



## **Konsumentenverhalten im Distanzhandel 2011**



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

**Verfasser/innen des Berichts:**  
Ernst Gittenberger (Projektleitung)  
Brigitte Vogl

**Internes Review/Begutachtung:**  
Peter Voithofer

**Layout:**  
Martina Gugerell

**Mitglied bei / Member of**



European Network for  
Social and Economic Research



AUSTRIAN COOPERATIVE RESEARCH  
KOOPERATION MIT KOMPETENZ

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	Highlights .....	1
2	Executive Summary .....	2
3	Methodische Vorbemerkungen.....	4
4	Einkauf im Distanzhandel .....	5
4.1	Zahl der EinkäuferInnen im Distanzhandel .....	5
4.2	Anzahl der gewerblichen Anbieter, bei denen eingekauft wurde.....	6
4.3	Nutzung der Bestellmöglichkeiten im Distanzhandel .....	6
4.4	Käufer nach Warengruppen im Distanzhandel .....	8
5	Ausgaben im Distanzhandel.....	10
5.1	Gesamtausgaben.....	10
5.2	Ausgaben nach Warengruppen.....	12
6	Zahlungsmodalitäten im Distanzhandel .....	14
7	Entgegennahme der Lieferung im Distanzhandel .....	16
8	Erfahrungen beim Einkauf im Distanzhandel.....	18
9	Resümee.....	21
10	Tabellenanhang mit Detailergebnissen.....	22



## Grafikverzeichnis

Grafik 1	Einkauf im Distanzhandel – Anteil der ÖsterreicherInnen in %, 2010 & 2011 .....	5
Grafik 2	Anzahl der Anbieter im Distanzhandel, bei denen ein gekauft wurde – Anteil der ÖsterreicherInnen in %, 2011 .....	6
Grafik 3	Nutzung der verschiedenen Bestellmöglichkeiten im Distanzhandel – Anteil der ÖsterreicherInnen in %, 2010 & 2011 .....	7
Grafik 4	Anzahl der KäuferInnen im Distanzhandel nach Top-Warengruppen in Tausend, 2010 & 2011 .....	9
Grafik 5	Ausgaben im Distanzhandel, nach Ausgabenkategorien in %, 2011 .....	10
Grafik 6	Anteil an den Gesamtausgaben im Distanzhandel, nach Altersgruppen, in %, 2011 .....	11
Grafik 7	Ausgaben im Distanzhandel nach Top-Warengruppen in € Mio, 2010 & 2011.....	13
Grafik 8	Verwendete Zahlungsmittel im Distanzhandel – Anteil der KäuferInnen in %, 2010 & 2011 .....	14
Grafik 9	Entgegennahme der gekauften Waren im Distanzhandel) – Anteil der KäuferInnen in %, 2011 und 2010 .....	16
Grafik 10	Erfahrungen im Distanzhandel mit österreichischen und ausländischen Anbietern – Anteil der KäuferInnen in %, 2011 .....	19



## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Einkauf im Distanzhandel – Anteil der ÖsterreicherInnen in Prozent, 2011 .....	22
Tabelle 2	Bestellmöglichkeiten im Distanzhandel - Anteil der ÖsterreicherInnen in Prozent, 2011 .....	23
Tabelle 3	Bestellmöglichkeiten im Distanzhandel - Anteil der ÖsterreicherInnen in Prozent, 2011 .....	24
Tabelle 4	Anzahl der Anbieter im Distanzhandel - Anteil der ÖsterreicherInnen in Prozent, 2011 .....	25
Tabelle 5	Anzahl der Anbieter im Distanzhandel - Anteil der ÖsterreicherInnen in Prozent, 2011 .....	25
Tabelle 6	Gekaufte Warengruppen im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen in Prozent, 2011 .....	26
Tabelle 7	Gekaufte Warengruppen im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen in Prozent, 2011 .....	27
Tabelle 8	Ausgaben im Distanzhandel – Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent und in €, 2011.....	28
Tabelle 9	Ausgaben im Distanzhandel – Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent und in €, 2011.....	28
Tabelle 10	Verwendetes Zahlungsmittel im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent, 2011 .....	29
Tabelle 11	Verwendetes Zahlungsmittel im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent, 2011 .....	29
Tabelle 12	Entgegennahme der Lieferung im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent, 2011 .....	30
Tabelle 13	Entgegennahme der Lieferung im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent, 2011 .....	31
Tabelle 14	Erfahrungen mit österreichischen Anbietern im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent, 2010.....	32
Tabelle 15	Erfahrungen mit österreichischen Anbietern im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent, 2011 .....	33
Tabelle 16	Erfahrungen mit ausländischen Anbietern im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent, 2010.....	34
Tabelle 17	Erfahrungen mit ausländischen Anbietern im Distanzhandel - Anteil der KäuferInnen im Distanzhandel in Prozent, 2010.....	35

