



E-COMMERCE STUDIE

20. Mai 2010 19:03; Akt: 20.05.2010 19:04

Online-Handel wächst und wächst

Der Trend zum Einkauf im Internet ist ungebrochen. Auch die letzten Anbieter haben verstanden, dass das Online-Geschäft unverzichtbar geworden ist.

Das stetige Wachstum und die steigende Zahl von Anbietern im Internet erhöht klar den Konkurrenzdruck unter den Betreibern, wie der E-Commerce-Report 2010 deutlich macht. Laut der am Donnerstag vorgestellten Studie wuchsen im vergangenen Jahr die Online-Umsätze von 21 Schweizer Unternehmen im Schnitt um 14 Prozent. Die Wirtschaftskrise hat bei den Schweizer Online-Händlern kaum stattgefunden, stellen die Autoren des Berichts fest.

Der Markt ist noch weit von einer Sättigung entfernt: Bis die Online-Verkäufe entsprechend den gesamten privaten Konsumausgaben ansteigen - 2009 waren es 1 Prozent - dürfte es noch eine Weile dauern.

Klar im Trend liegt das Online-Bestellen per Handy, stellte die überwiegende Mehrheit der von der Fachhochschule Nordwestschweiz und dem Zahlungsabwickler Datatrans befragten Unternehmen fest. Die technologischen Voraussetzungen dafür seien da, müssten aber noch kundenfreundlicher werden. Umstritten ist die Bedeutung von Verkäufen über soziale Foren wie Facebook.

An der Umfrage nahmen grosse E-Commerce-Anbieter wie die SBB und die Fluglinie Swiss oder der Migros-Onlinehandel LeShop und die Reisebüros Kuoni und Hotelplan teil. Befragt wurden aber auch kleine Unternehmen, die sich laut den Studienautoren durch besonders innovative Konzepte auszeichnen.

Kunden sind schnell

Weil aber immer mehr Anbieter in den Online-Markt drängen, wird der Kampf um die Kunden härter, wie die Umfrageteilnehmer feststellten. Selbst die letzten grossen Handelshäuser wie Manor und Mediamarkt, die dem Online-Geschäft lange zögerlich zusahen, steigen nun in den E-Commerce ein. Der Preiskampf wird zum Thema.

«Keinem gelingt es, dauerhaft der Preisführer zu sein: Irgendjemand ist immer billiger, wenn nicht jetzt, dann eine Stunde später», so Studien-Mitautor Ralf Wölfle von der Fachhochschule Nordwestschweiz. Die Kunden reagierten zum Teil blitzschnell, die Preise veränderten manchmal ebenso dynamisch.

Das Niveau der Leistungen steige vor allem bei den grossen Anbietern rasch. Die Branchenleader seien zudem immer noch in der komfortablen Lage, die Ware nicht primär über den Preis verkaufen zu müssen. Allerdings, so gab Wölfle zu bedenken, seien die Erfahrungen von Branche zu Branche sehr unterschiedlich.

Beunruhigt wegen Google

Beunruhigt sind die Online-Händler wegen der Dominanz von Google. Gleichzeitig ist die Suchmaschine unverzichtbar, weil 20 bis 40 Prozent der Kunden über sie den Online-Händler finden, wie die Befragungen gezeigt haben. Vorsicht walten lassen müssen die Anbieter auch im Umgang mit Kundendaten. Allzu sorgloser Umgang damit könne den Ruf eines Unternehmens belasten, hiess es.

Verkauft wird übers Netz inzwischen fast alles, doch nicht alles gleich gut. Die Schweiz ist nach Grossbritannien eines der wenigen Länder, wo sich der Verkauf von Lebensmitteln übers Netz rentiert. Der Trend bestehe, den täglichen Bedarf online zu kaufen, stellte Ralf Wölfle fest: «Am Samstag macht man dann die Einkäufe, die Spass machen.»

(sda)