

[www.carpathia.ch](http://www.carpathia.ch)



## Versand- und Retourenkonditionen in Schweizer Onlineshops 2017



 [blog.carpathia.ch](http://blog.carpathia.ch)

 [@carpathia\\_ch](https://twitter.com/carpathia_ch)

 [facebook.com/carpathia.ch](https://facebook.com/carpathia.ch)

 [gplus.to/carpathia](https://gplus.to/carpathia)

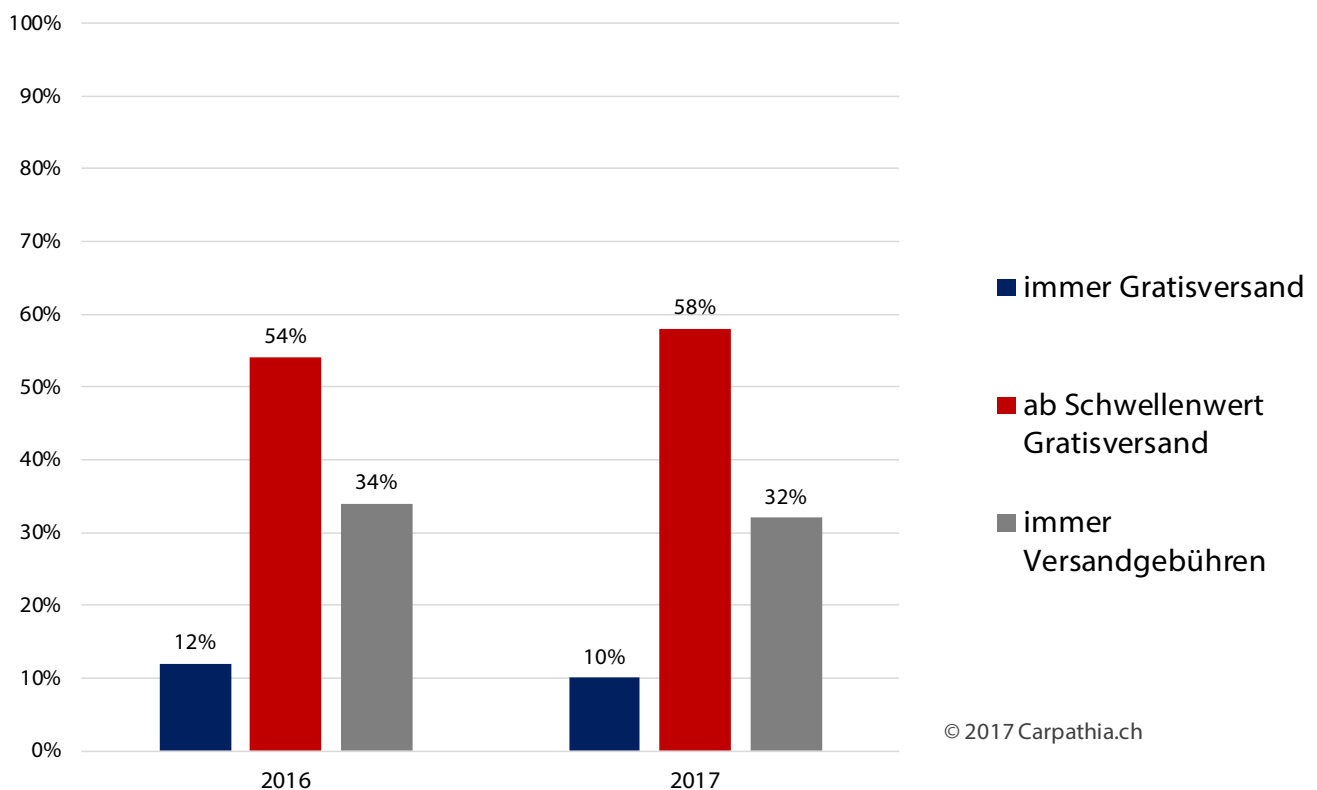
Zürich, 7. Juli 2017

# Ausgangslage

- Es wurden die Versandkonditionen der **50 Umsatzstärksten Onlineshops** in der Schweiz untersucht. Die Sortimentseinteilung wurde übernommen.
- Bei der Untersuchung wurde die Kundensicht eingenommen. Muss zum Warenwert zusätzlich etwas bezahlt werden wird dies als Versandgebühr betrachtet. Wurden keine Angaben zu den Retourenkonditionen gefunden, wurde die Annahme getroffen der Kunde bezahle das Porto für die Rücksendung.
- Die Zahlen von 2016 stammen aus der Studie **Versand- und Retourenkonditionen in Schweizer Onlineshops 2016**.
- Erhebungszeitraum ist der Juni 2017.

## Veränderung der Versandkonditionen

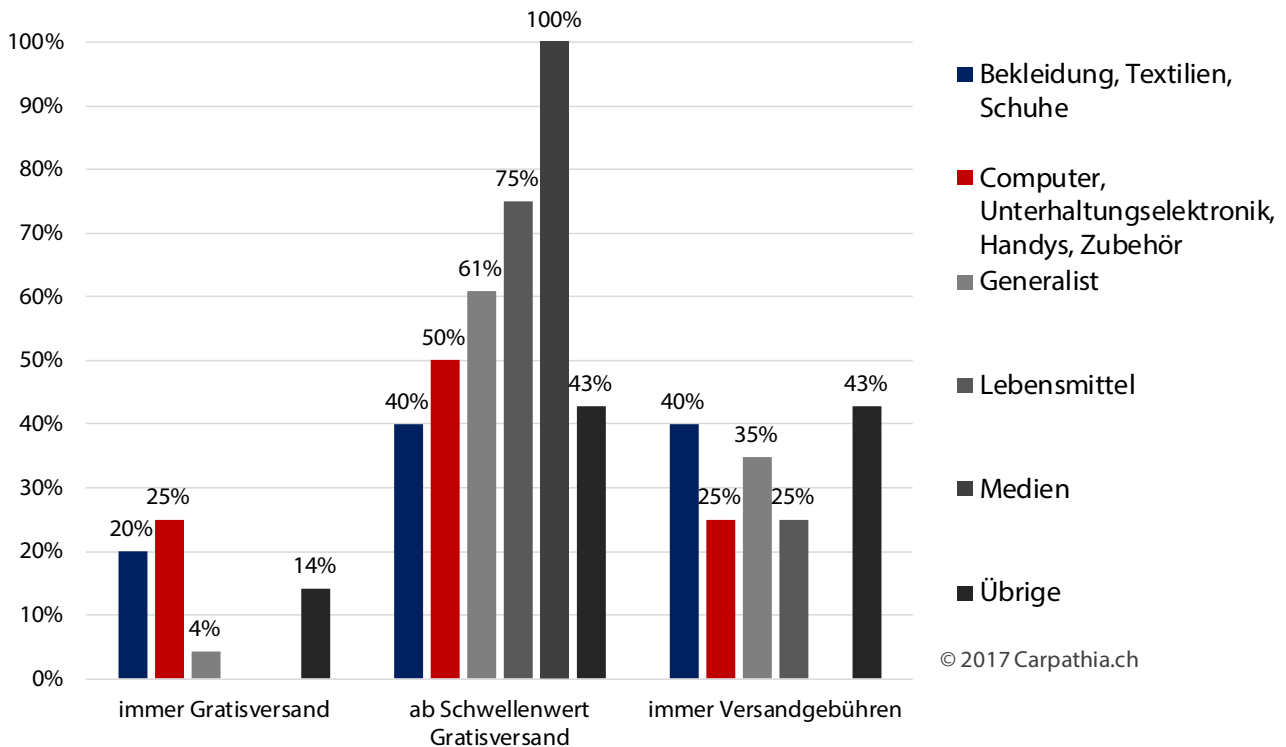
„DIE ENTWICKLUNG DER VERSANDKONDITIONEN IST VERHALTEN POSITIV. BEI DEN VERSANDKONDITIONEN HAT SICH WENIG BEWEGT, DIE RETOURENPOLITIK IST HINGEGEN KUNDENFREUNDLICHER GEWORDEN.“



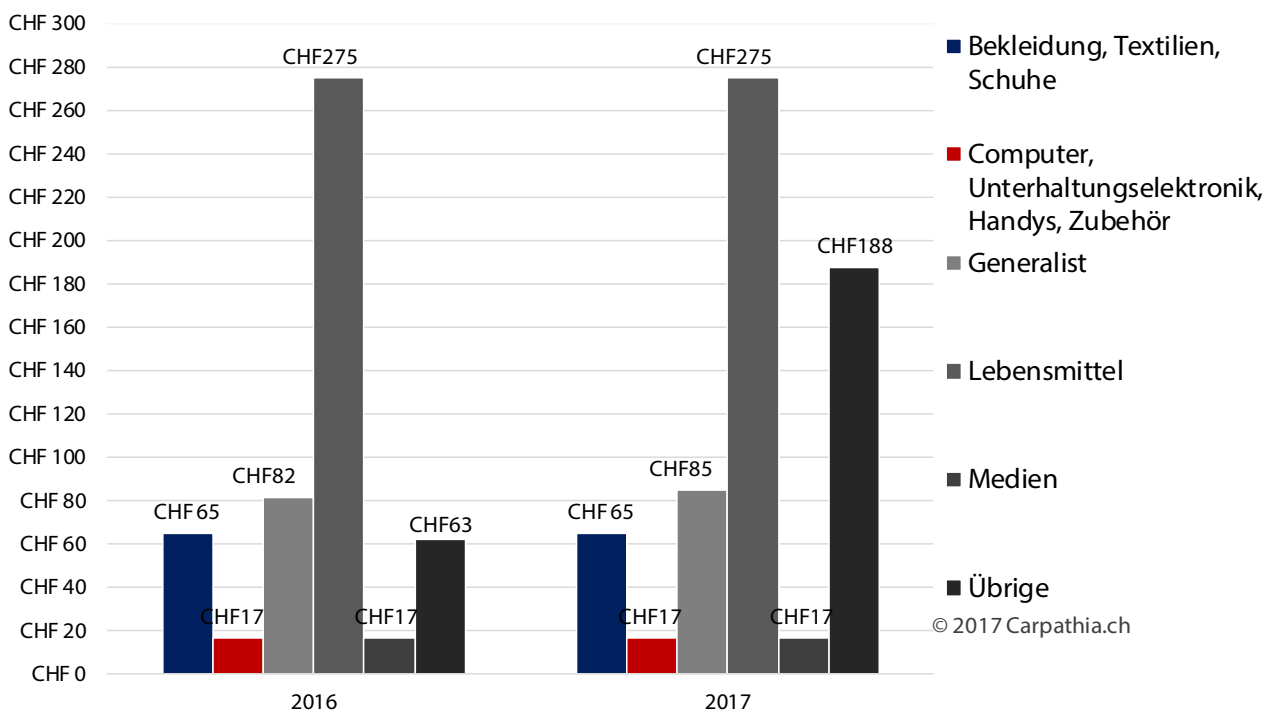
© 2017 Carpathia.ch

# Versandkonditionen nach Branche

„MEHR ALS 30 PROZENT DER SHOPS VERLANGEN ZWINGEND VERSANDGEBÜHREN, NUR 10 PROZENT VERSENDEN GRATIS - VERSCHENKTES POTENTIAL.“

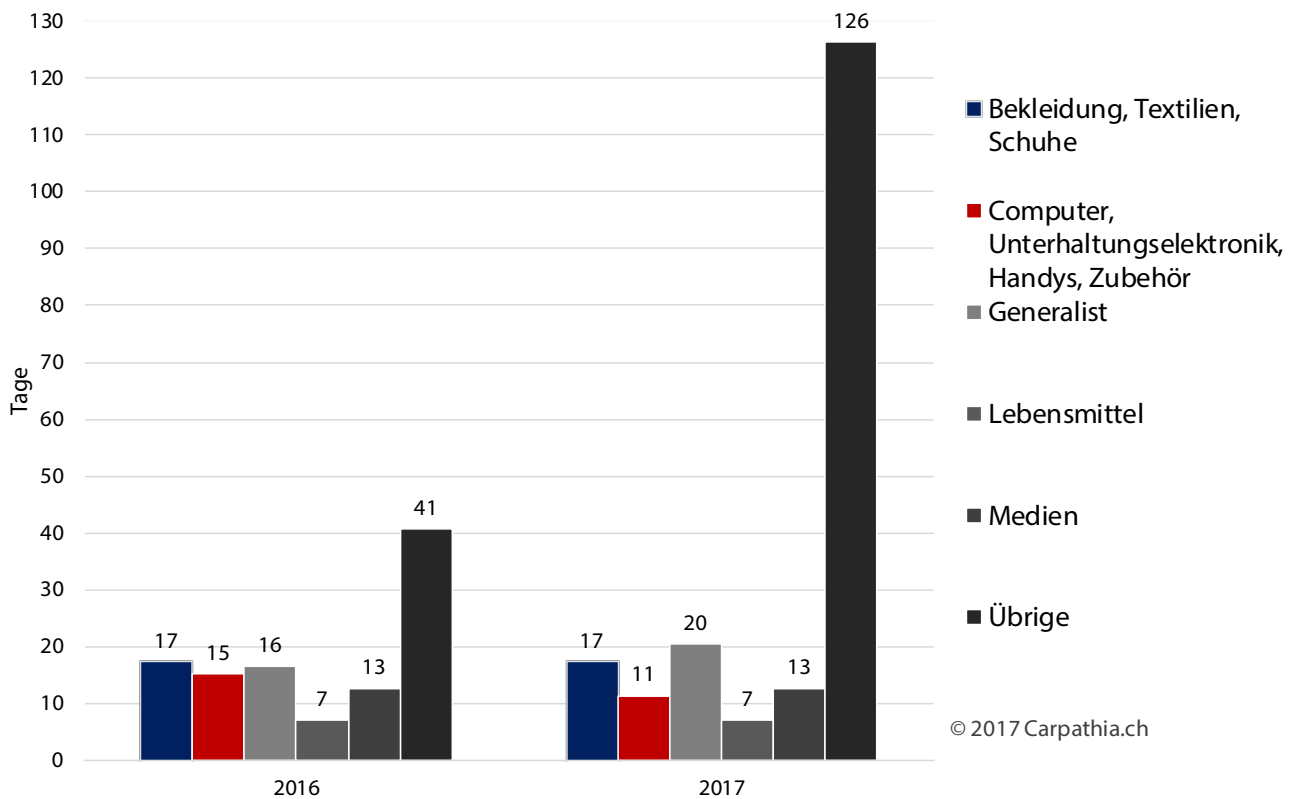


# Schwellenwert nach Branche

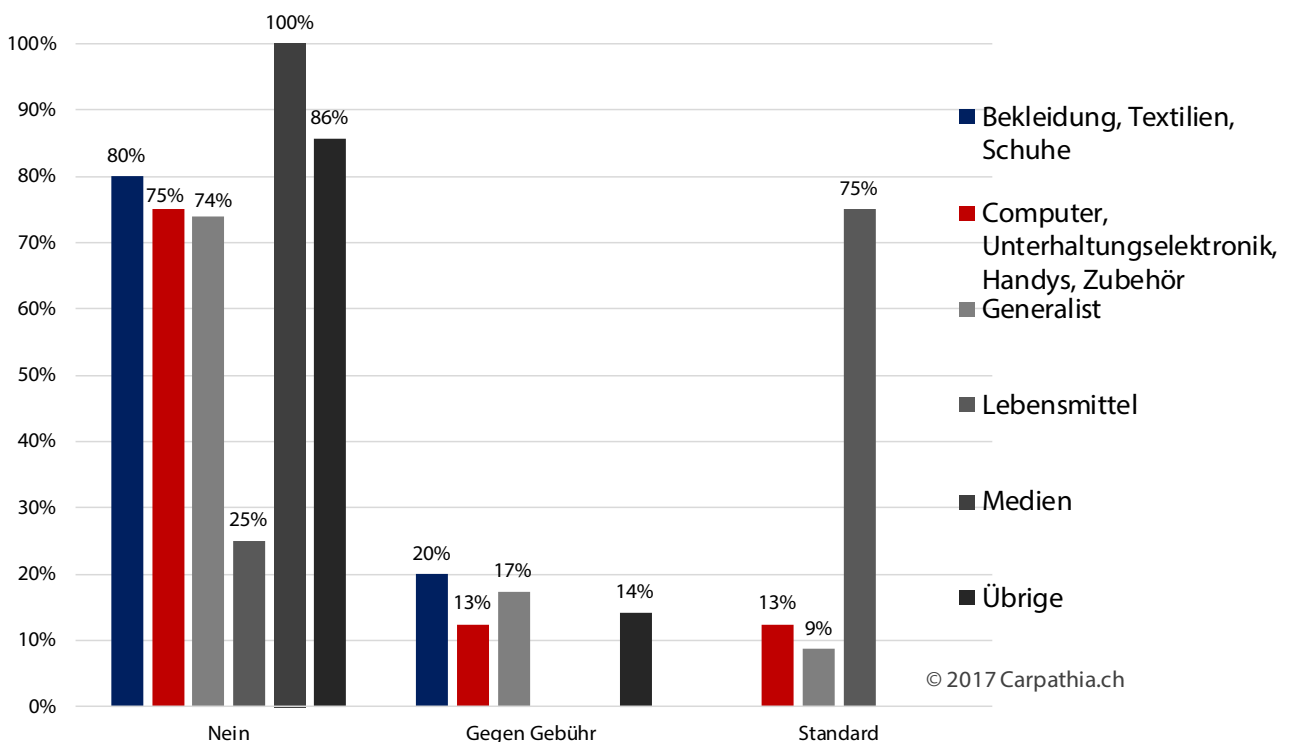


# Retourenfrist nach Branche

„DAS ZURÜCKSENDEN VON WARE DIE NICHT GEFÄLLT IST NICHT NUR EIN BEDÜRFNIS, SONDERN EINE ERWARTUNG ODER GAR GEWOHNHEIT DER KUNDEN GEWORDEN.“

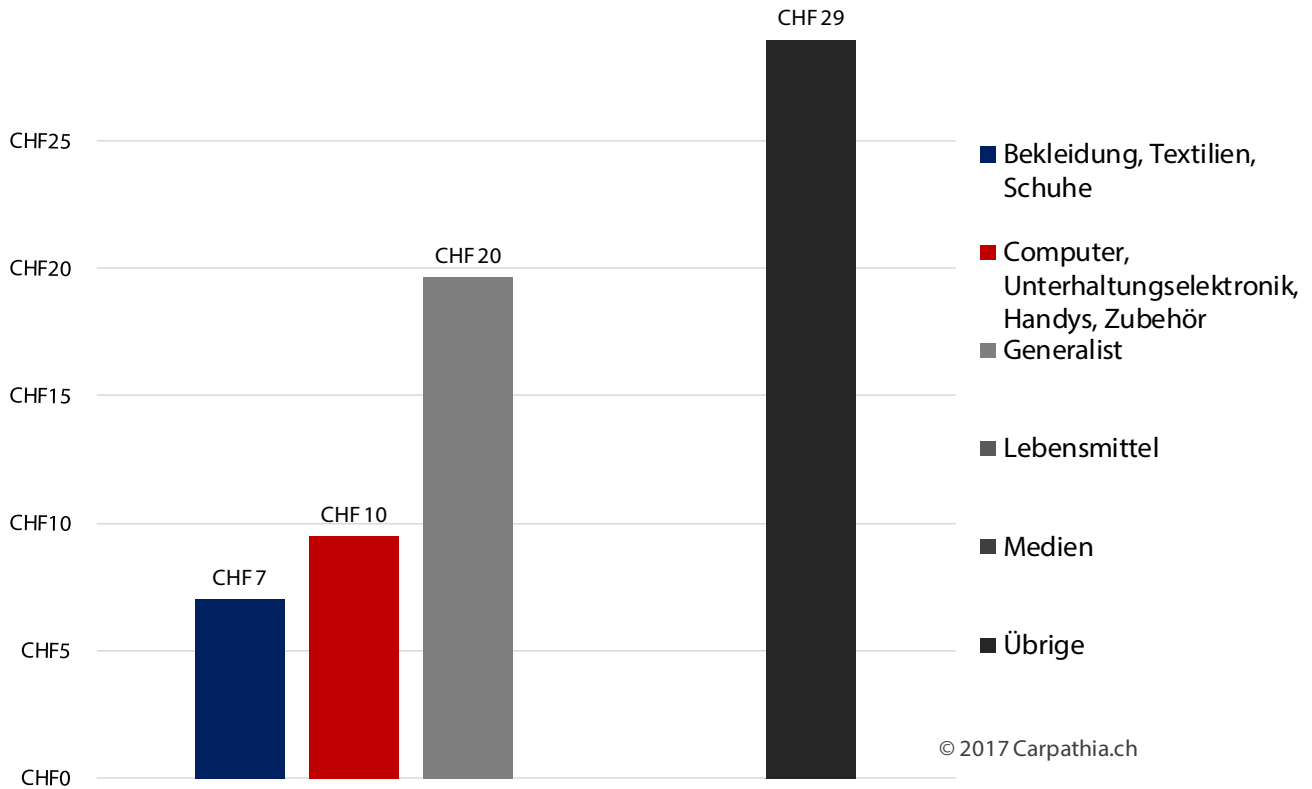


# Lieferung am Folgetag



# Durchschnittliche Gebühr für Lieferung am Folgetag

„DIE LIEFERUNG AM FOLGETAG IST ERST BEI WENIGEN ANBIETERN MÖGLICH, DREI VIERTEL BIETEN WEDER STANDARDMÄSSIG NOCH GEGEN GEBÜHR EINEN SOLCHEN EXPRESS-SERVICE.“



Wir sind jederzeit für Sie da



Carpathia AG  
Fröhlichstrasse 27  
8008 Zürich

+41 44 252 68 88  
kontakt@carpathia.ch  
www.carpathia.ch  
blog.carpathia.ch