

HÄNDLERBUND

JAHRESSTUDIE 2023

ZUFRIEDENHEIT IM ONLINE-HANDEL

Teilnehmer: **305 befragte Händler**
Veröffentlichung: **Februar 2024**



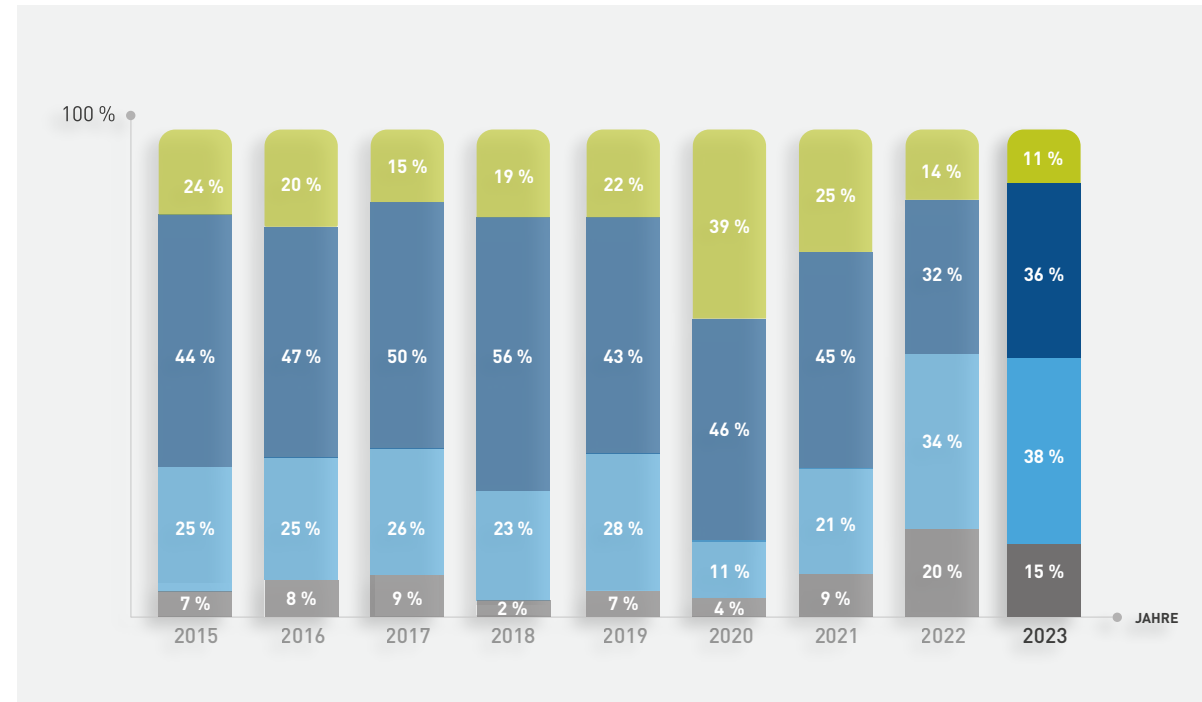
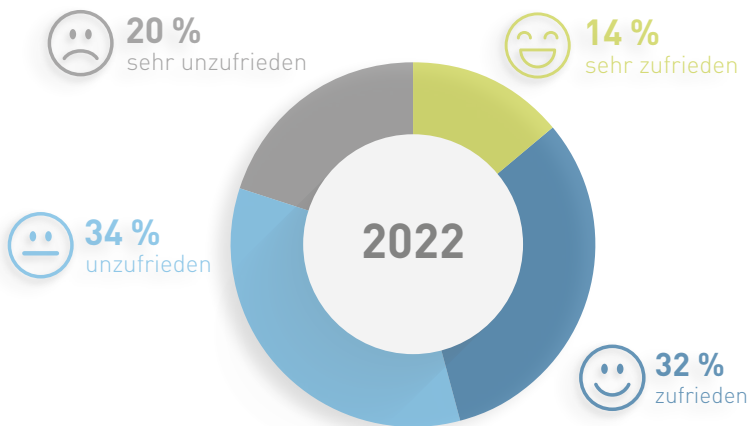
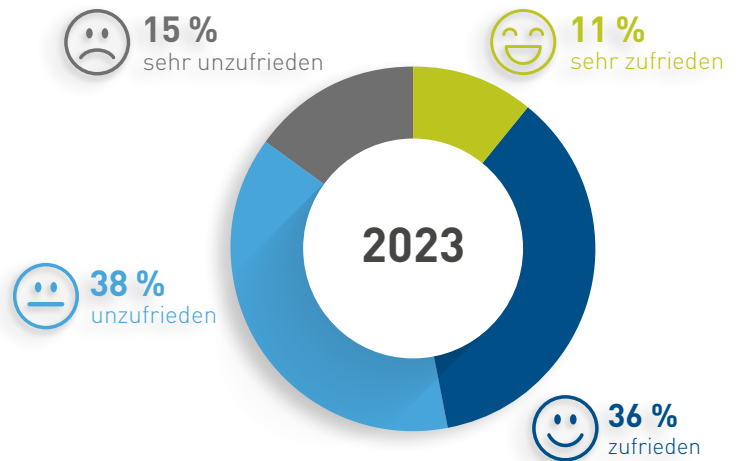
VORWORT

Wie jedes Jahr befragte der Händlerbund in der Jahresstudie die E-Commerce-Branche nach ihrer Zufriedenheit im vergangenen Geschäftsjahr. Vor allem Umsatzentwicklungen und die Bilanz des Weihnachtsgeschäfts, aber auch Prognosen und Herausforderungen des Jahres werden analysiert. Da der Händlerbund die jährliche Studie bereits zum zehnten Mal erhebt, geben die Vergleichswerte besonders interessante Zahlen zur Entwicklung der Branche preis. Die üblichen Herausforderungen der Vorjahre, wie Retouren, Konkurrenzdruck und Rechtssicherheit, treten bei 75 % aufgrund der Inflation und Kaufzurückhaltung in den Hintergrund. Gleichzeitig verzeichnet erneut der Großteil der Händler (54 %) sinkende Umsatzzahlen.

Vorwort	2
1 Zufriedenheit im Online-Handel	3
2 Umsatzentwicklung	4
3 Weihnachtsgeschäft	5
4 Retourenquoten	6
5 Prognose	7
6 Herausforderungen 2024	8
7 Ergebnisse im Überblick	9
Über den Händlerbund	10

Über die Studie: Die Studie des Händlerbundes bildet ein aktuelles Meinungsbild des E-Commerce ab. Die Befragung fand freiwillig und anonym unter Händlern der gesamten Branche statt und ist nicht repräsentativ.

Ähnlich wie im Vorjahr sind noch **47 % der Befragten** mit dem vergangenen Geschäftsjahr „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ (Vorjahr: 46 %). Verglichen mit den Werten aus den Jahren 2015 bis 2021 ist die **Gesamtzufriedenheit allerdings stark gesunken**. Immerhin: Der Anteil sehr unzufriedener Händler verringerte sich immerhin auf 15 % (Vorjahr: 20 %).



Im **Corona-Jahr 2021** bewerten beispielsweise **70 % der Befragten** das Geschäftsjahr als **positiv**.

Seit 2022 berichten erstmals über die Hälfte der Händler (51 %) von **negativen Umsatzentwicklungen** im E-Commerce. Auch in 2023 **sinkt der Wert weiter** und es berichten insgesamt **54 % von sinkenden Zahlen**. Im Vorjahr waren es bereits 51 % der Befragten.

STARK GESTIEGEN

2023	2022
6 %	9 %

GESTIEGEN

2023	2022
28 %	18 %

GLEICH

2023	2022
12 %	22 %

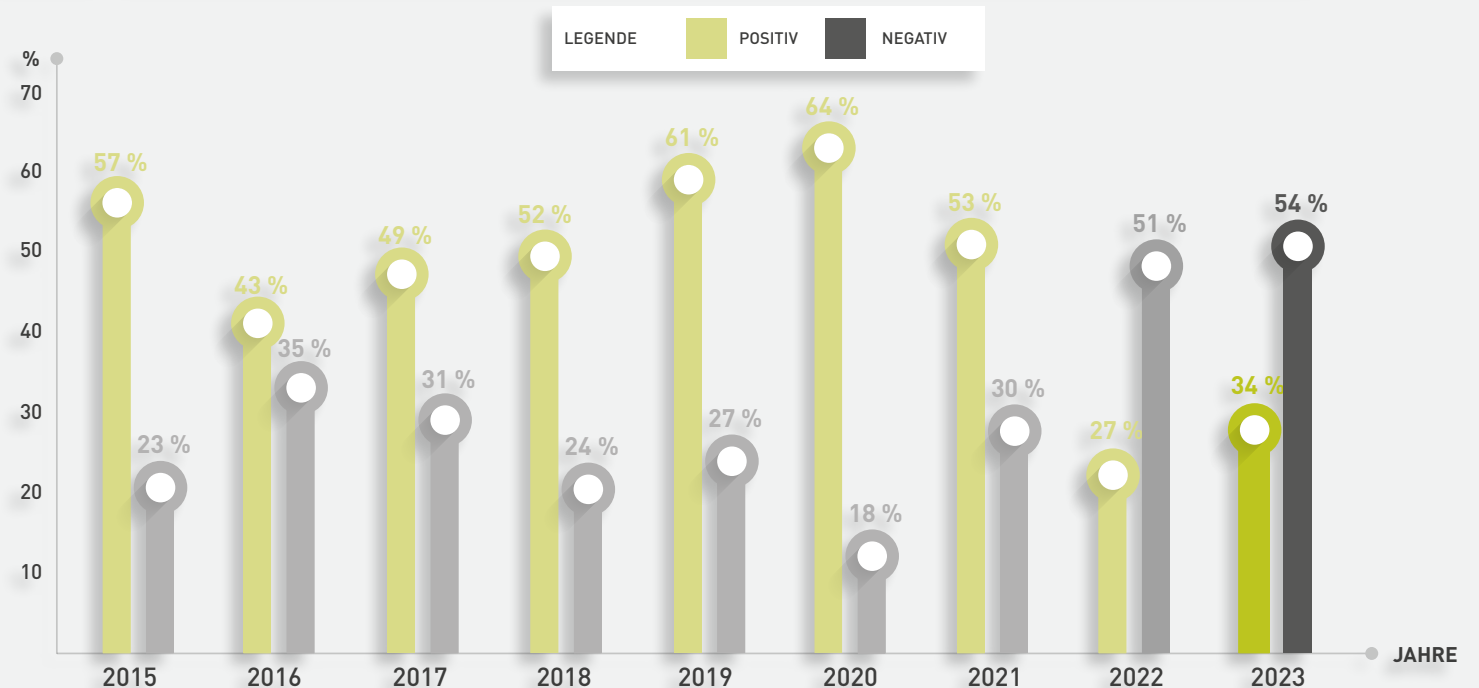
GESUNKEN

2023	2022
33 %	26 %

STARK GESUNKEN

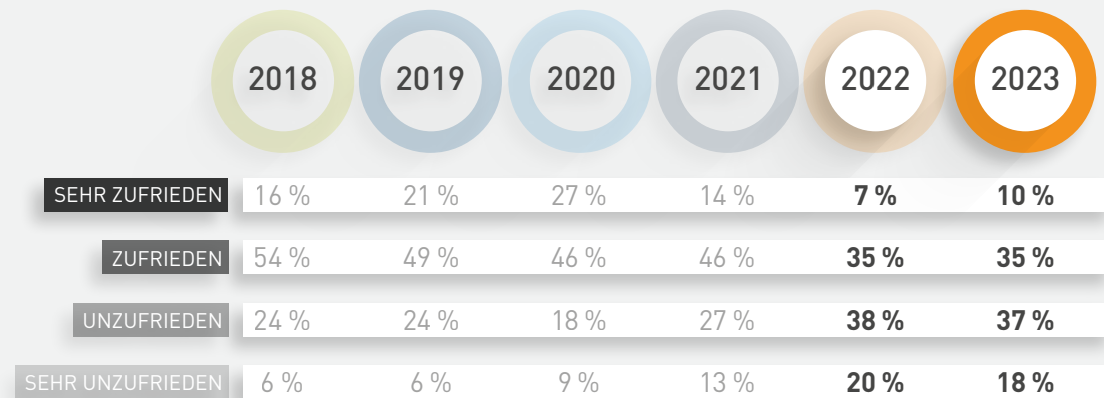
2023	2022
21 %	25 %

In den Corona-Jahren 2020 und 2021 erlebte der E-Commerce einen **Boom**. Seither sorgen die Auswirkungen der **Inflation** und deutliche **Kaufzurückhaltung** (siehe Folie 8) für anhaltend schlechtere Umsätze.



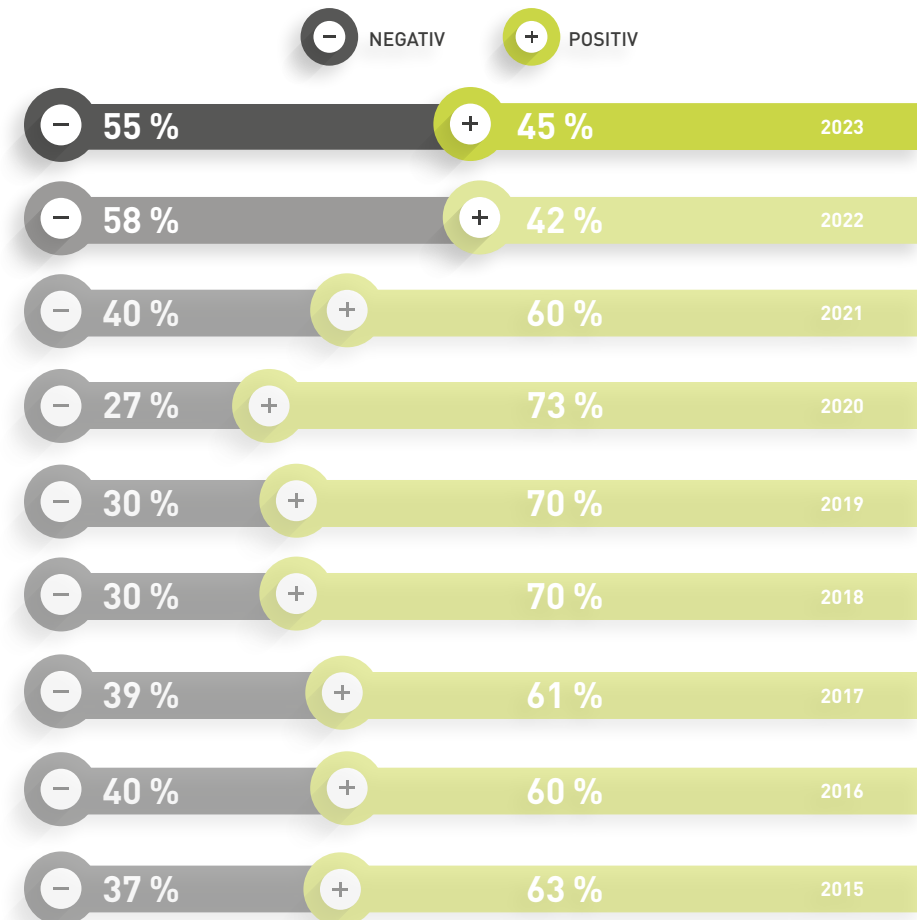
Die wichtigste Zeit des Jahres ist im E-Commerce das Weihnachtsgeschäft. Immerhin in diesem Bereich erholte sich die Branche leicht und **jeder zehnte Händler** ist mit dem Ergebnis „**sehr zufrieden**“. Insgesamt gaben nun **45 % der Befragten eine positive Bilanz** zu Protokoll. Dieser Wert ist zwar besser als im Vorjahr, aber im Verlauf der letzten zehn Jahre vergleichsweise niedrig.

WIE BEWERTEN HÄNDLER DAS WEIHNACHTSGESCHÄFT?

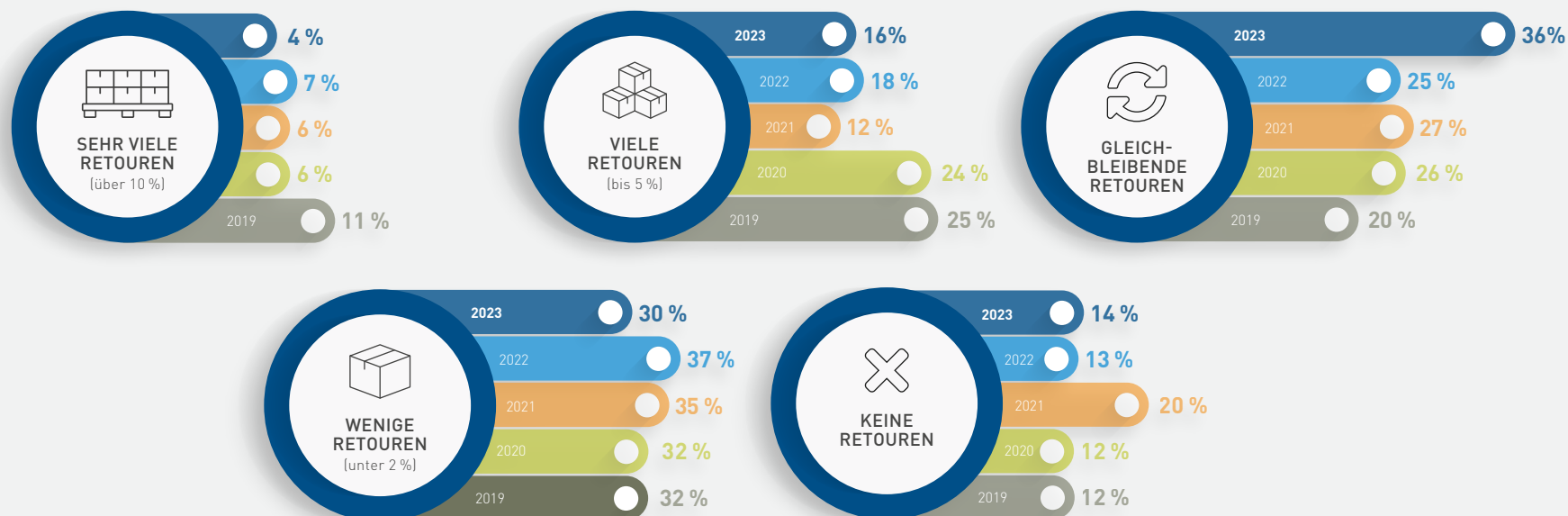


Das Corona-Jahr 2020 brachte das **beste Weihnachtsgeschäft**: 27 % der Händler waren damals „sehr zufrieden“.

UMSATZENTWICKLUNG IM JAHRESVERGLEICH



Erfreulich ist, dass die Retourenquote im Jahr 2023 **insgesamt geringer** ausfiel. Nur noch **4 % erhielten „sehr viele“ Retouren** (Vorjahr: 11 %) und die meisten der Befragten (**36 %**) **konnten keine Veränderungen** zu anderen Jahren feststellen. Der Grund für den hohen Anteil (14 %) an Händlern, die ganz ohne Retouren auskamen, sind vermutlich Sortimente, die vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sind. Das gilt beispielsweise für Download-Produkte, Frischware oder personalisierte Artikel.



TIPPS FÜR WENIGER RETOUREN

- detaillierte Produkttexte
- genaue Produktbilder und -videos
- Größen- und Passformhilfen
- Kundenbewertungen
- Qualitätssicherung

GRÜNDE

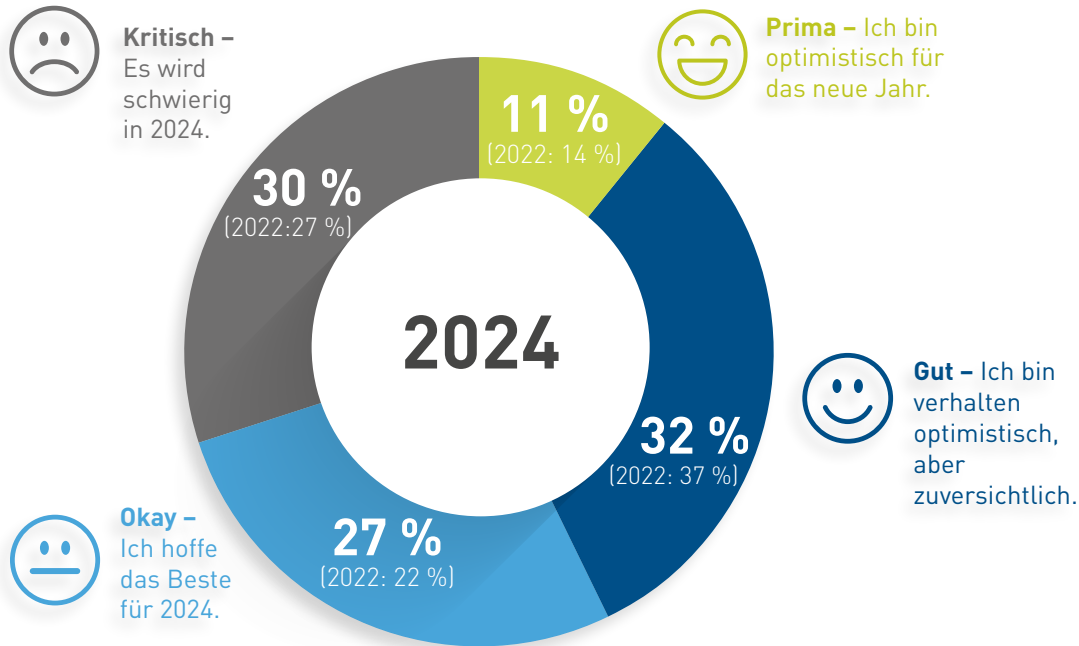
- insgesamt wachsender Online-Handel
- unnötige Bestellungen aus Kauflust heraus
- Auswahlbestellungen mehrerer Modelle oder Farben

FOLGEN

- Mehraufwand durch Retourenbearbeitung
- Wertverlust der zurückgesendeten Waren
- zusätzliche Belastung der Logistikbranche

Auf die Frage nach den Aussichten für das aktuelle Jahr 2024 antworteten die befragten Händler in vier Abstufungen. Ein positives Urteil fällten 11 % mit „Prima“ und 32 % mit „Gut“. Als negative Prognosen werden alle Antworten mit „Okay“ (25 %) und „Kritisch“ (30 %) gewertet.

WELCHE ERWARTUNGEN HABEN SIE AN DAS E-COMMERCE-JAHR 2024?



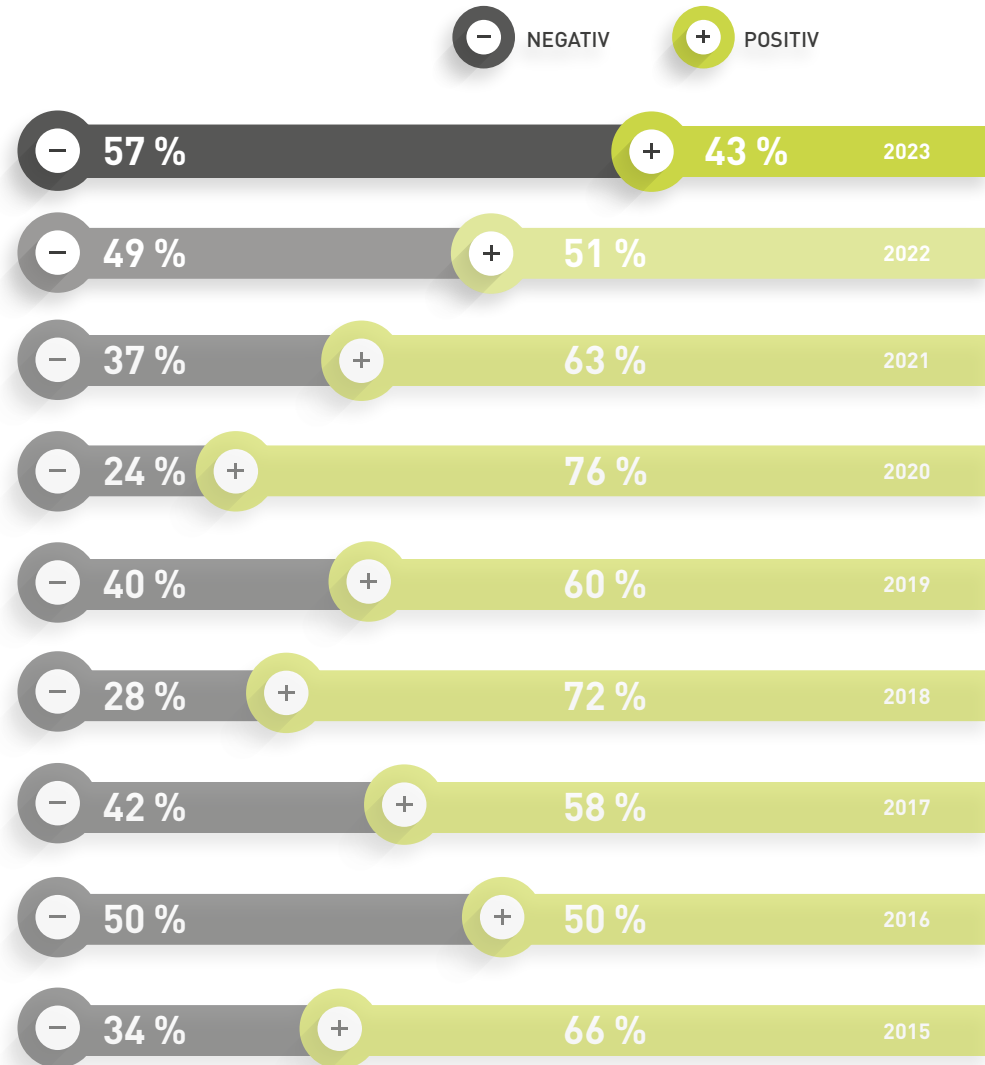
Kritisch – Es wird schwierig in 2024.

Prima – Ich bin optimistisch für das neue Jahr.

Gut – Ich bin verhalten optimistisch, aber zuversichtlich.

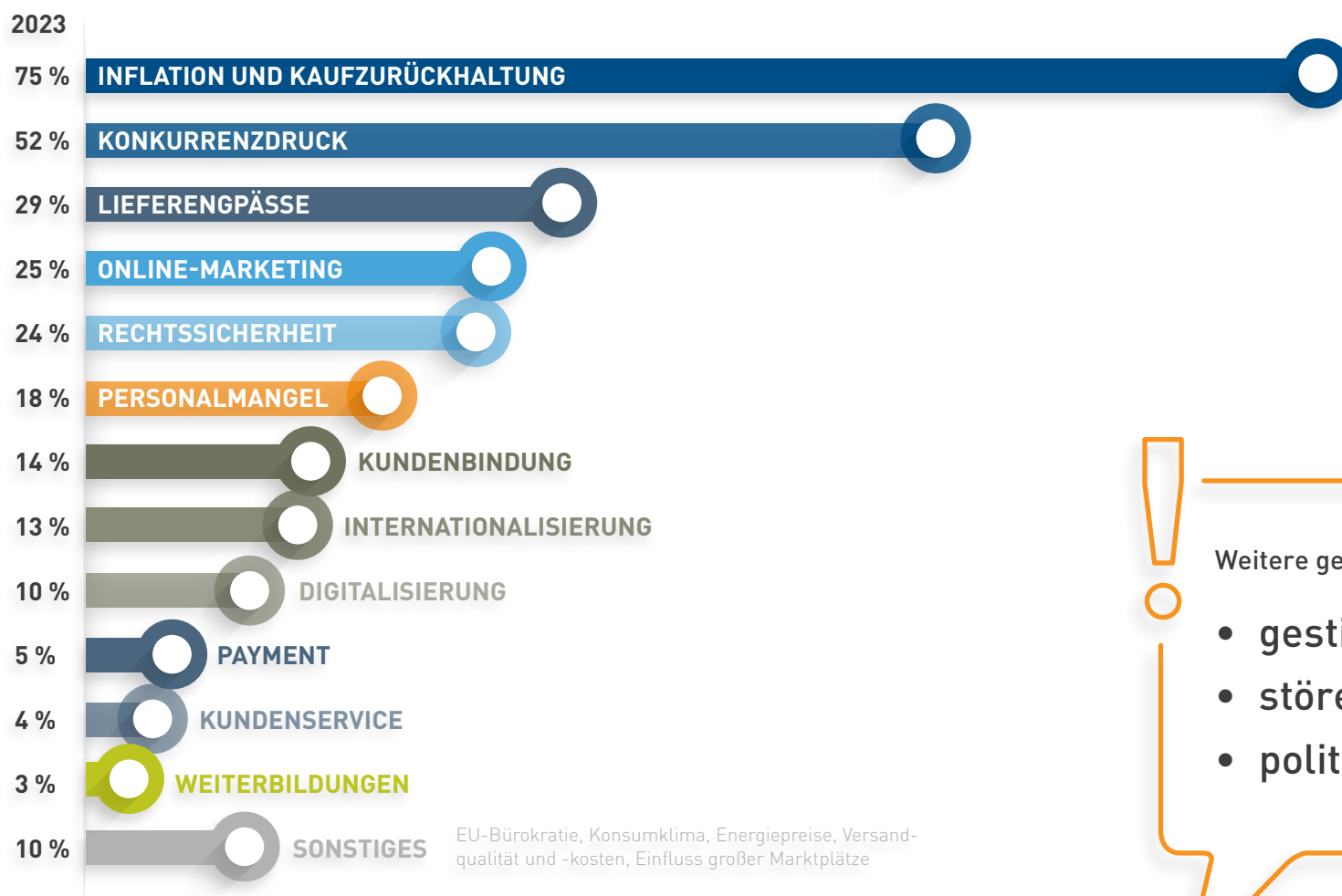
Okay – Ich hoffe das Beste für 2024.

Der Anteil an kritischen Online-Händlern ist mit 30 % besonders hoch.



Nie zuvor machten die Auswirkungen von Krisen der vergangenen Jahre der E-Commerce-Wirtschaft derart zu schaffen. Drei Viertel der Unternehmer **(75 %) nannten Inflation und Kaufzurückhaltung** als größte Herausforderungen für 2024. Während Fragen des Tagesgeschäfts wie Payment (5 %), Service (4 %) oder Digitalisierung von Prozessen (10 %) immer weniger kritisch gesehen werden, rücken **Personalmangel (18 %) und Lieferengpässe (29 %) an die oberste Stellen** des Rankings. Auch Rechtssicherheit führt die Liste mit aktuell 24 % Nennung längst nicht mehr an.

Mehrfachnennung möglich



Weitere genannte Herausforderungen sind

- gestiegene Nebenkosten,
- störende EU-Richtlinien und
- politische Entscheidungen.

53 % sind mit Blick auf das Jahr 2023
enttäuscht.

44 % hatten **wenige oder
gar keine Retouren**
zu verzeichnen.

6 % verzeichneten
„stark wachsende Umsätze“.

30 % stellen für das Jahr 2024 eine eher
schlechte Prognose aus.

55 % sind mit dem **Weihnachts-
geschäft** nicht **zufrieden.**

75 % fürchten **Inflation** und
Kaufzurückhaltung.

HB Capital GmbH

vertreten durch den Geschäftsführer Tim Arlt
Kohlgartenstraße 11-13
04315 Leipzig

Telefon: +49 341 926 590
Telefax: +49 341 2618 0687
E-Mail: info@hb-capital.de

USt-IdNr: DE287811032
Eingetragen im Handelsregister Leipzig
Handelsregisternummer: HRB 27615

Verantwortliche i.S.d. § 18 Abs. 2 MStV:

Redaktion: Tim Arlt
HB Capital GmbH
Kohlgartenstraße 11-13
04315 Leipzig



JAHRESSTUDIE 2023 ZUFRIEDENHEIT IM ONLINE-HANDEL

Februar 2024

Der Händlerbund unterstützt Unternehmen dabei, mit ihren Produkten, Services und Ideen online erfolgreich zu sein. Mit langjährigem Know-how und einem großen Netzwerk machen wir deren Business langfristig sicher und erfolgreich. Der Händlerbund steht seit über 15 Jahren für einfaches, sicheres Handeln.