

Medienmitteilung

Zürich/Bern, 15. November 2016

*Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometer 2016***Einfaches Bezahlen begünstigt das Onlineshopping**

**Über 10'000 Schweizerinnen und Schweizer wurden für das diesjährige E-Commerce-Stimmungsbarometer der HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich und der Schweizerischen Post befragt: Wie im letzten Jahr kauft die Hälfte von ihnen mindestens einmal monatlich online ein. Die Befragten schätzen die zeitliche Flexibilität und die einfache Vergleichbarkeit der Angebote. Technische Hürden oder fehlende Transparenz beim Zahlungsprozess führen aber häufig zum Kaufabbruch.**

Beim diesjährigen Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometer wurden unter anderem Gründe und Häufigkeit des Onlineshoppens, die Faktoren für ein angenehmes Einkaufserlebnis sowie die Vor- und Nachteile beim Einkaufen in Onlineshops abgefragt. 50 Prozent der Befragten kaufen mindestens einmal im Monat in einem Onlineshop ein. Grund genug für Schweizer Unternehmen, verstärkt auf die Bedürfnisse der Schweizer E-Shopper einzugehen.

**Amazon und ricardo.ch sind Spitzenreiter**

Erstmals wurden auch sogenannte virtuelle Marktplätze mitberücksichtigt. Zu den beliebtesten gehören der internationale Anbieter Amazon sowie ricardo.ch. Amazon erfreut sich besonders in der italienischsprachigen Schweiz grosser Beliebtheit. 74 Prozent der Befragten schätzen die Vergleichbarkeit von Produkten beim Einkauf auf solchen Marktplätzen, gefolgt von der Bündelung verschiedener Produktkategorien (58%) und transparenten Produktbewertungen (57%).

**Zweckmässige Bezahlmöglichkeiten und Transparenz gefordert**

Speziellen Wert legen die Schweizerinnen und Schweizer beim Onlineshopping auf eine unkomplizierte Bezahlabwicklung (91%) und die Zertifizierung des Shops (82%). Doch gerade bei den Bezahlmöglichkeiten hapert es noch. 77 Prozent der Befragten haben bereits mindestens einmal einen Kauf abgebrochen, weil die bevorzugte Zahlungsmethode nicht verfügbar war. Bei den Jüngeren (unter 25 Jahren) ist dieser Faktor mit 82 Prozent noch ausschlaggebender. Das über alle Altersstufen hinaus beliebteste Zahlungsmittel ist nach wie vor die Rechnung (85%) gefolgt von der Kreditkarte mit 80% und der PostFinance-Debitkarte (42%). Weitere Gründe, die zum Kaufabbruch führen, sind fehlende Lieferoptionen (81%) sowie versteckte Kosten (78%).

**Smartphone-Nutzung auf Vorjahresniveau**

Lediglich 20 Prozent der Befragten nutzen das Smartphone häufig oder immer für Online-Käufe. Knapp ein Viertel der Befragten nutzt es gelegentlich, aber immer noch mehr als die Hälfte (56%) nutzt es selten bis gar nie. Gründe dafür sind, dass die Produkte nicht gross genug dargestellt werden können, fehlende Mobiloptimierung sowie unzureichende Darstellung der Produktpalette, umständliche Bestellvorgängen und Sicherheitsbedenken. Die Smartphone-Nutzung bewegt sich damit auf demselben Niveau wie im Vorjahr.

**Zur Studie**

Das Center for Digital Business der HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich hat im Auftrag und mit Unterstützung der Schweizerischen Post das Schweizer E-Commerce Stimmungsbarometer realisiert. Die Erhebung wurde vom Institut für Strategisches Management: Stakeholder View der HWZ durchgeführt. Insgesamt haben über 10'000 Personen an der Befragung teilgenommen, davon sind 50 Prozent männlich und 50 Prozent weiblich. 67 Prozent der Befragten sind deutsch-, 25 Prozent französisch- und 8 Prozent italienischsprachig. Weitere Informationen unter <http://e-commerce.post.ch/barometer> und [www.fh-hwz.ch/e-commerce-2016](http://www.fh-hwz.ch/e-commerce-2016).

**Zur HWZ und dem Center for Digital Business**

Das **Center for Digital Business** an der HWZ ist Anlaufstelle für anwendungsorientiertes digitales Wissen. Es betreibt Forschungsprojekte, bietet Studiengänge an, unterstützt KMU mit Beratungs- und Projektdienstleistungen und stellt kostenlos Wissen über digitale Themen zur Verfügung. Geleitet wird das Center von Manuel P. Nappo, «Digital Pioneer of the Year» 2013 und «Digitaler Vordenker» 2015.

Die **HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich** ist Mitglied der Zürcher Fachhochschule (ZFH). Mit rund 2'200 Studierenden und 500 Dozierenden ist die HWZ die grösste Fachhochschule mit ausschliesslich berufsbegleitenden Studiengängen im Bereich Wirtschaft der Schweiz. Sie offeriert ein breites Angebot an berufsbegleitenden Studiengängen auf Bachelor- und Master-Stufe sowie die Möglichkeit zum Doktorat.

**Zur Schweizerischen Post**

Die Schweizerische Post ist eine Komplettanbieterin von E-Commerce-Dienstleistungen für Onlinehändler und Endkunden. Als Partnerin des Centers for Digital Business der HWZ unterstützt sie den Wandel im digitalen Business sowie die Wissensvermittlung und -generierung.

**Kontakt HWZ**

Aline Theiler, Verantwortliche Medienarbeit, Tel. 043 322 91 35, [aline.theiler@fh-hwz.ch](mailto:aline.theiler@fh-hwz.ch)

**Kontakt Schweizerische Post**

Medienstelle Post, Tel. 058 338 13 07, [presse@post.ch](mailto:presse@post.ch)