



„Europa packt aus“ – wer schaut aufs Geld, wer auf die Umwelt?

Neue Studie von Seven Senders: So ticken europäische E-Commerce-Kunden beim Paketversand

Berlin, 20. April 2021 – Wann sind Versandkosten okay? Welche Lieferzeiten erwarten Online-Shopper, wenn sie im europäischen Ausland bestellen? Wer ist bereit, mehr für eine nachhaltige Lieferung zu zahlen? Antworten auf diese und weitere Fragen gibt ein jüngst veröffentlichtes Whitepaper von Seven Senders. Darin fasst Europas führende Delivery-Plattform für den Paketversand die wichtigsten Ergebnisse einer Studie zusammen, die zu Beginn des Jahres 2021 durchgeführt wurde. Deutlich wird: Wovon es abhängt, ob die Kunden Shopping-Lust oder -Frustration erleben, ist von Land zu Land unterschiedlich. Das Whitepaper gibt einen komprimierten Überblick und E-Commerce-Anbietern somit wichtige Hinweise, wie sie ihren Kunden das perfekte Shopping-Erlebnis bieten können.

Insgesamt 8.602 Online-Shopper in Belgien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, den Niederlanden, Österreich, Spanien und der Schweiz hat Seven Senders in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut YouGov befragt. Von den Auswahlkriterien bei der Suche nach einem Online-Shop über die relevanten Infos zum Sendungsverlauf bis hin zum idealen Retourenprozess – die gestellten Fragen berücksichtigten alle Schritte des Bestellvorgangs.

Die Unterschiede stecken in den Lieferdetails

Gefragt wurden die Studienteilnehmer etwa nach den entscheidenden Kriterien für die Wahl des Shops. Spitzenreiter sind hier die Lieferkosten, die im Länderdurchschnitt mehr als 55 Prozent der Befragten nennen. Dies heißt nicht, dass Versandkosten grundsätzlich abgelehnt werden. Deutlich wird jedoch, dass die Endkunden dabei je nach Zielland ganz unterschiedliche Vorstellungen haben. Für Online-Händler sind dies wichtige Informationen. Denn nur wer weiß, wo die Online-Shopper Lieferkosten grundsätzlich ablehnen oder wo und unter welchen Umständen – Bestellwert usw. – sie diese in Kauf nehmen, kann seine Preise und Lieferbedingungen entsprechend gestalten.

Auch zeigt die Studie, dass Nachhaltigkeit für E-Commerce-Kunden ein bedeutendes Thema ist. Doch was genau unter nachhaltiger Lieferung verstanden wird, ist von Land zu Land verschieden. Seven Senders unterstützt seine Kunden deshalb auf verschiedenen Wegen dabei, die letzte Meile nachhaltiger zu gestalten. So arbeitet die Delivery-Plattform mit nachhaltigen Carriern zusammen und bietet ein Produkt zur Kompensation von CO₂-Emissionen an.

Anhand der Studie erhalten Online-Händler zudem einen guten Überblick, wo in Europa sie welche Bezahlmethode anbieten müssen, um den dortigen Kunden den gewohnten Bestellkomfort zu bieten – nur so können sie sich schließlich auf dem jeweiligen Markt



behaupten. Zum Beispiel kaufen die Schweizer am liebsten auf Rechnung, während ihre deutschen und italienischen Nachbarn Online-Bezahlanbieter bevorzugen.

Einblicke in die Erwartungen zur Lieferzeit und zum Informationsbedarf

Ein Blick in das Whitepaper zur Studie lohnt sich auch für jeden E-Commerce Händler, der wissen will, wie wichtig den Kunden schnelle Lieferung bei Bestellungen im europäischen Ausland ist. Mit dem Wissen, dass ein Shop keine Niederlassung im Inland hat, nehmen nämlich insgesamt 87 Prozent der Studienteilnehmer eine längere Lieferzeit in Kauf. Bei der Betrachtung der einzelnen Länder in puncto Lieferzeitraum offenbaren sich wiederum sehr unterschiedliche Erwartungen – zum Beispiel können fast ein Drittel der Schweizer sich sogar bis zu sechs Tage Lieferzeit vorstellen, sind damit aber eine Ausnahme.

Daneben präsentiert das Whitepaper detaillierte Erkenntnisse im Hinblick darauf, von wem Kunden sich Informationen zum Paketversand wünschen. Außerdem veranschaulicht es ausführlich, warum proaktive Kundenkommunikation in Großbritannien ein absolutes Muss ist und dass Kunden in Italien und Frankreich nur bestimmte Informationen wünschen. Die Leser erfahren so, welche Informationen sie in welchem Land gezielt zur Verfügung stellen sollten. Darüber hinaus finden sich im Whitepaper auch Informationen dazu, was unter komfortabler Retourenabwicklung verstanden wird – darunter die Erkenntnis, dass die Deutschen im europaweiten Vergleich eine bequeme Retourenabholung zu Hause oder im Büro am wenigsten schätzen.

Starker Partner mit Erfahrung

„Mit den im Whitepaper zusammengefassten Studienergebnissen liefern wir wichtige Erkenntnisse zu länderspezifischen Unterschieden, die Online-Händlern helfen, für die Endkunden ein optimales Liefererlebnis zu schaffen. Damit wollen wir sie gezielt bei der Expansion und beim Erschließen neuer Märkte unterstützen“, erklärt Dr. Johannes Plehn, Gründer und Co-CEO von Seven Senders. Das gelingt Seven Senders sowohl mit gesammeltem Wissen aus dem Whitepaper, als auch ganz praktisch etwa mit einem Carrier-Netzwerk aus 100 Paketzustellern für perfekten lokalen Versand oder Tracking- und Retouren-Services. Seven Senders bietet Online-Händlern alle Leistungen rund um den Versand aus einer Hand und schafft dadurch beste Voraussetzungen für nachhaltigen Erfolg auf dem internationalen E-Commerce-Markt.

Weitere Informationen finden Sie unter www.sevensenders.com.

Die Studie steht unter folgendem Link zum Download bereit: www.sevensenders/

Hinweis zur Datenerhebung

„Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 8602 Personen in den Niederlanden, Italien, Frankreich, der Schweiz, Österreich, Deutschland, UK, Belgien und Spanien zwischen dem 28.01. und 05.02.2021 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die jeweilige Bevölkerung ab 18 Jahren.“

###



Über SEVEN SENDERS

SEVEN SENDERS ist die führende Delivery-Plattform für den Paketversand. Das im Jahr 2015 von Thomas Hagemann und Johannes Plehn gegründete Unternehmen verbindet Versender mit seinem Carrier-Netzwerk aus über 100 Paketzustellern in Europa, und ermöglicht so exzellenten, lokalen Versand als Wettbewerbsvorteil zu nutzen. Mit zusätzlichen Versandservices, wie Claims Center, Versicherung, Retourenportal und Labels, macht SEVEN SENDERS den internationalen Versand zur einfachen Sache. Automatisierte Versandbenachrichtigungen, Tracking- und Monitoringlösungen sorgen für einen transparenten Versandprozess. Monatliche Reports und Analysen ermöglichen die datenbasierte Optimierung der internationalen Versandperformance. Versender erhalten alles aus einer Hand und reduzieren Komplexität. www.sevensenders.com.

Unternehmenskontakt

Sandra Maeder
Head of Marketing and Communication
Seven Senders GmbH
Schwedter Str. 36 A
10345 Berlin
+49 (0) 151 68 918 800
s.maeder@sevensenders.com

Pressekontakt

LEWIS Communications GmbH
Charlotte Müller
Johannstr. 1
40476 Düsseldorf
+49 (0) 211 882 476 02
sevensenders@teamlewis.com