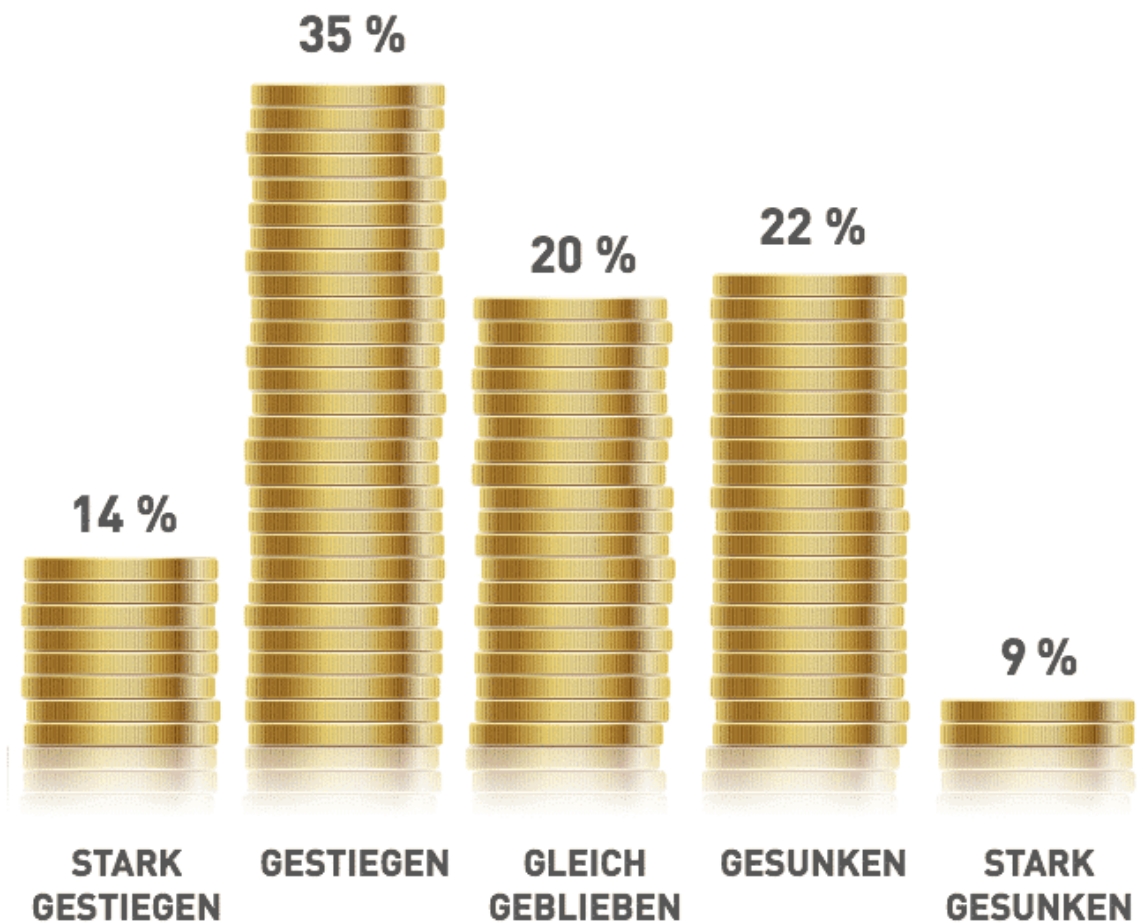


Händlerbund-Jahresstudie: Die Umsätze steigen, der Konkurrenzdruck allerdings auch

Der Online-Handel ist nicht immer ein einfaches Pflaster. Über das Jahr hinweg sehen sich Online-Händler mit vielen Herausforderungen konfrontiert. Umso spannender ist es, resümierend einen Blick auf 2017 zu werfen. Mit seiner [„Jahresstudie: Zufriedenheit im Online-Handel 2017“](#) hat der Händlerbund genau dies gemacht und so ziemlich spannende Ergebnisse zu Tage gefördert. Befragt wurden über 500 Online-Händler nach Umsätze, Retouren und Prognosen.

Umsätze haben sich positiv entwickelt

UMSATZENTWICKLUNG IM JAHR 2017



Quelle: „Jahresstudie: Zufriedenheit im Online-Handel 2017“



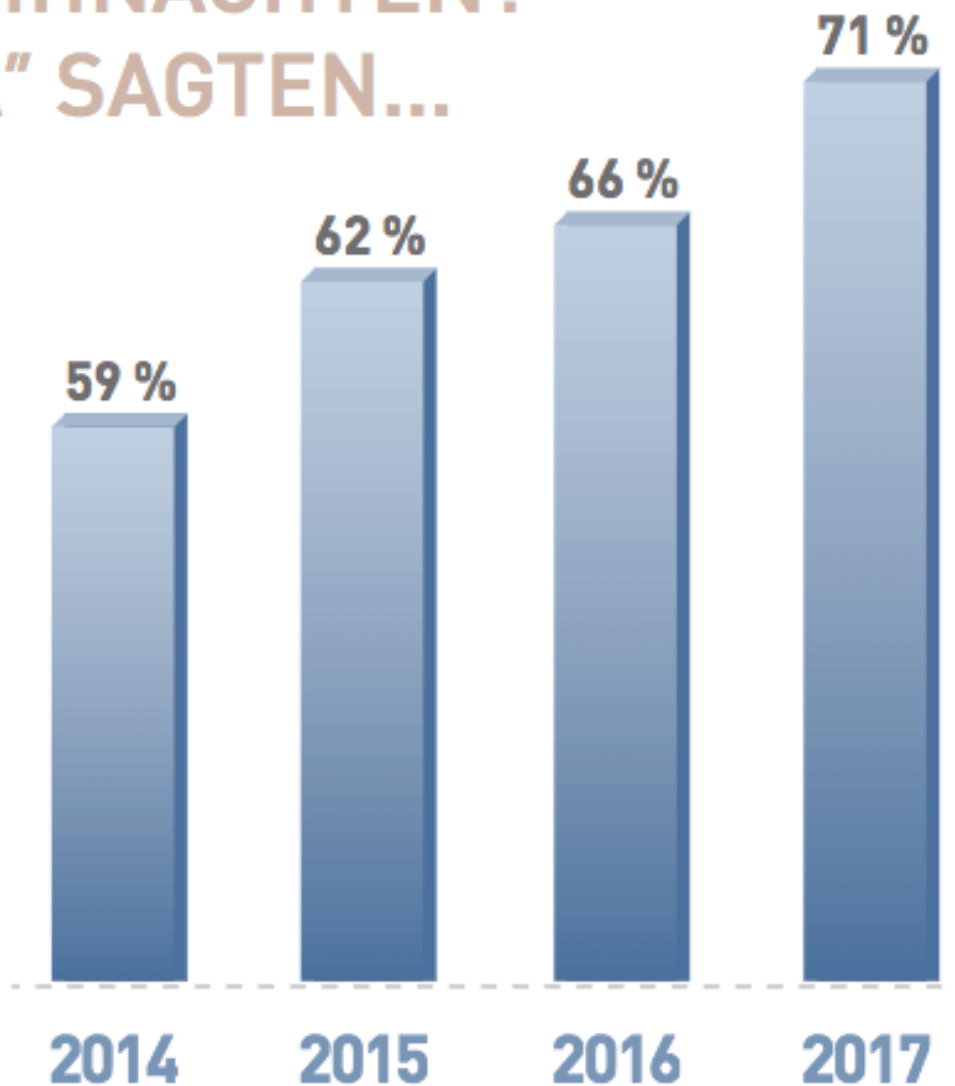
Der Blick auf die Gesamtzufriedenheit zeigt, dass 2017 gar kein so schlechtes Jahr war. Fast zwei Drittel (65 Prozent) geben an, (sehr) zufrieden mit dem E-Commerce-Jahr 2017 zu sein. Mit dem Wert liegt 2017 im absoluten Durchschnitt – seit der Veröffentlichung der ersten Händlerbund-Jahresstudie in 2014 ist dieser Wert konstant und beträgt durchschnittlich 66,75 Prozent.

Geht es um die Umsätze, zeigt sich, dass 2017 besser lief als das Vorjahr. Jeder Zweite Händler (49 Prozent) gab an, dass sich die Umsätze positiv entwickelten. 2016 waren das nur 43 Prozent. Umsatzrückgänge haben 2017 nur 31 Prozent der Händler feststellen müssen – bei neun Prozent sind die Umsätze sogar stark gesunken.

Retouren nach Weihnachten auf Rekordhoch

Da das Weihnachtsgeschäft traditionell die wichtigste Umsatzquelle für den Handel ist, wollte der Händlerbund von den Befragten wissen, wie sie die Saison 2017 rückblickend einschätzen. Ergebnis: Knapp zwei Drittel sind „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Auch die Umsätze sind mit Blick auf die letzten Jahre konstant – 61 Prozent verzeichneten ein Plus. Doch der Erfolg wird von der Masse an Retouren getrübt. [Tweet “Seit vier Jahren erhalten Händler nach Weihnachten stetig mehr Retouren (71 Prozent in 2017).”] 15 Prozent der Händler gaben sogar an, „sehr viele“ und „viele“ Retouren erhalten zu haben.

GAB ES RETOUREN NACH WEIHNACHTEN? „JA“ SAGTEN...



Quelle:

„Jahresstudie: Zufriedenheit im Online-Handel 2017“

Stellt sich die Frage, woran der Anstieg von 12 Prozent bei den Rücksendungen seit 2014 liegt. Die Studien-Autoren vermuten, dass das zum einen mit dem immer größeren Paketvolumen im Allgemeinen zusammenhängt und zum anderen mit dem Verhalten der Online-Shopper, die Waren immer selbstverständlicher online bestellen und zurücksenden.

Ausblick der Händler ist optimistisch

Neben der Zufriedenheit für 2017 wollte der Händlerbund auch wissen, was sich die Online-Händler von 2018 erwarten. Und auch hier zeichnet sich ein äußerst positives Bild: 58 Prozent der Händler sind „sehr“ und „verhalten“ optimistisch. Damit liegt der Wert weit über dem vom Vorjahr (50 Prozent), kommt aber nicht an 2015 ran, als zwei Drittel ihre Zukunft positiv einschätzten. Allerdings: Gerade einmal 13 Prozent schätzen ihre Lage in 2018 als negativ ein – der niedrigste Wert seit der ersten Händlerbund-Jahresstudie.

Doch welchen Herausforderungen müssen sich Online-Händler 2018 stellen? Als die drei kritischsten Faktoren werden der wachsende Konkurrenzdruck (67 Prozent), die Rechtssicherheit (53 Prozent) und das Online-Marketing (42 Prozent) genannt.



Quelle: „Jahresstudie: Zufriedenheit im Online-Handel 2017“

Die vollständige “Händlerbund Jahresstudie: Zufriedenheit im Online-Handel 2017” kann [hier](#) kostenfrei als PDF heruntergeladen werden.

Ein Gastbeitrag von Julia Ptock

Über den Händlerbund

Der Händlerbund versteht sich als Service-Netzwerk für alle Fragen rund um den digitalen und stationären Handel. Mit seinen Mitgliedern und Partnern treibt er die Professionalisierung von mehreren zehntausend Online-Händlern in ganz Europa voran. Mit seiner langjährigen Erfahrung im E-Commerce setzt sich der Händlerbund auch auf politischer Ebene für die Interessen der gesamten Branche ein.

Über die Autorin



Julia Ptock ist seit 2014 als Online-Redakteurin für die Onlinehaendler-News.de tätig. Außerdem ist sie Redakteurin vom Dienst für den Logistik-Watchblog.de.

Titelbild © Chaiyawat / Fotolia