

BVOH-Paketstudie 2016: Es läuft gut – über 90 Prozent der Pakete werden beim ersten Versuch zugestellt

BVOH stellt in 18 deutschen Regionen die führenden fünf Paketdienstleister auf den Prüfstand

Der Kunde ist mit UPS (75%) als Paketdienstleister am zufriedensten. Das ist nur ein Ergebnis der großen Paketstudie 2016, die der [Bundesverband Onlinehandel e.V.](#) (BVOH) in Kooperation mit dem [bev](#) und [parcelLab](#) anlässlich des „[Tag des Onlinehandels](#)“ in Auftrag gegeben hat. „Ohne Paketdienstleister wäre Onlinehandel nicht möglich, sie sind ein wichtiger Bestandteil zum Erfolg des Onlinehandels. Unter dem Strich machen alle einen guten Job: Es läuft gut“, sagt BVOH-Präsident **Oliver Prothmann**. Im Zeitraum von August bis Oktober wurden 35 Millionen Versandereignisse von über 100 Onlinehändlern anhand von Tracking-Daten ausgewertet. Untersucht wurde der Lauf von Standard-Paketen der Dienstleister DHL, DPD, GLS, Hermes und UPS in Deutschland – kein Express, keine Spedition, kein Brief.

Ausgewählte Ergebnisse im Überblick

- Quote der Zustellung beim ersten Versuch (direkt oder beim Nachbar): DHL 96%, GLS 93%, Hermes 93%, DPD 92% und UPS 92%
- 9% der über UPS versendeten Pakete haben eine für deutsche Verhältnisse kritische Laufzeitüberschreitung von über 2 Tagen, was nicht der Kundenerwartung in Deutschland entspricht. (DPD 6%; Rest 3%)
- Wenn der erste Zustellversuch nicht erfolgreich war, schafft es UPS mit 0,8 Tagen am schnellsten die Sendung doch zuzustellen und DPD braucht am längsten mit 1,5 Tagen
- Bei Abgabe der Sendung, etwa bei Paketstationen, wird bei UPS bereits in 0,6 Tagen das Paket abgeholt, hingegen dauert es bei GLS durchschnittlich 2,3 Tage (DHL 1,5 Tage; Hermes 1,2 Tage; DPD 1 Tag)
- Lieferprobleme sind am Samstag 9-mal wahrscheinlicher als an anderen Wochentagen. Gerade, wenn es für den Käufer noch wichtig ist, dass Paket für das Wochenende zu erhalten. Zu den Problemen zählen Kapazitäts-/Planungsprobleme, Adressfehler sowie Beschädigungen und Fehlleitungen bei den Paketdienstleistern. Fehlgeschlagene Zustellversuche zählen nicht dazu.
- Die wahrscheinlichste Zustelluhrzeit der Paketdienste liegt zwischen 10:00 und 13:00 Uhr. Hermes liefert von allen Dienstleistern durchschnittlich spät, UPS und GLS in der Regel verhältnismäßig früh am Tag aus.

Wie zuverlässig sind Paketdienstleister in Deutschland?

DHL bietet die höchste Stabilität bei der Auslieferung von Paket in ganz Deutschland, egal von wo nach wo geliefert werden muss. Die Laufzeiten schwanken am geringsten. Aber es gibt regionale Unterschiede bei der besten Lieferzeit und den wenigsten Zustellproblemen. Hier können gerade die anderen Paketdienstleister punkten. So bieten etwa im Raum Berlin/Brandenburg die Paketdienstleister GLS und Hermes die beste Lieferzeit und ebenfalls GLS und DPD haben die wenigsten Zustellprobleme bei Lieferungen in diese Region. In weiteren 18 untersuchten Regionen bietet dagegen DHL eine sehr gute Lieferzeit, gefolgt von DPD (4 Nennungen), GLS (4 Nennungen) sowie Hermes und UPS

SPERRFRIST 11.11.2016, 11 Uhr

nur je einer Nennung. Dahingegen hat UPS in Mitteldeutschland, im Rhein-Main-Gebiet und in Sachsen die wenigsten Zustellprobleme aller Paketdienstleister. Hier heißt es also für die Onlinehändler die eigene Zustellung zu verstehen und zu vergleichen, welcher Dienstleister für die eigenen Anforderungen der Beste ist.

„Wir können den Paketdienstleistern insbesondere raten, sich die Zustellung am Samstag anzuschauen, denn dann gibt es eine 9-fach höhere Anzahl an Zustellprobleme gegenüber den restlichen Tagen der Woche und führen so zu einer schlechten Kundenerfahrung“, sagt **Oliver Prothmann**.

Über den BVOH

Der Bundesverband Onlinehandel e.V. (BVOH) versteht sich seit 2006 als Interessenvertreter der Unternehmerinnen und Unternehmer, wie auch der Verbraucherinnen und Verbraucher im Online-Handel. Ein weiteres wichtiges Ziel des BVOH ist die Steigerung der Akzeptanz und der Sicherheit im Online-Handel durch Einführung einheitlicher Standards.

Der BVOH ist die sichtbare Stimme des ehrbaren Online-Kaufmanns und hat sich zur Aufgabe gemacht, die Onlinehändler, Politik, Online-Marktplätze, Zulieferer und Ausrüster zusammen zu bringen.

Ein Hauptthema des Bundesverbandes Onlinehandel e.V. ist der Kampf gegen Vertriebsbeschränkungen. Eine aktuelle Studie der Initiative Choice in eCommerce belegt, dass fast 2.000 Hersteller europaweit insbesondere kleine und mittlere Unternehmer (KMU) daran hindern Waren über Online-Marktplätze oder Online-Shop zu verkaufen.

Im Jahre 2016 feiert der BVOH sein 10jähriges Bestehen am Tag des Onlinehandels am 11. November 2016 in Berlin.

Über parcelLab

parcelLab ist die führende eCommerce Lösung für intelligentes Versandmonitoring und automatisierte Kundenkommunikation – unabhängig von den Logistikdienstleistern.

parcelLab bietet eine Lösung für Premium Onlineshops, die ein herausragendes Einkaufserlebnis über die gesamte Customer Journey – und damit nicht nur im eigenen Shop, sondern auch nach dem Checkout/ während des Versands – sicherstellen wollen, um die Kunden zu begeistern. Kundenrelevante Ereignisse oder Zustellabweichungen werden identifiziert und mit einer automatisierten Kundenkommunikation im Händlerbranding über die relevanten Kanäle (Email, SMS, Facebook, Händler-App) verknüpft. Damit begleitet der Händler den Kunden auch während des Versandes und maximiert die Kundenbindung.

Pressekontakt

Christoph Blase

Bundesverband Onlinehandel e.V. (BVOH) c/o. Publiplikator GmbH

Königstr. 3 | 14163 Berlin

Telefon 030-200 898-31 | Telefax 030-200 898-99 | Mobil 0151-1165 3994

eMail presse@bvoh.de