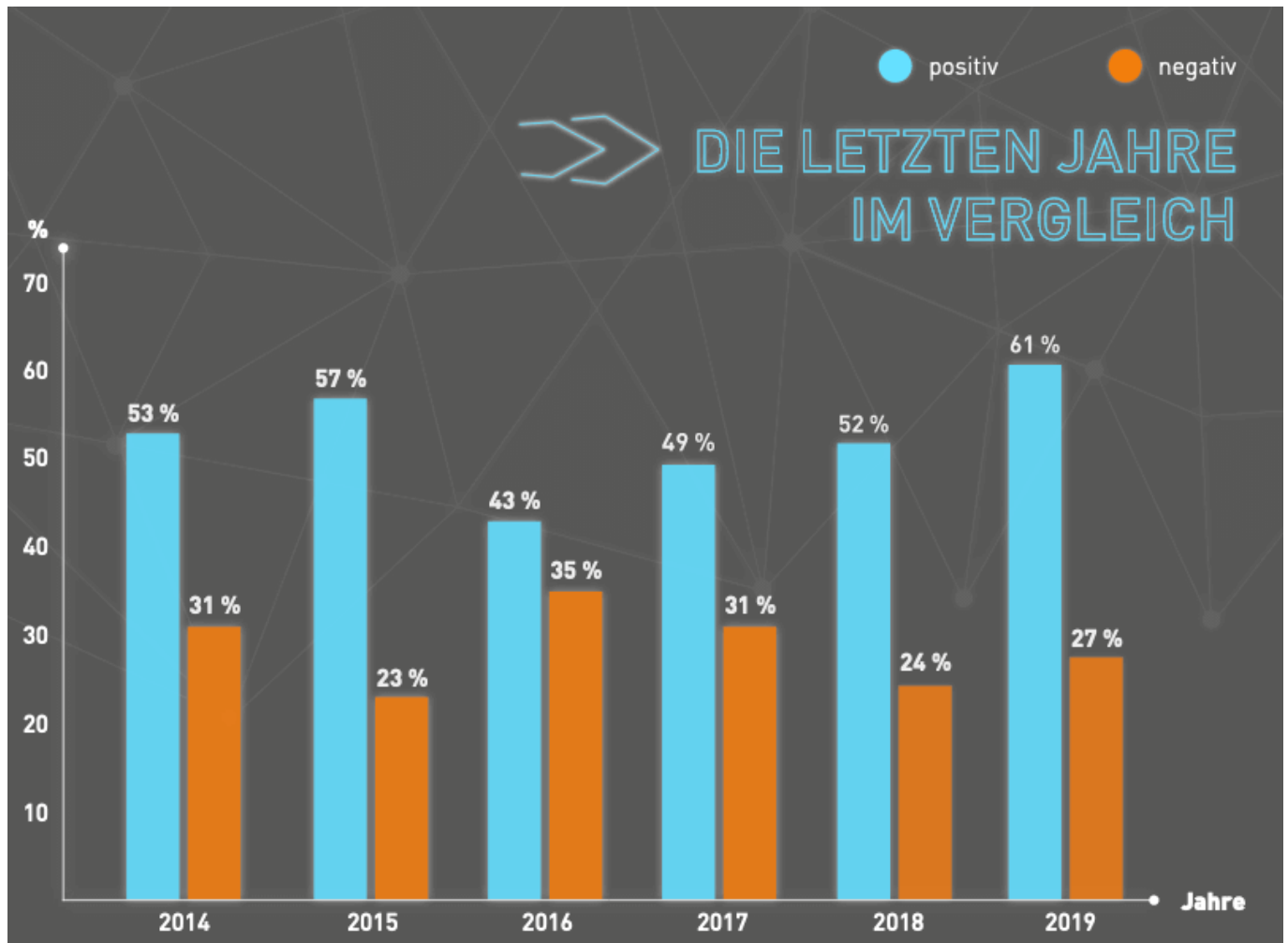
**Der Händlerbund hat zum sechsten Mal Online-Händler nach ihrer Zufriedenheit mit dem vergangenen Geschäftsjahr befragt. Kurios: Die Umsätze wachsen zwar weiter, doch die Zufriedenheit hat sich eingetrübt. Ein Grund dafür: Retouren nehmen zu. Die Erwartungen für das neue Jahr sind ebenfalls weniger optimistisch als noch 2019.**

Das vergangene Jahr lief gut für Online-Händler. Zufrieden waren sie allerdings nur teilweise. Das ist die Kurzzusammenfassung der Jahresstudie 2019 des Händlerbunds. Bereits zum sechsten Mal hat der Händlerbund Online-Händler befragt, wie zufrieden sie mit dem abgelaufenen Jahr waren. Knapp zwei Drittel der Befragten (65 Prozent) blickten dabei „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ auf das vergangene Geschäftsjahr zurück. Im Vorjahr waren es noch 75 Prozent. Sechs Prozent waren gar „sehr unzufrieden“ (2018: 2 Prozent).



2019 gaben mehr Befragte an, dass sie unzufrieden oder sogar sehr unzufrieden waren.

Das Ergebnis ist vor allem deshalb kurios, weil das Geschäft für die meisten Händler offenbar ziemlich gut lief: 61 Prozent der Befragten bescheinigen gestiegene oder stark gestiegene Umsätze – so viele wie noch nie. Im Vorjahr waren es noch 52 Prozent. Vor allem das Weihnachtsgeschäft sorgte bei 70 Prozent der Befragten wieder für goldene Zahlen.

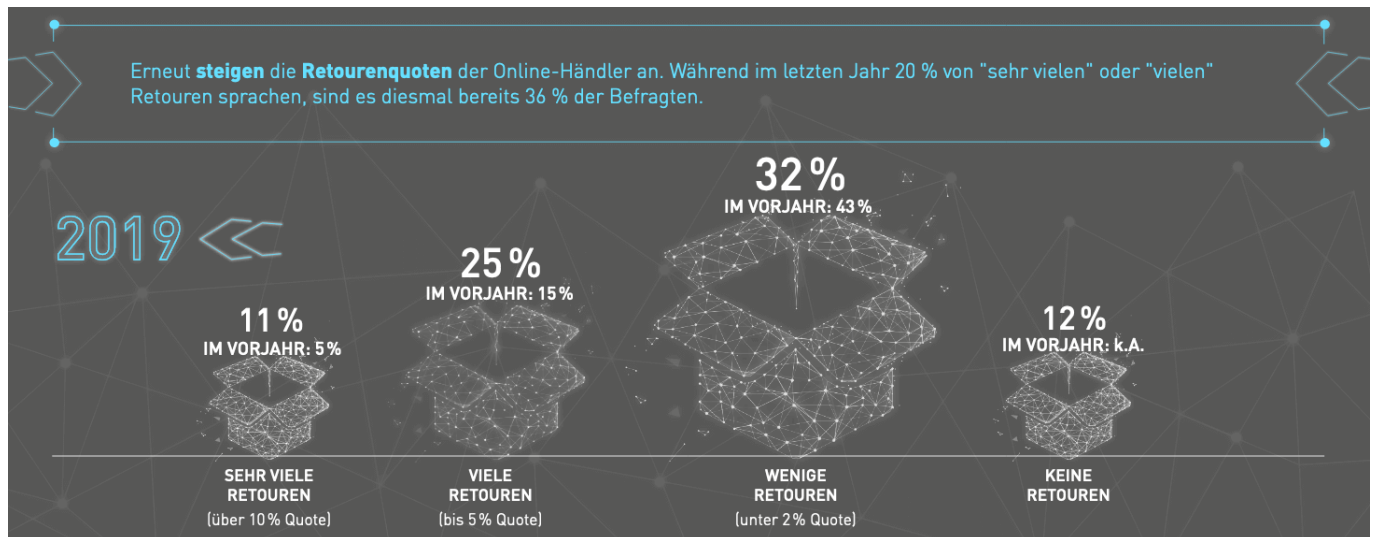


Der Vergleich der letzten Jahre zeigt geteilte Meinungen.

## Der Grund für weniger Zufriedenheit: Steigende Retourenquoten

Woher also kommt die Unzufriedenheit? Getrübt wird die Stimmung vor allem durch erneut gestiegene Retourenquoten. Sprach 2018 noch gerade einmal ein Fünftel der Befragten von gestiegenen oder stark gestiegenen Retouren, steigt die Zahl 2019 auf 36 Prozent. Als Gründe nennen die Befragten neben dem generell weiter wachsenden Online-Handel vor allem unnötige Bestellungen und

Auswahlbestellungen – etwa Produkte in verschiedenen Farben oder Größen. Dies führe zu Mehraufwand und auch zum Wertverlust der zurückgesendeten Ware.

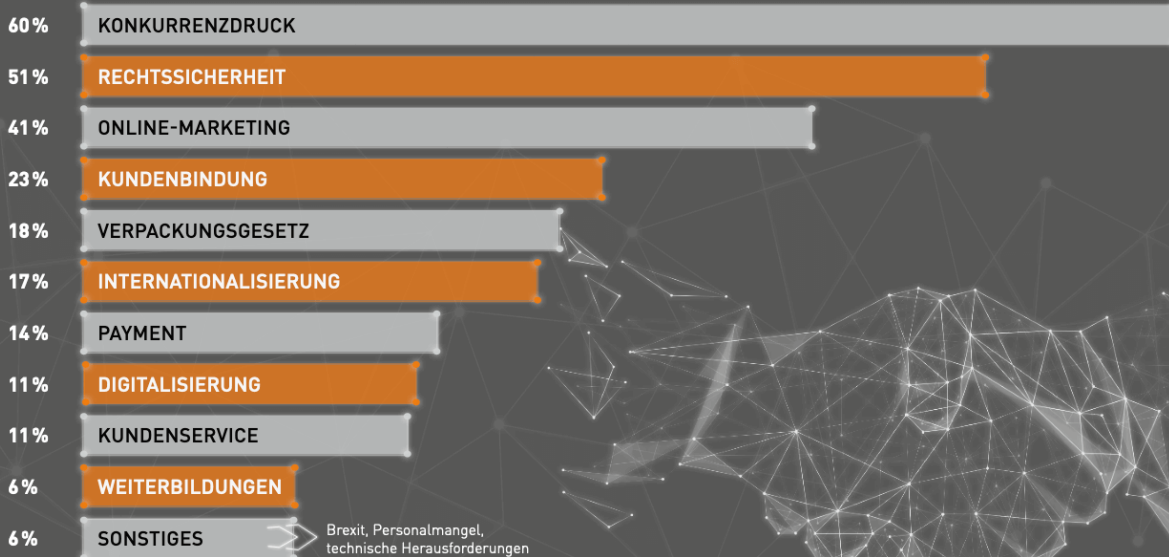


Retouren sind ein größeres Problem als letztes Jahr.

Die gesunkene Zufriedenheit schlägt sich in geringerem Optimismus für das Jahr 2020 nieder. Blickten im Vorjahr noch 72 Prozent der befragten Online-Händler positiv auf das neue Jahr, sind es nun 60 Prozent, die sich zuversichtlich zeigen. Die größten Herausforderungen sehen die Händler traditionell im steigenden Konkurrenzdruck und beim Thema Rechtssicherheit. Neu ist das Thema Kundenbindung, das 32 Prozent der Händler offenbar vor Probleme stellt.

## 6 | HERAUSFORDERUNGEN 2020

Mehrfachnennung möglich



Auch 2020 stehen Onlinehändler vor einigen Herausforderungen.

Die vollständige Händlerbund Jahresstudie 2019 gibt es [kostenlos an dieser Stelle](#).