

Zürich, Juli 2018



Versand- und Retourenkonditionen in Schweizer Onlineshops 2018

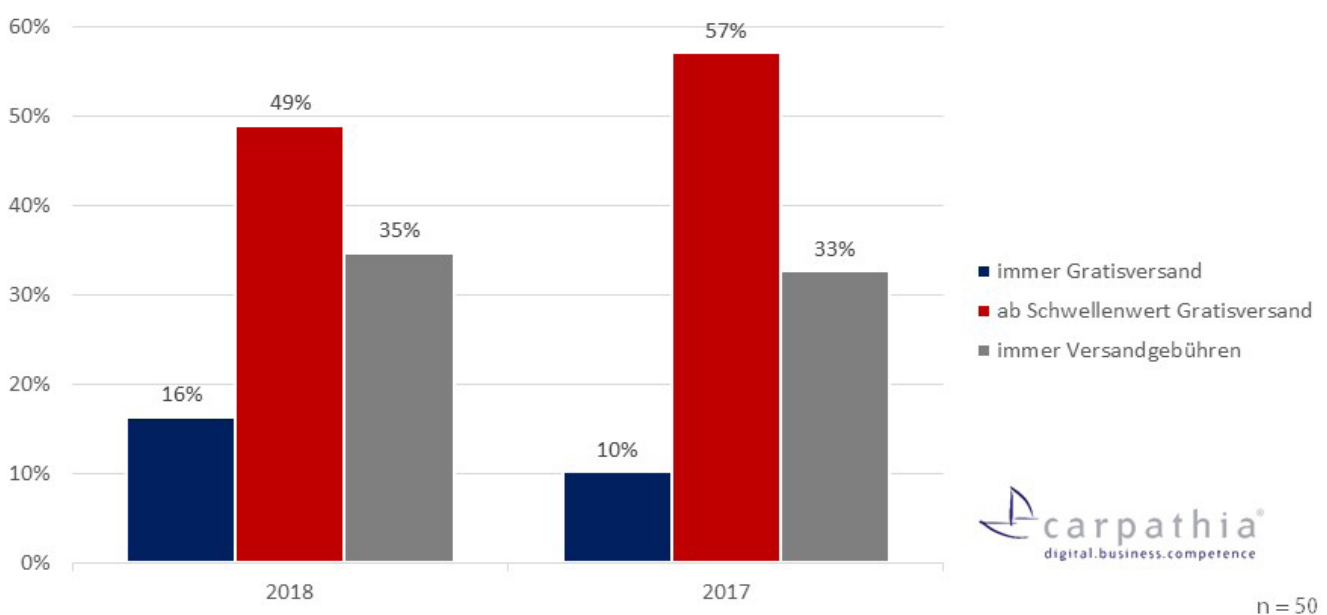


Ausgangslage

- Es wurden die Versandbedingungen der **50 Umsatzstärksten Onlineshops** in der Schweiz untersucht.
- Die Kategorien wurden an den Hauptkategorien des **Digital Commerce Awards** angeglichen.
- 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, dass der Kunde die Ware nicht zurücksenden kann.
- Die Zahlen von 2017 stammen aus der Studie **Versand und Retourenkonditionen in Schweizer Onlineshops 2017**.
- Erhebungszeitraum ist der Juli 2018.

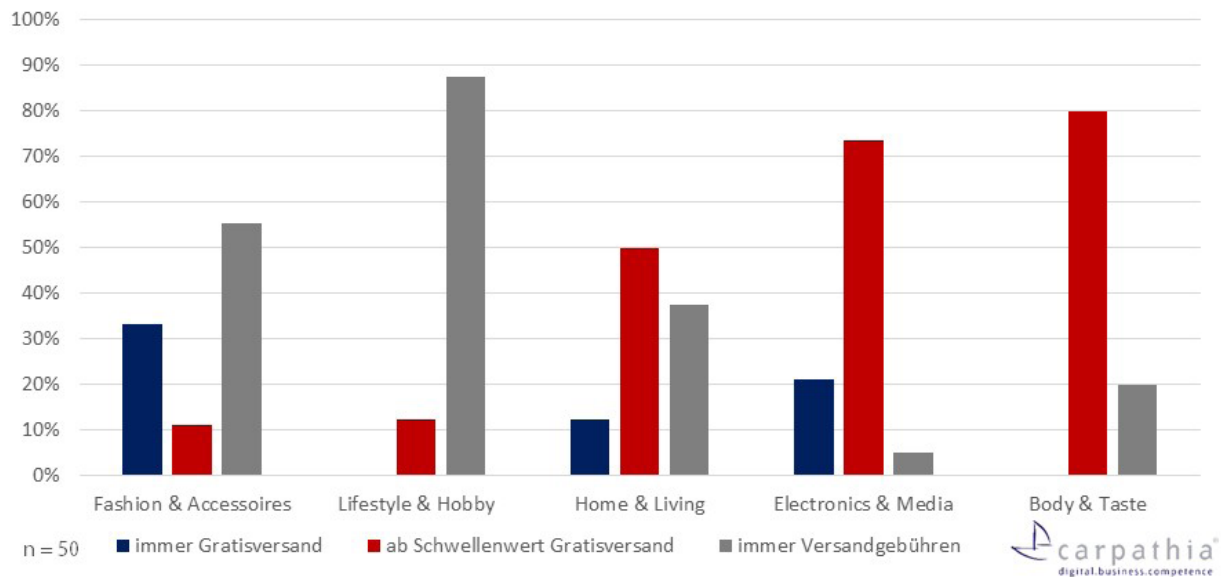
Veränderung der Versandbedingungen

„NICHT EINMAL JEDER FÜNFTHE DER UNTERSUCHTEN ONLINESHOPS VERSENDET VORBEHALTLOS GRATIS.“



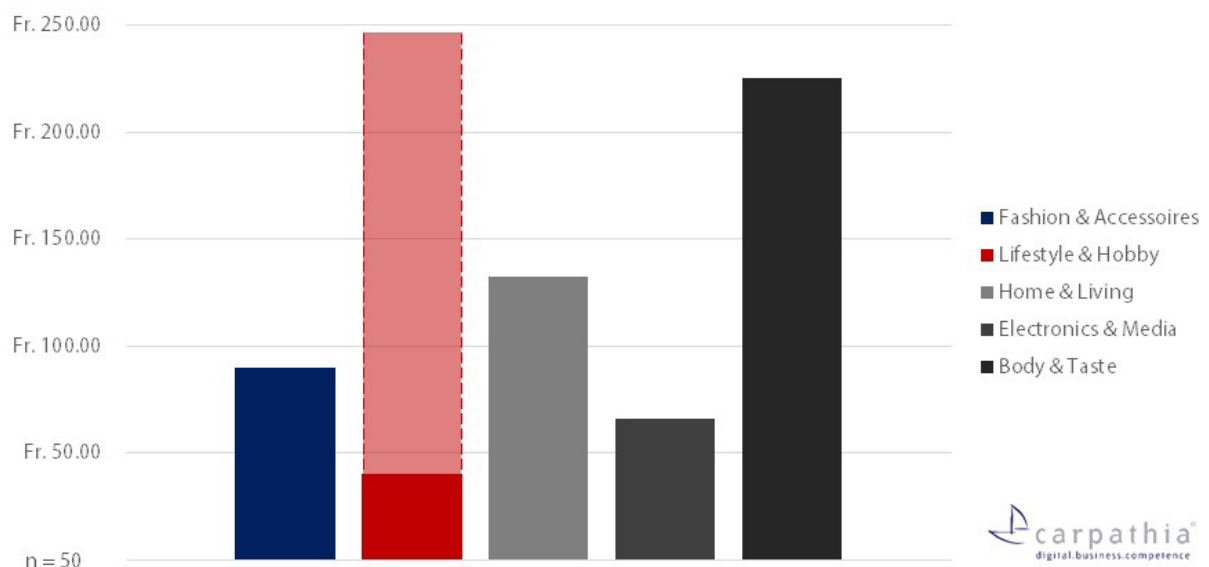
Versandkonditionen nach Branche

„AM AUSGEPRÄGTESTEN IST DER GRATISVERSAND IN DER BRANCHE FASHION & ACCESSOIRES ETABLIERT.“



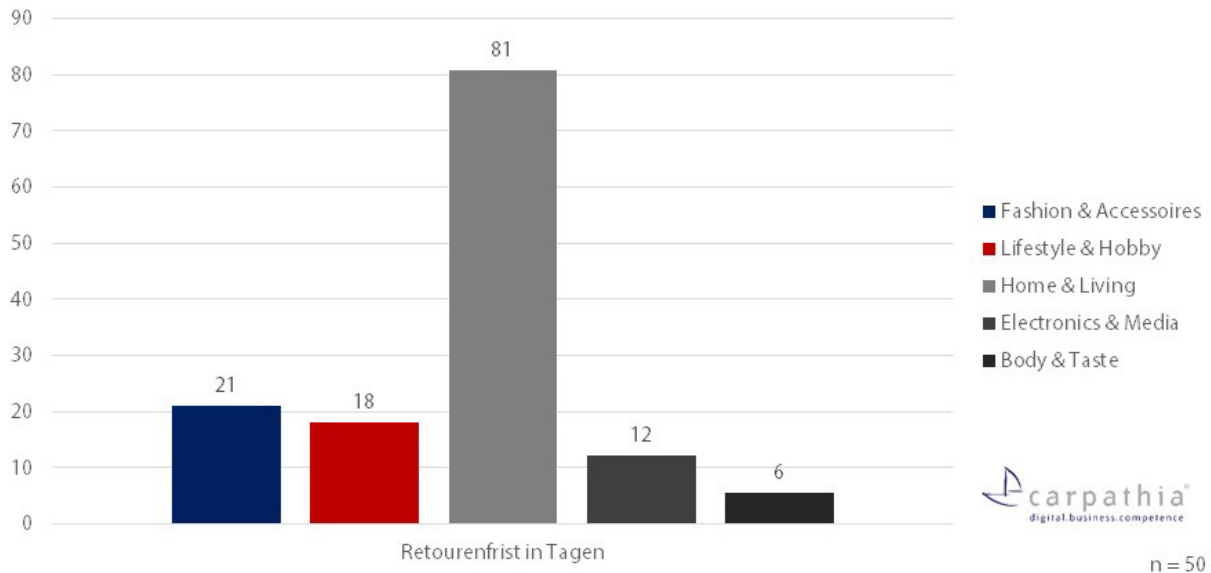
Schwellenwert nach Branche

„ IN DER BRANCHE LIFESTYLE & HOBBY HAT ES EINEN HÄNDLER, WELCHER DEN GRATISVERSAND NICHT VON EINEM FIXEN SCHWELLENWERT ABHÄNGIG MACHT, SONDERN VON DER WARENKATEGORIE. DIES MAG PRAKTISCH FÜR DEN HÄNDLER SEIN, FÜR DEN KUNDEN IST DIES INTRANSPARENT UND WENIG NACHVOLLZIEHBAR – EIN CONVERSIONKILLER.“



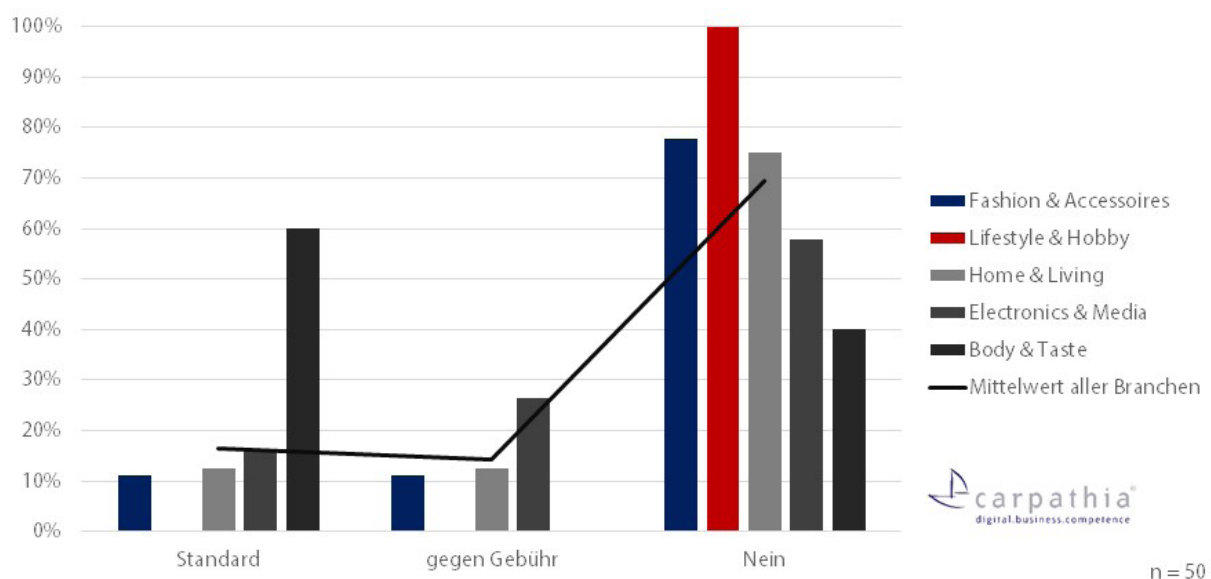
Retourenfrist nach Branche

„DIE MIT ABSTAND LÄNGSTE RETOURENFRIST GEWÄHREN ONLINESHOPS DER BRANCHE HOME & LIVING. MEHR ALS 13 MAL KLEINER IST DIE RETOURENFRIST WELCHE BEI HÄNDLERN DER BRANCHE BODY & TASTE GEWÄHRT WERDEN.“



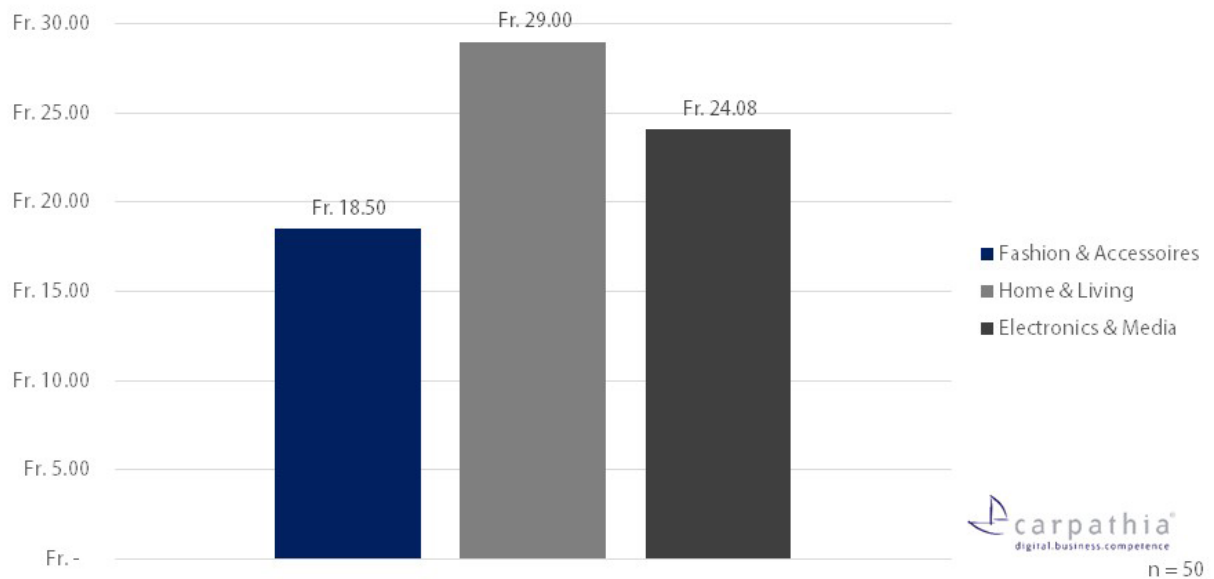
Lieferung am Folgetag

„DIE LIEFERUNG AM FOLGETAG IST BEI KNAPP ZWEI DRITTEL DER ANBIETER IN DER BRANCHE BODY & TASTE STANDARD.“



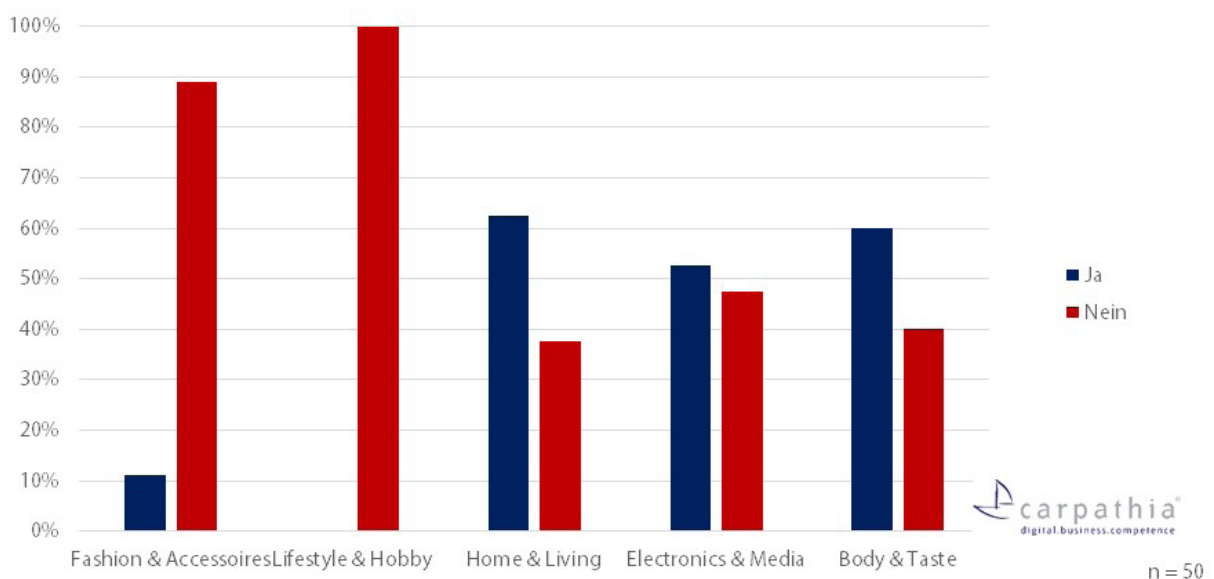
Durchschnittliche Gebühr für Lieferung am Folgetag

„HOME & LIVING VERLANGT MIT CH 29.00 DIE HÖCHSTEN GEBÜHREN, FASHION & ACCESSOIRES MIT CHF 18.50 DIE TIEFSTEN.“



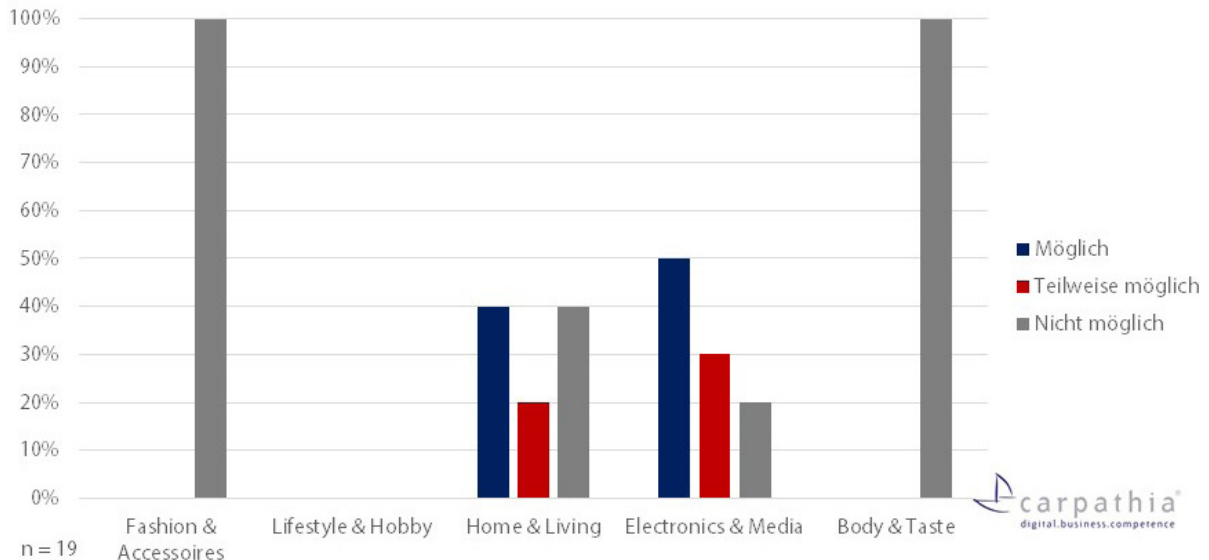
Click & Collect

„RUND 40 PROZENT ALLER UNTERSUCHTEN ONLINESHOPS BIETEN CLICK & COLLECT AN, ALSO DIE MÖGLICHKEIT DIE BESTELLTE WARE IN DER FILIALE ODER AN EINEM FESTGELEGTEM STANDORT ABZUHOLEN.“



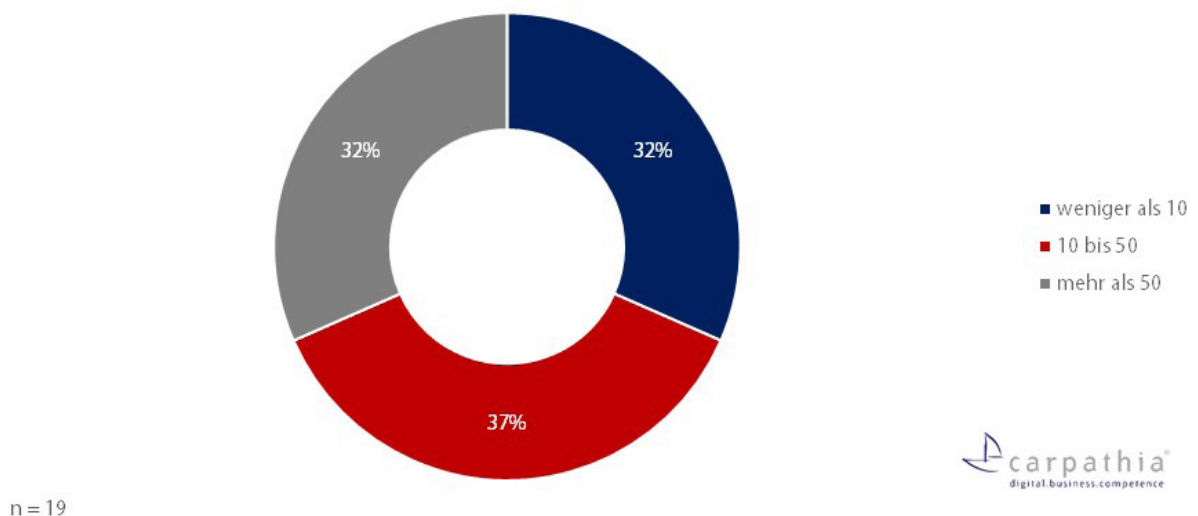
Möglichkeit für Bezahlung in Filiale

„EIN SPEZIALFALL STELLEN DIE HÄNDLER DAR, WELCHE ZUGRIFF AUF DAS PICKUP-NETZ VON COOP RESPEKTIVE DAS PICKMUP-NETZ VON MIGROS HABEN. WIRD DIE WARE IN DER FILIALE DES HÄNDLERS ABGEHOLT SO KANN VOR ORT BEZAHLT WERDEN. WIRD DIE WARE HINGEGEN AN EINEM PICKUP-POINT ABGEHOLT, KANN NICHT VOR ORT BEZAHLT WERDEN. DIES WURDE ALS „TEILWEISE MÖGLICH“ TAXIERT.“



Abholstandorte

„KNAPP 40 PROZENT DER HÄNDLER WELCHE CLICK & COLLECT ANBIETEN VERFÜGEN ÜBER 10 BIS 50 STANDORTE AN DENEN DER KUNDE DIE GEORDERTE WARE ABHOLEN KANN. JE KNAPP ÜBER 30 PROZENT DER HÄNDLER HABEN WENIGER ALS 10 BZW. MEHR ALS 50 ABHOLSTANDORTE.“



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

Reservieren Sie sich bereits heute den 22. Mai 2019 für
die Connect - Digital Commerce Conference



www.digital-commerce-conference.ch