

PayPal E-Commerce-Index

Fokus: Deutschland

Europa

November 2022

© 2022 PayPal Inc. vertraulich und urheberrechtlich geschützt.

Über die Studie

Dieser Forschungsbericht wurde von PayPal Limited, basierend auf einer Studie, die von ACA Research mit n=1.018 Verbrauchern und n=400 Unternehmen durchgeführt wurde, erstellt. Wir haben außerdem zusätzliche Daten über grenzüberschreitende Online-Einkäufe von n=1.020 Verbrauchern erhoben. Der Bericht enthält allgemeine Beobachtungen zu Trends im E-Commerce, Social Commerce, „Jetzt kaufen, später bezahlen“ sowie zu Kryptowährungen, NFTs und dem Metaversum. Die Studie berücksichtigt nicht die Ziele, die Situation oder die Bedürfnisse eines bestimmten Unternehmens oder einer bestimmten Person.

Die von ACA Research durchgeführte Verbraucherstudie bestand aus einer 15-minütigen Online-Befragung von n=1.018 Deutschen im Alter von 18 bis 75 Jahren, in der die Akzeptanz, Nutzung und Stimmung gegenüber E-Commerce, Social Commerce, „Jetzt kaufen, später bezahlen“ sowie Kryptowährungen, NFTs und dem Metaversum untersucht wurden. Später wurden durch eine Online-Umfrage unter 1.020 Verbrauchern zusätzliche Daten über grenzüberschreitende Online-Einkäufe erhoben. Darüber hinaus führte ACA Research eine 10-minütige Online-Umfrage mit n=400 Entscheidungsträgern in Deutschland aus B2C-Einzelhandel und -Unternehmen durch, die ganz oder teilweise online tätig sind. Dabei wurden ihre Einstellungen und Verhaltensweisen in Bezug auf E-Commerce, Social Commerce, „Jetzt kaufen, später bezahlen“ sowie Kryptowährungen, NFTs und das Metaversum untersucht. Die Zahlen addieren sich aufgrund von Rundungen möglicherweise nicht zu 100%.



VERBRAUCHER-STICHPROBEN:

Die Verbraucherstudie bestand aus einer Stichprobe von n=1.018 Deutschen im Alter von 18 - 75 Jahren, ergänzt durch eine zusätzliche Zielgruppe von n=1.020 Teilnehmern, um weitere Erkenntnisse über grenzüberschreitende Online-Einkäufe zu gewinnen. Die Stichprobe wurde nach Alter, Geschlecht und Wohnort gewichtet, um sicherzustellen, dass die Daten landesweit repräsentativ sind. Die Signifikanztests wurden mit einem Konfidenzintervall von 95% und einem potenziellen Stichprobenfehler von 3,1% für beide Gruppen von Stichproben durchgeführt.



UNTERNEHMENSSTICHPROBEN:

Die Unternehmensstudie bestand aus einer Stichprobe von n = 400 Entscheidungsträgern in deutschen Unternehmen. Diese Unternehmen wurden danach ausgewählt, dass sie teilweise oder vollständig an Verbraucher und teilweise oder vollständig online verkaufen. Es wurden Quoten für den Umsatz und den Standort sowie für die Stichprobe festgelegt. Die Signifikanztests wurden mit einem Konfidenzintervall von 95% und einem möglichen Stichprobenfehler von 4,9% durchgeführt.



METHODIK:

Online-Umfrage zum Selbstausfüllen. Die Stichprobe wurde über Verbraucher- und Unternehmensforschungspanels bezogen, wobei den Teilnehmern Anreize für die Teilnahme an der Umfrage geboten wurden.



ZEITRAUM:

Die Studie fand vom 15. Juni bis zum 22. Juli statt. Die Feldforschung für die grenzüberschreitenden Daten wurde vom 13. September bis zum 18. September fortgesetzt.



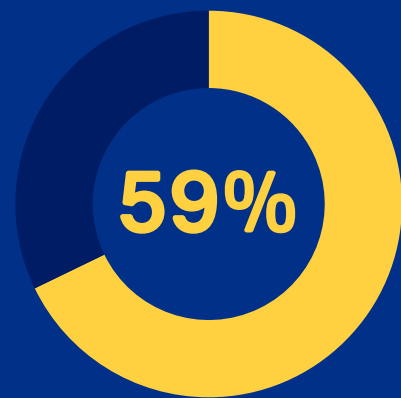
GENERATIONENSALTER:

Generationsalter ab 2022: Gen Z (18-25 Jahre); Gen Y (26-41 Jahre); Gen X (42-57 Jahre); Babyboomer (58-75 Jahre).



Wichtige Erkenntnisse: Deutsche Verbraucher

E-Commerce-Nutzung

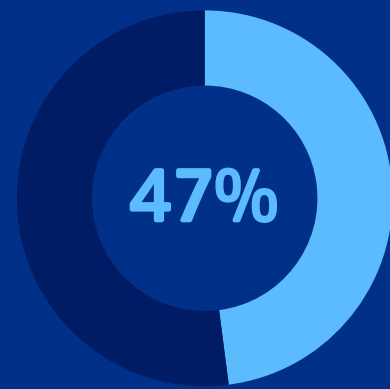


Kaufen mindestens wöchentlich online ein

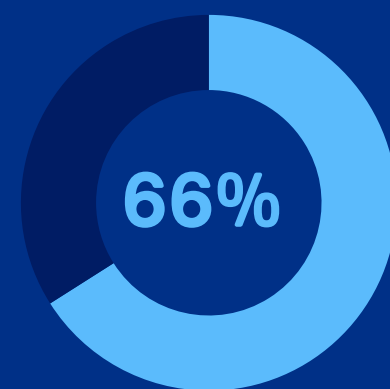


186% mehr Käufe auf einer Website, die PayPal als Zahlungsmethode anbietet, im Vergleich zu einer Website, die dies nicht tut

Treiber und Hindernisse für den E-Commerce



sagen, dass PayPal ihre vertrauenswürdigste Online-Zahlungsoption ist



haben einen Online-Kauf vor der Zahlung abgebrochen

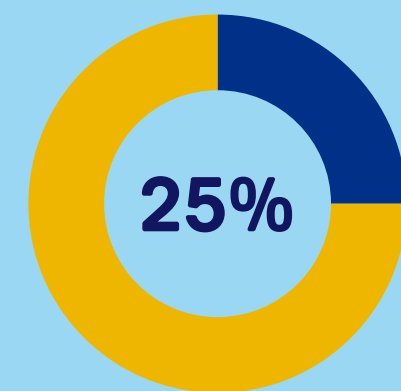


51% würden aufgrund von Sicherheits- oder Vertrauensproblemen bei der Bezahlung weniger wahrscheinlich auf einer Website kaufen

Einkäufe über Social-Media-Plattformen

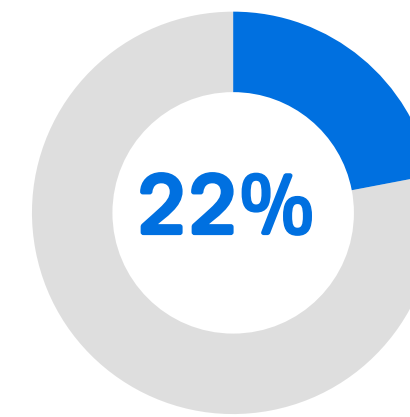


45% haben in den letzten 6 Monaten einen Kauf über eine soziale oder Streaming-Plattform getätigt

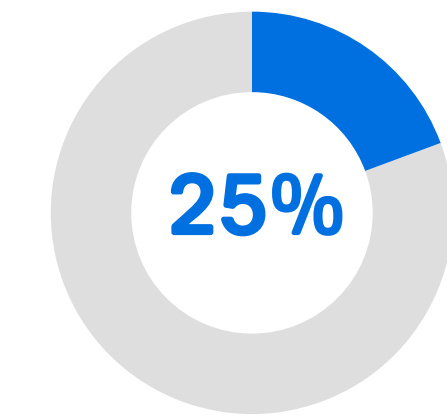


würden nur dann über eine Social-Media-Plattform kaufen, wenn PayPal verfügbar ist

Jetzt kaufen, später bezahlen



haben in den letzten 6 Monaten einen „Jetzt kaufen, später bezahlen“-Einkauf getätigt



25% der BNPL-Nutzer sind zu einem BNPL-Service von PayPal gewechselt, da dieser keine Verzugsgebühren erhebt

Grenzüberschreitend

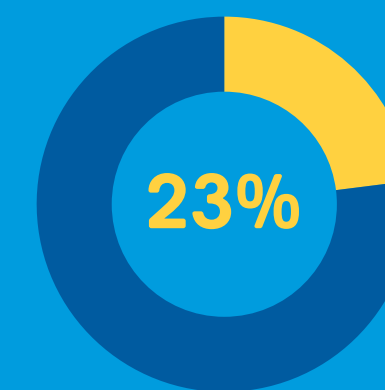


Verbraucher fühlen sich beim internationalen Einkauf tendenziell sicherer, wenn PayPal verfügbar ist (50%)



Hauptvorteile des internationalen Einkaufs sind bessere Preise (48%) und Zugang zu Artikeln, die in Deutschland nicht erhältlich sind (38%)

Tech-Trends



haben an einem virtuellen Raum/Metaversum teilgenommen, angeführt von Gen Y mit 38%



Mehr als jeder Zehnte (11%) glaubt, dass virtuelle Räume / das Metaversum zu wichtigen Einkaufskanälen werden

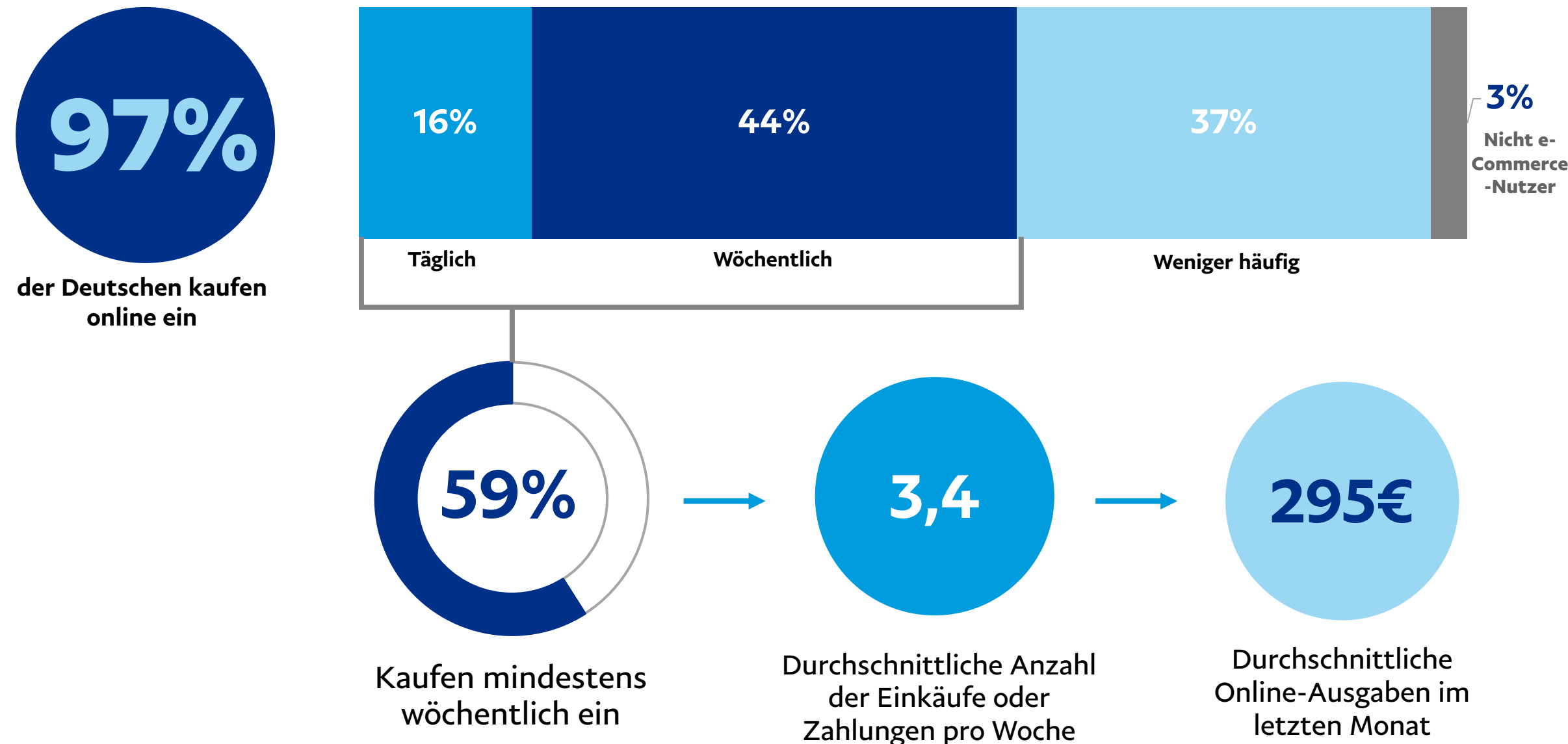


25% besaßen oder besitzen Kryptowährungen

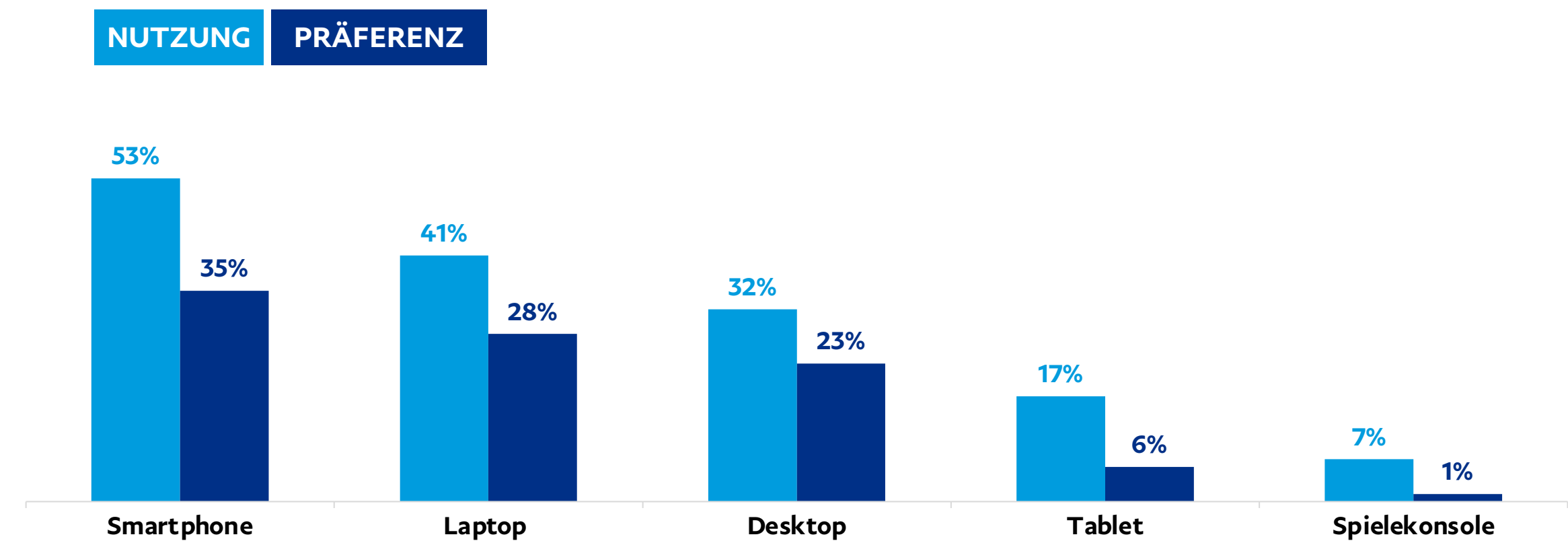
Nutzung

(Alle Deutschen 18-75 Jahre)

Häufigkeit von Online-Einkäufen

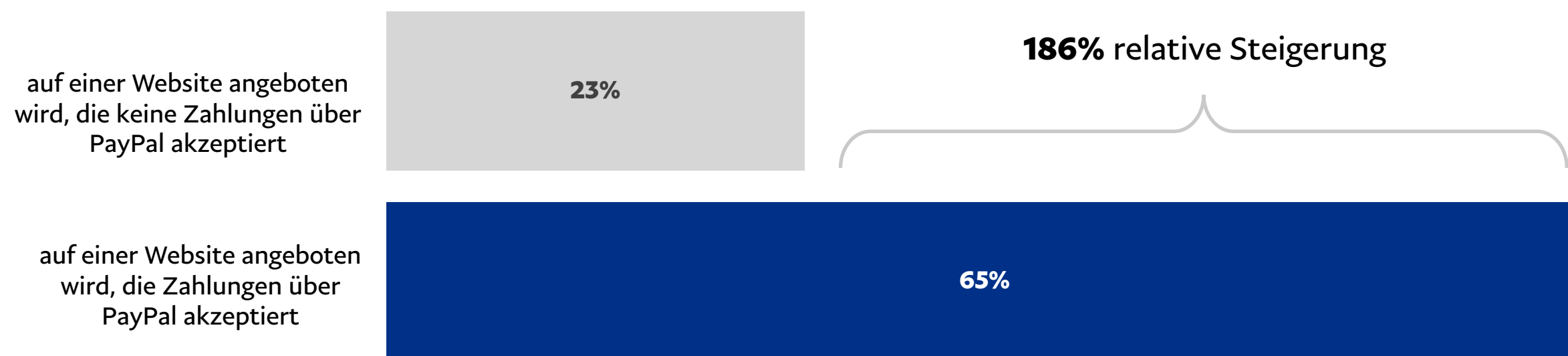


Die fünf meistgenutzten Geräte für Online-Zahlungen

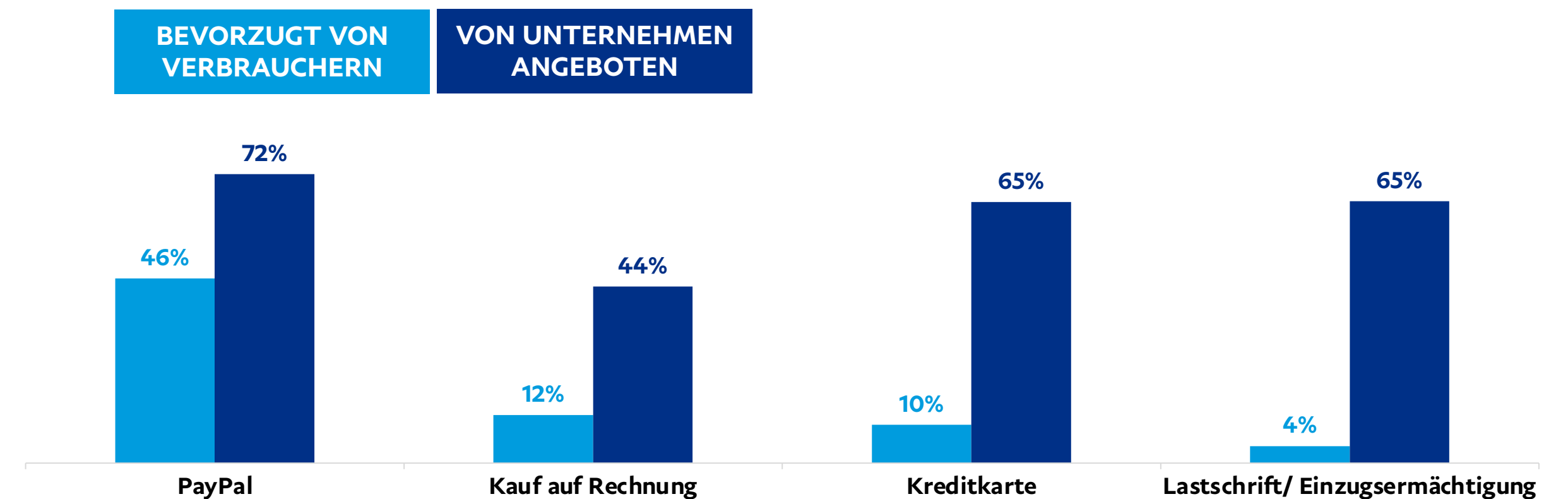


PayPal erhöht die Kaufwahrscheinlichkeit

Wenn Sie ein gewünschtes Produkt auf zwei verschiedenen Websites finden, die es beide zum gleichen Preis anbieten, wie wahrscheinlich wäre es, dass Sie das Produkt kaufen würden, wenn es ...



Online-Zahlungsmethoden (über einen Zeitraum von 6 Monaten)

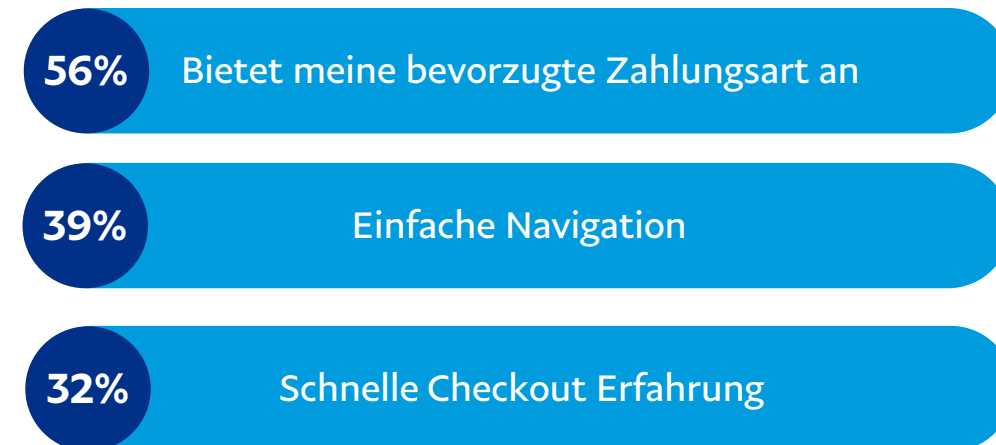


Treiber & Hindernisse

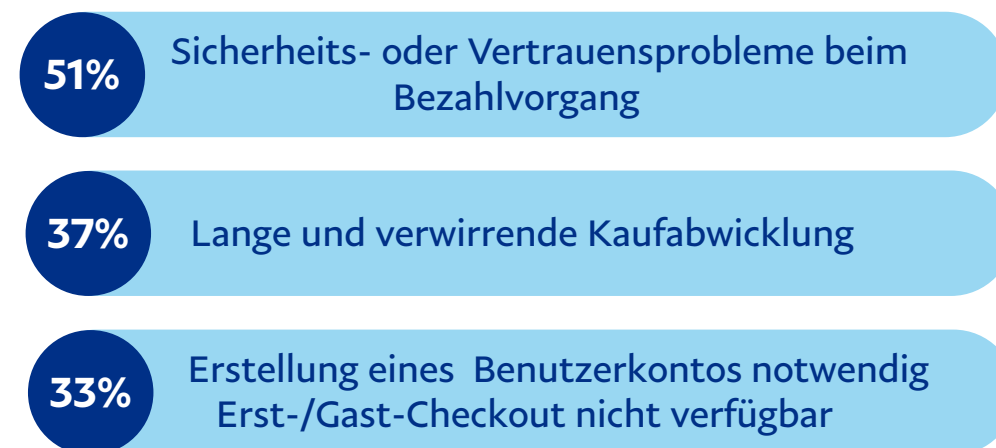
(Alle Deutschen 18-75 Jahre)

Treiber & Hindernisse

Kaufen eher online, wenn:

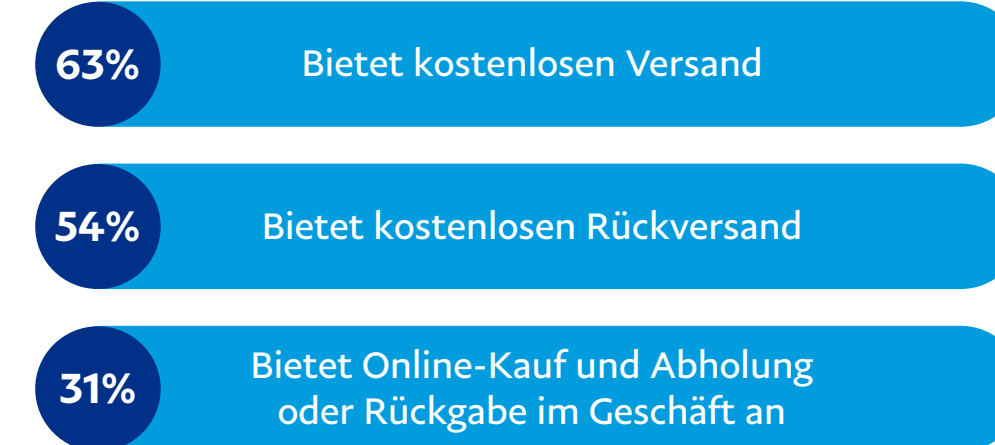


Kaufen weniger wahrscheinlich online, wenn:

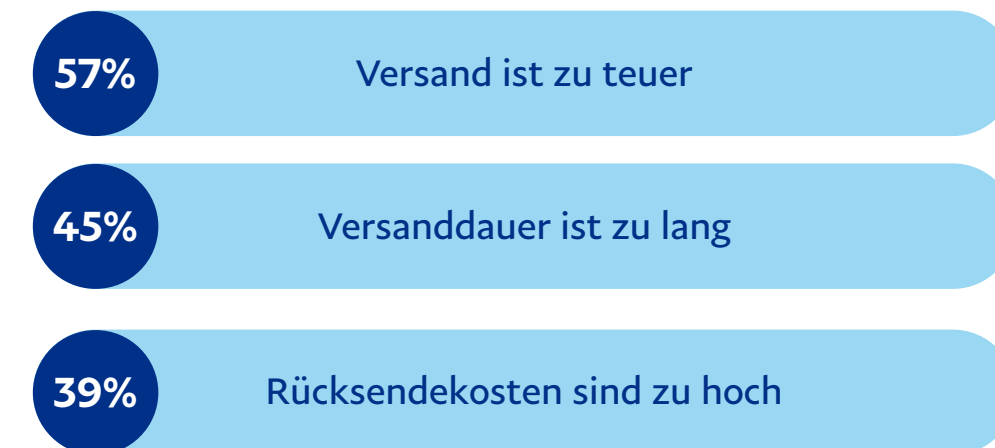


Versand & Rücksendungen

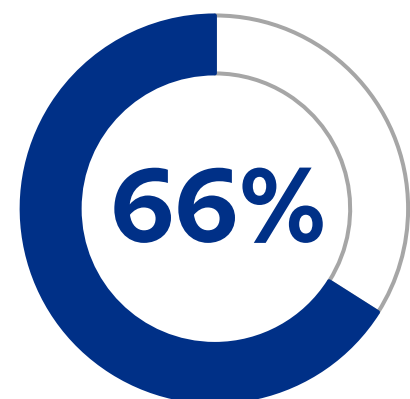
Kaufen eher online, wenn:



Kaufen weniger wahrscheinlich online, wenn:

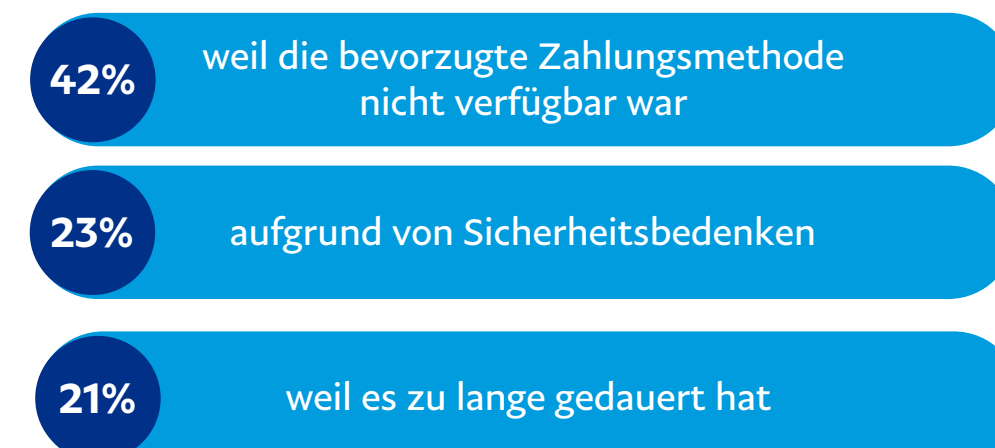


Kaufabbruch

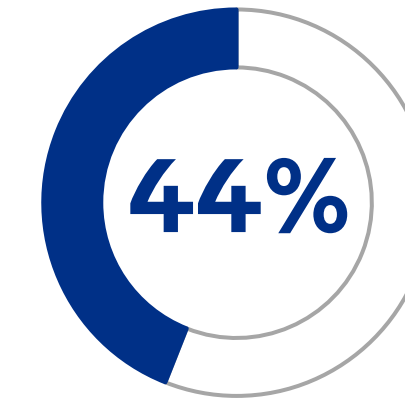


Haben einen Kauf oder eine Zahlung beim Online-Shopping abgebrochen

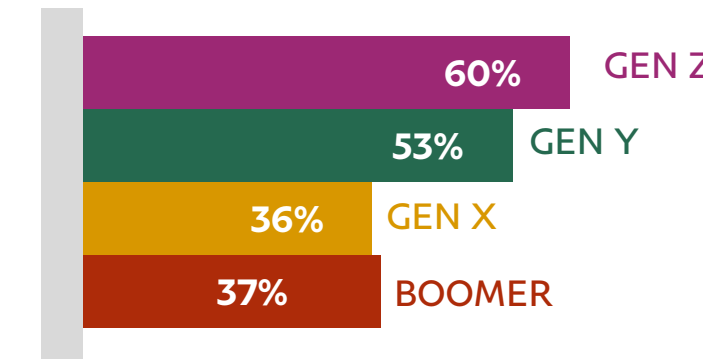
Haben einen Kauf oder eine Zahlung abgebrochen...



Ethische Grundsätze:



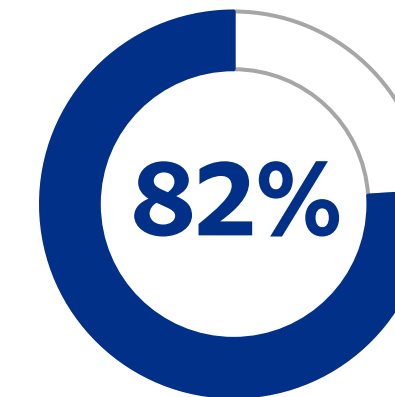
treffen Online-Kaufentscheidungen auf der Grundlage ethischer Überlegungen des Unternehmens



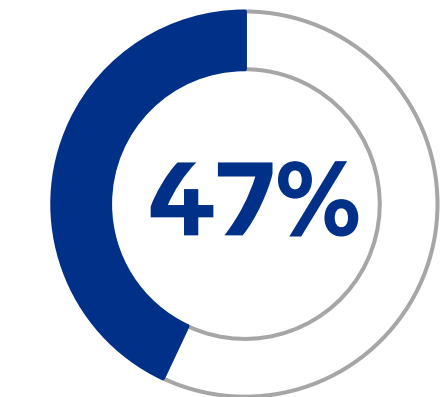
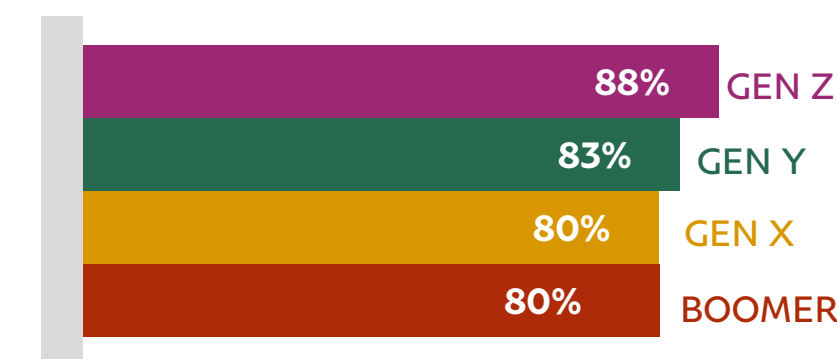
Ethische Überlegungen im E-Commerce:



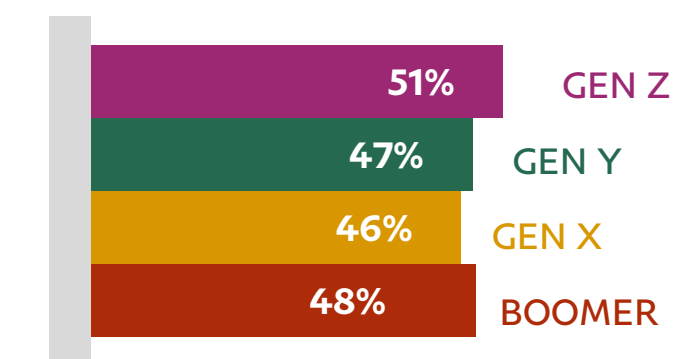
Vertrauen



Vertrauen in die Sicherheit von PayPal bei der Bezahlung



Geben an, dass PayPal für sie die **vertrauenswürdigste Option** bei Online-Käufen oder -Transaktionen ist

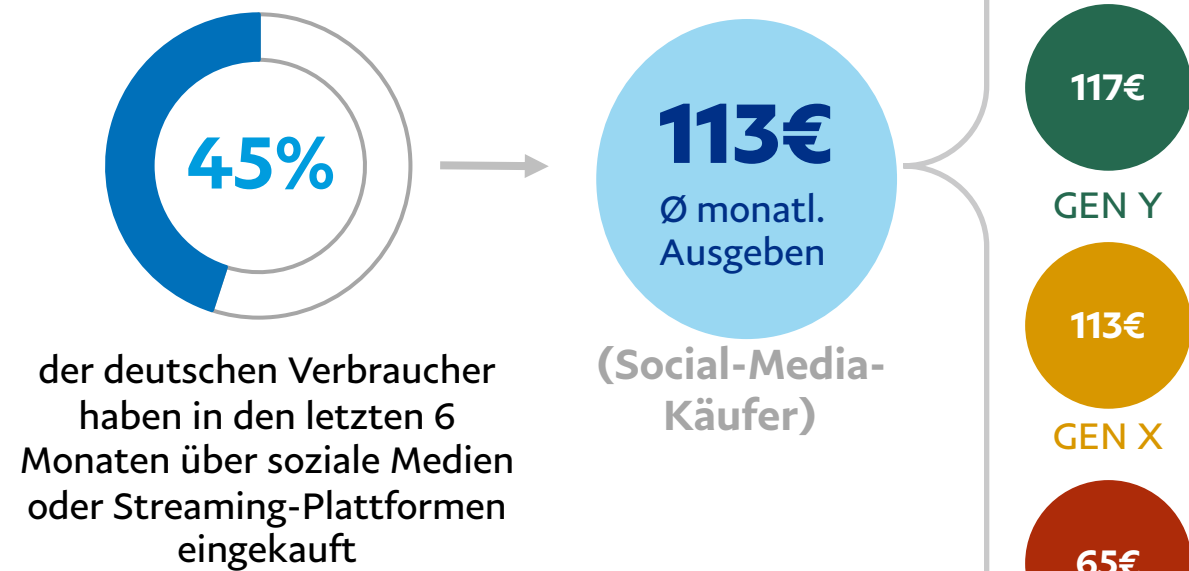


Social Commerce

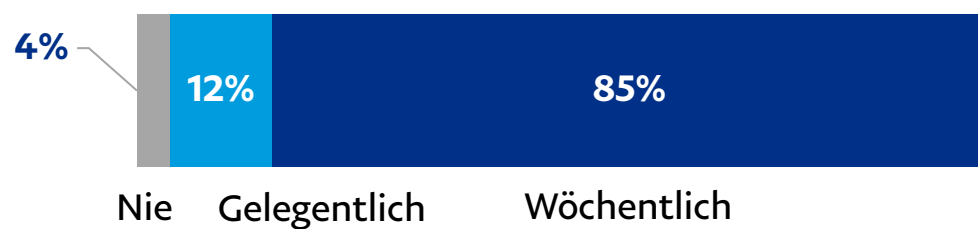
Unternehmen (die online verkaufen)



Verbraucher (Alle Deutschen 18-75 Jahre)



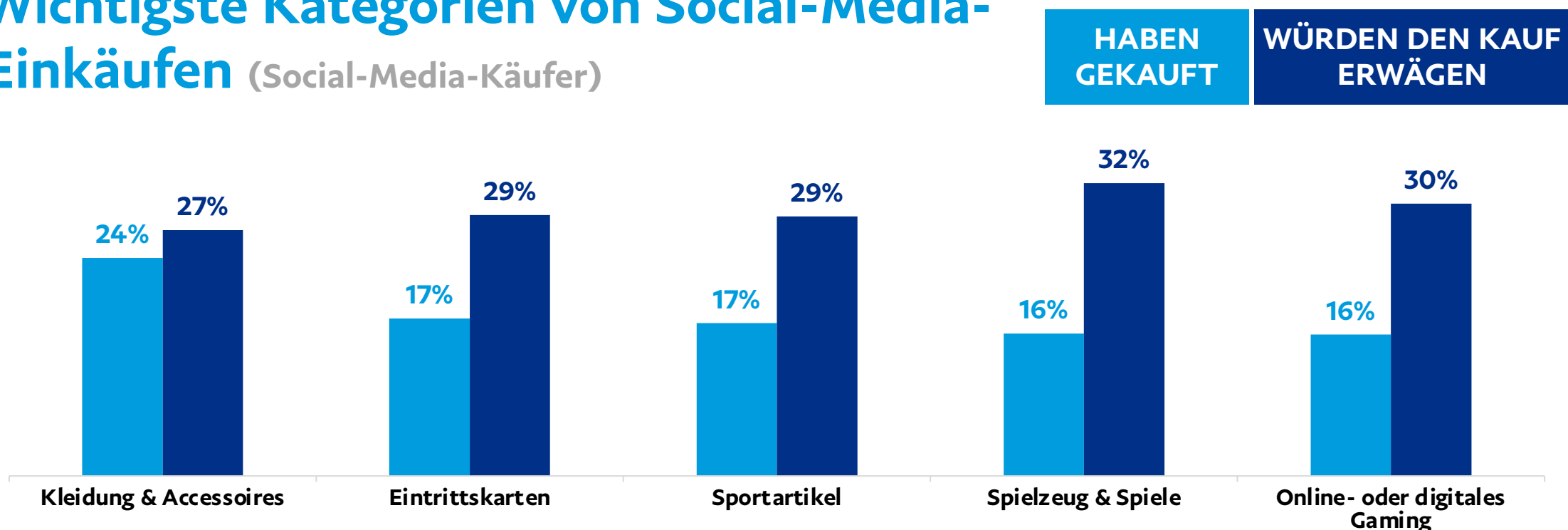
Häufigkeit des Angebots auf sozialen Medien



Häufigkeit von Social-Media-Einkäufen



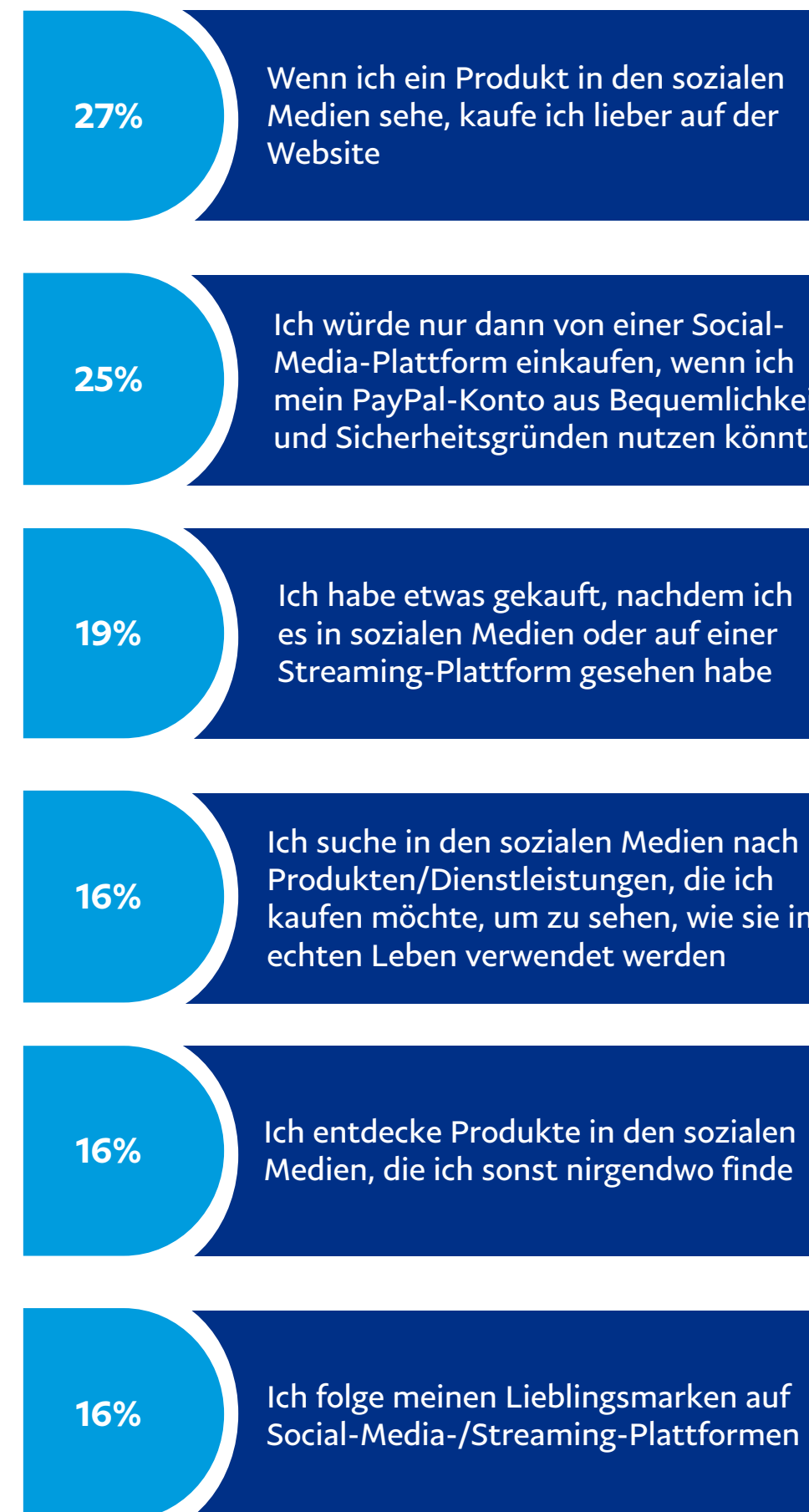
Wichtigste Kategorien von Social-Media-Einkäufen (Social-Media-Käufer)



Gründe für Social-Media-Einkäufe

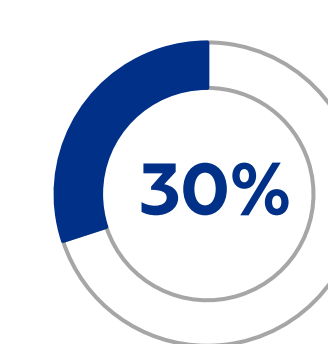
(Alle Deutschen 18-75)

Die Deutschen stimmen zu ...

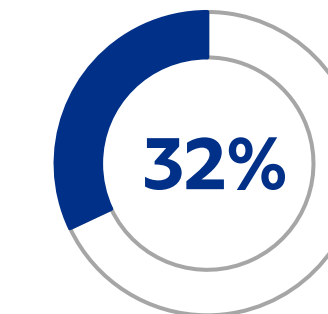


Grenzüberschreitend

Unternehmen (die online verkaufen)

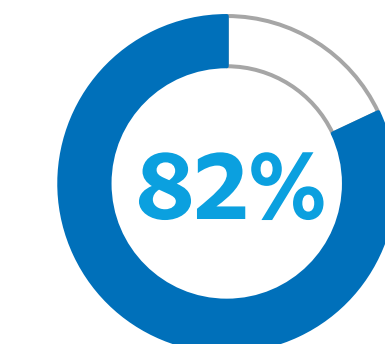


des Umsatzes kam von internationalen Käufern

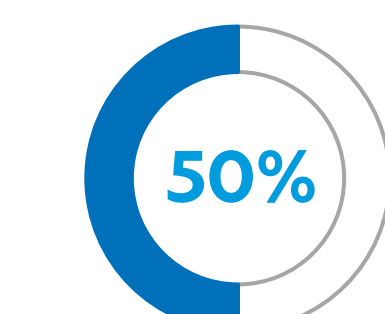


Glauben, dass der Verkauf an internationale Kunden zum Wachstum des Unternehmens beigetragen hat

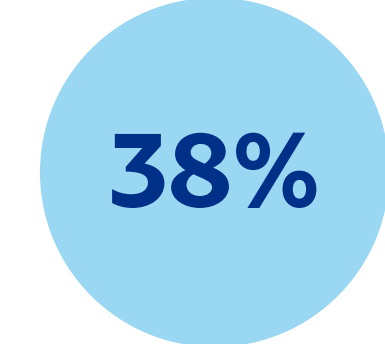
Verbraucher (Alle Deutschen 18-75 Jahre)



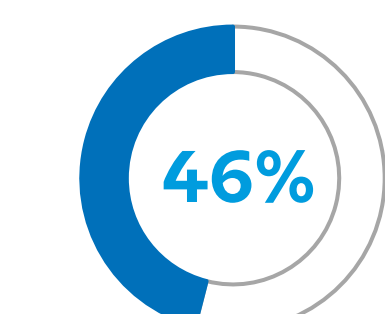
haben international eingekauft



Wenn PayPal verfügbar ist, fühle ich mich beim Einkaufen in internationalen Shops sicherer



Anteil der Online-Einkäufe bei internationalen Händlern



bevorzugen große „globale“ Geschäfte, wenn sie in einem anderen Land einkaufen

Internationale Käufer

Gründe für den internationalen Einkauf:



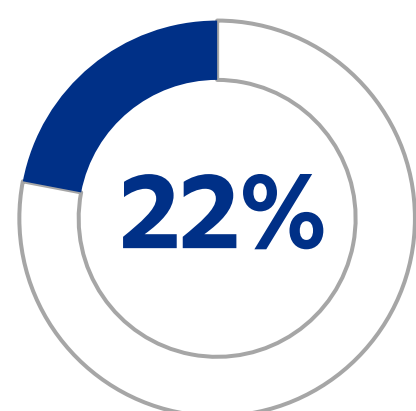
Lokale Käufer

Gründe für den lokalen Einkauf:

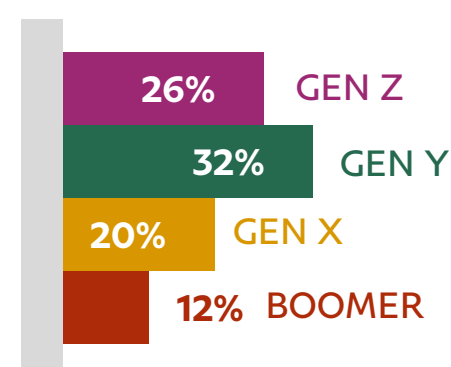


Gesamte Umgebung der „Jetzt kaufen, später bezahlen“-Dienste (BNPL)

(Alle Marktanbieter)

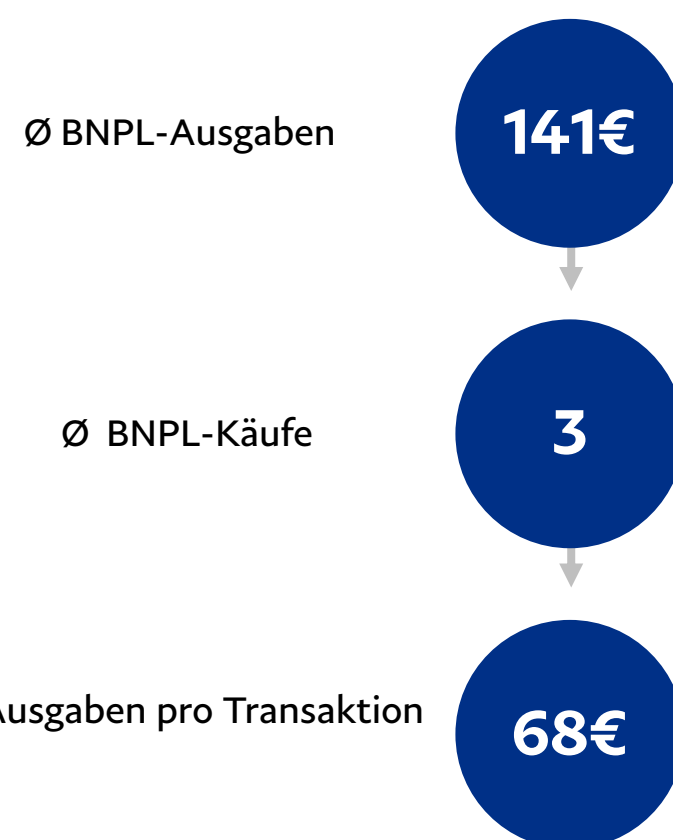


der Deutschen haben in den letzten 6 Monaten einen BNPL-Dienst genutzt



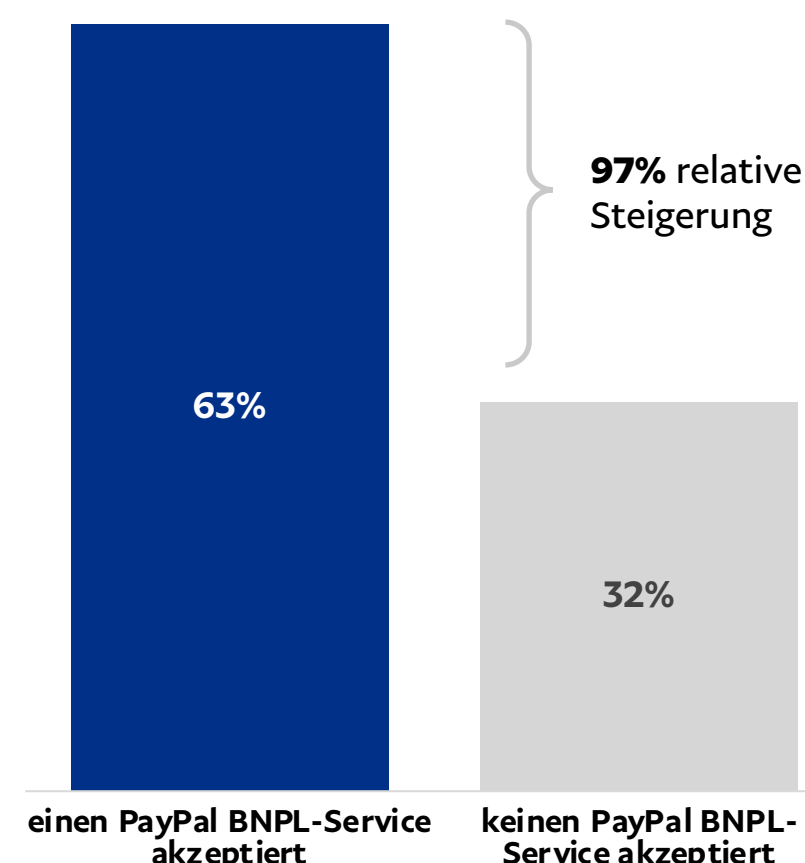
BNPL-Ausgaben und -Transaktionen im letzten Monat

(BNPL-Nutzer)



Würden wahrscheinlich einen Kauf tätigen, wenn die Website:

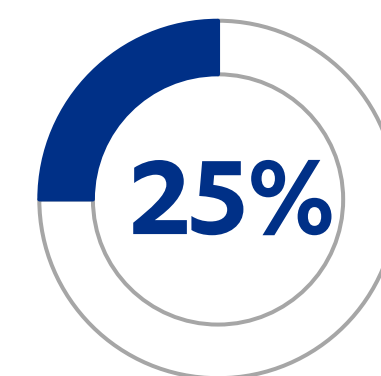
(Alle Deutschen 18-75 Jahre)



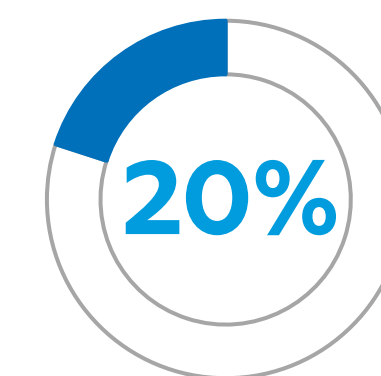
Tech-Trends

(Alle Deutschen 18-75 Jahre)

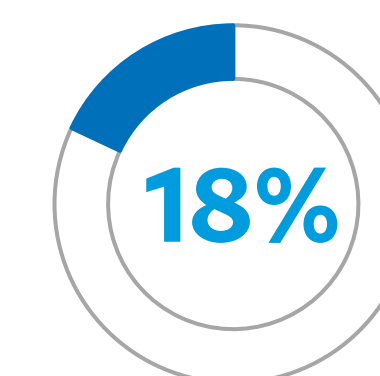
Kryptowährung



haben schon einmal Kryptowährungen besessen

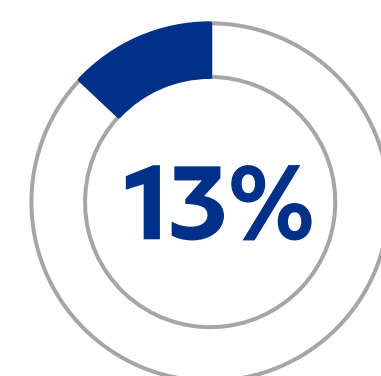


Ich bin besorgt über die Sicherheit des Handels mit Kryptowährungen

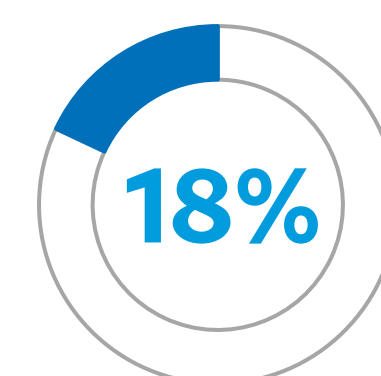


Ich hätte kein Problem damit, PayPal als Plattform für den Kauf, Verkauf und das Halten von Kryptowährungen zu nutzen

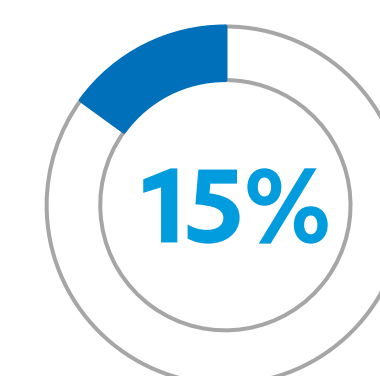
NFTs



haben schon einmal NFTs besessen

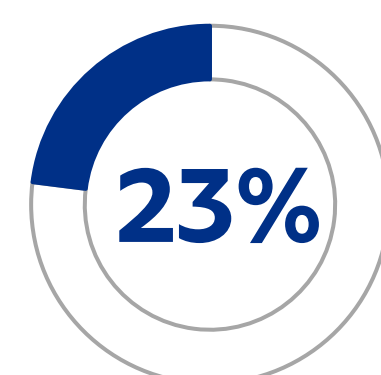


Ich bin besorgt über die Sicherheit des Handels mit NFTs

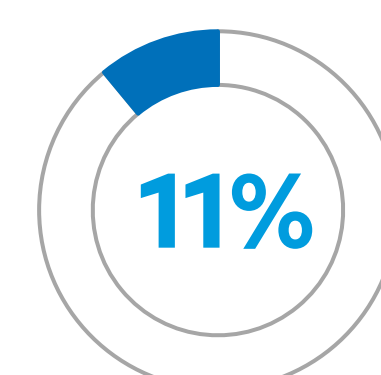
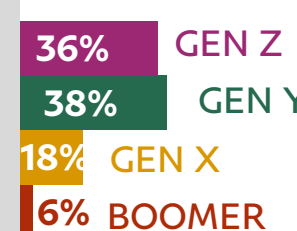


Ich denke, NFTs sind eine Modeerscheinung

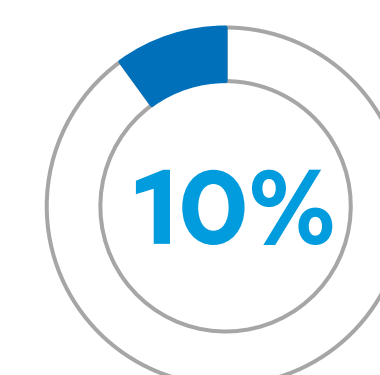
Metaversum/virtueller Raum



haben schon einmal an einem virtuellen Raum/Metaversum teilgenommen



glauben, dass virtuelle Räume/das Metaversum zu wichtigen Kanälen für den Einkauf werden

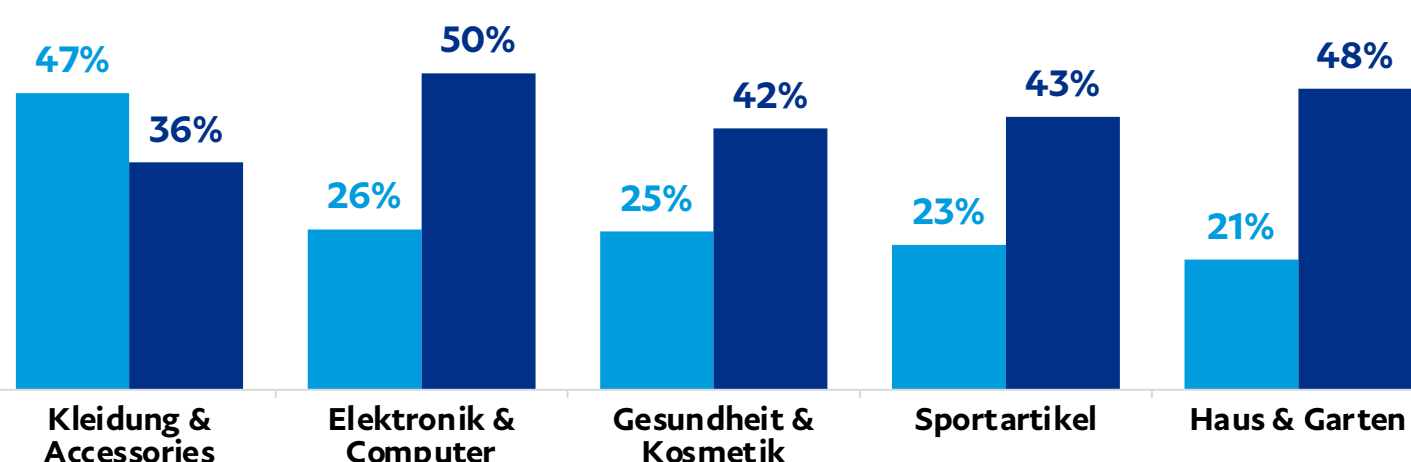


glauben, dass sie in Zukunft mit mehr Menschen in virtuellen Räumen/Metaversum interagieren werden als im realen Leben

Die fünf wichtigsten BNPL-Kaufkategorien

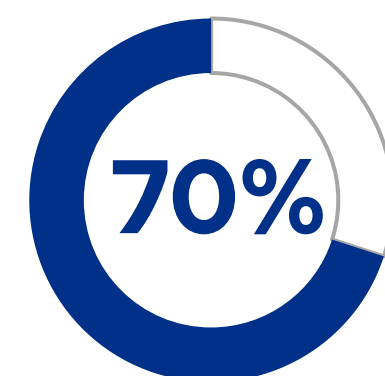
(BNPL-Nutzer)

HABEN GEKAUFT | WÜRDEN DEN KAUF ERWÄGEN

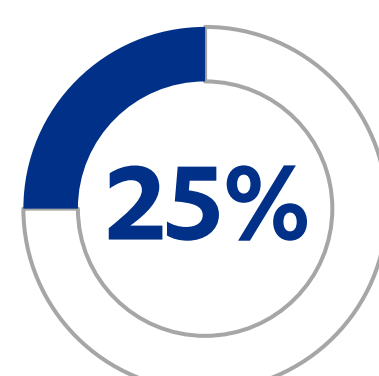


PayPal BNPL-Dienste nach Nutzung

(BNPL-Benutzer)



der BNPL-Nutzer haben in den letzten 6 Monaten einen PayPal BNPL*-Service genutzt



BNPL-Nutzer sind zu einem BNPL-Service von PayPal gewechselt, da dieser keine Verzugsgebühren erhebt

Anhang

Bitte lesen Sie die Fragen, die sich auf jede Seite beziehen, im Uhrzeigersinn.

Seite 4:

Fragen an Verbraucher

Q2. Wie oft machen Sie die folgenden Dinge online (entweder über einen Computer oder ein mobiles Gerät)?

Q6. Wie viel Geld haben Sie insgesamt im letzten Monat für Online-Käufe oder -Zahlungen ausgegeben? Bitte berücksichtigen Sie Einkaufs-Apps, In-App-Käufe, Zahlungen für Rechnungen oder Dienstleistungen und andere Online-Einkäufe. Wenn Sie sich nicht sicher sind, schätzen Sie bitte so genau wie möglich.

Q1b. Welches dieser Geräte verwenden Sie derzeit für Online-Einkäufe oder -Zahlungen?

Q1c. Welches dieser Geräte verwenden Sie am liebsten für Online-Einkäufe oder -Zahlungen?

Q3b. Und welche der von Ihnen genutzten Zahlungsoptionen, wenn überhaupt, würden Sie als Ihre bevorzugte Zahlungsoption bezeichnen?

Q24. Wenn Sie ein gewünschtes Produkt auf zwei verschiedenen Websites finden, die es beide zum gleichen Preis (einschließlich Versandkosten) anbieten, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Produkt kaufen würden, wenn es ... ?

Fragen an Unternehmen

Q3. Welche der folgenden Online-Zahlungsmöglichkeiten bieten Sie Ihren Kunden an?

Seite 5:

Fragen an Verbraucher

Q9. Welche der folgenden Punkte würden ggf. dazu führen, dass Sie mit geringerer Wahrscheinlichkeit einen Online-Kauf tätigen?

Q10. Und welche der folgenden Punkte würden ggf. dazu führen, dass Sie eher einen Online-Kauf tätigen würden?

Q8. Was, wenn überhaupt, haben Sie jemals getan, wenn Sie eine Zahlung oder einen Kauf getätigt haben?

Q22. Auf welche der folgenden Online-Zahlungsoptionen würden Sie vertrauen, dass Ihre Zahlung sicher ist und Sie geschützt sind, falls beim Kauf etwas schiefgehen sollte?

Q23. Welcher Zahlungsmethode vertrauen Sie bei Online-Einkäufen oder -Transaktionen am meisten?

Seite 6:

Fragen an Verbraucher

Q11. Über welche der folgenden sozialen Medien oder Streaming-Plattformen haben Sie in den letzten 6 Monaten einen Kauf oder eine Zahlung getätigt, wenn überhaupt?

Q15. Wie oft, wenn überhaupt, tätigen Sie Einkäufe oder Zahlungen über soziale Medien oder Streaming-Plattformen?

Q16. Wie viel Geld haben Sie insgesamt für alle Käufe oder Zahlungen über soziale Medien oder Streaming-Plattformen im letzten Monat ausgegeben? Wenn Sie sich nicht sicher sind, schätzen Sie bitte so genau wie möglich.

Q14. Wenn Sie an Einkäufe über soziale Medien oder Streaming-Plattformen (z. B. Instagram usw.) denken, welche der folgenden Aussagen treffen Ihrer Meinung nach auf Sie persönlich zu, wenn überhaupt?

Q12. Und wenn Sie speziell an die sozialen Medien oder Streaming-Plattformen denken, die Sie persönlich nutzen, welche der folgenden Punkte treffen Ihrer Meinung nach auf Sie zu, wenn überhaupt?

Q33. Wie hoch ist der Anteil Ihrer Online-Einkäufe bei internationalen Händlern (d. h. mit Sitz außerhalb Ihres Landes)? Wenn Sie sich nicht sicher sind, schätzen Sie bitte so genau wie möglich.

Q34. Wenn Sie speziell an einen Online-Einkauf denken, welcher der folgenden Aussagen stimmen Sie zu, wenn überhaupt?

Q35. Sie sagen, dass Sie Online-Einkäufe auf Websites in anderen Ländern getätigt haben. Bitte wählen Sie die Hauptgründe für Ihre Einkäufe auf Websites in anderen Ländern und nicht in dem Land, in dem Sie leben.

Q36. Sie sagen, Sie haben keine Online-Einkäufe auf Websites in anderen Ländern getätigt. Bitte wählen Sie Ihre Hauptgründe dafür aus, warum Sie keine Online-Einkäufe auf Websites in anderen Ländern tätigen.

Q13. Welche der folgenden Produktkategorien haben Sie, wenn überhaupt, über soziale Medien oder Streaming-Plattformen (z.B. Instagram usw.) gekauft oder würden Sie kaufen?

Fragen an Unternehmen

Q8. Verkaufen Sie derzeit oder in den nächsten 6 Monaten über Social-Media-Plattformen (z.B. Facebook, Instagram, Pinterest, Twitch, TikTok)?

Q4. Wie viel Prozent Ihres Umsatzes erzielen Sie ungefähr über Social-Media-Plattformen?

Q7. Wie oft, wenn überhaupt, nutzt Ihr Unternehmen jede der folgenden Social-Media-Plattformen, um Ihr Unternehmen zu bewerben/vermarkten (einschließlich bezahlter Anzeigen und Beiträge)?

Q23. Welche der folgenden Aussagen treffen auf Ihr Unternehmen in Bezug auf den internationalen Online-Verkauf zu, wenn überhaupt?

Seite 7:

Fragen an Verbraucher

Q3a. Wenn Sie an Ihre Online-Einkäufe oder -Zahlungen denken, welche der folgenden Zahlungsmöglichkeiten haben Sie, wenn überhaupt, in den letzten 6 Monaten genutzt?

Q20. Wie viel haben Sie in den letzten 3 Monaten über alle Ihre „jetzt kaufen, später zahlen“-Konten ausgegeben? Hinweis: Dieser Wert wurde auf einen monatlichen Durchschnittswert umgerechnet*.

Q19: Wie oft haben Sie in den letzten 3 Monaten einen Online-Einkauf mit dem Service "jetzt kaufen, später bezahlen" getätigt? Hinweis: Dieser Wert wurde auf einen monatlichen Durchschnittswert umgerechnet*.

Q24. Wenn Sie ein gewünschtes Produkt auf zwei verschiedenen Websites finden, die es beide zum gleichen Preis (einschließlich Versandkosten) anbieten, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Produkt kaufen würden, wenn es ...?

Q25. Welche der folgenden Aussagen beschreibt Sie am besten, wenn es um Kryptowährungen und NFTs geht?

Q31. Welchen der folgenden Aussagen über Kryptowährungen stimmen Sie zu, wenn überhaupt?

Q32. Welchen der folgenden Aussagen über NFTs und virtuelle Räume bzw. das Metaversum stimmen Sie zu, wenn überhaupt?

Q29. Wenn Sie jetzt an den virtuellen Raum/das Metaversum denken, welche der folgenden Aussagen trifft am besten auf Sie zu?

Q4a. Wenn Sie an Ihre Online-Einkäufe oder Zahlungen denken, welche der folgenden „jetzt kaufen, später zahlen“-Dienste haben Sie in den letzten 6 Monaten genutzt, wenn überhaupt?

Q18. Für welche der folgenden Kategorien haben Sie/würden Sie einen Kauf über BNPL-Dienste in Betracht ziehen?

