



Konsumentenverhalten im Distanzhandel 2010

Einkauf – Ausgaben – Zufriedenheit



Diese Studie wurde im Auftrag des Handelsverbands -
Verband österreichischer Mittel- und Großbetriebe des Einzelhandels durchgeführt.

Verfasser/innen des Berichts:
Ernst Gittenberger (Projektleitung)

Internes Review/Begutachtung:
Peter Voithofer

Layout:
Martina Gugerell

Mitglied bei / Member of



Die vorliegende Studie wurde nach allen Maßstäben der Sorgfalt erstellt.
Die KMU FORSCHUNG AUSTRIA übernimmt jedoch keine Haftung für Schäden oder
Folgeschäden, die auf diese Studie oder auf mögliche fehlerhafte Angaben zurück-
gehen.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Art von Nachdruck, Vervielfältigung,
Verbreitung, Wiedergabe, Übersetzung oder Einspeicherung und Verwendung in
Datenverarbeitungssystemen, und sei es auch nur auszugsweise, ist nur mit aus-
drücklicher Zustimmung der KMU FORSCHUNG AUSTRIA gestattet.

Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung	1
2	Vorbemerkungen	3
3	Einkauf im Distanzhandel	5
4	Informationssuche vor dem Kauf im Distanzhandel.....	8
5	Wichtige Merkmale der Anbieter im Distanzhandel	10
6	Gekaufte Warengruppen im Distanzhandel	12
7	Ausgaben im Distanzhandel	14
8	Zahlungsmodalitäten im Distanzhandel	16
9	Entgegennahme der Lieferung im Distanzhandel.....	18
10	Erfahrungen beim Einkauf im Distanzhandel.....	20
11	Gründe gegen den Einkauf im Distanzhandel	21
12	Resümee und Ausblick 2010	22
13	Tabellenanhang mit Detailergebnissen.....	24

