

EINKAUFSERFAHRUNG MIT ENGPÄSSEN

Umfrage in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Januar 2022

EINFÜHRUNG

- Parallele Befragung in DACH
- Hauptsächlich im Zeitraum KW1 und KW2 2022
- Mit insgesamt mehr als 1900 Konsumenten, die sich über ihre Weihnachtseinkäufe geäußert haben
 - Mehr als 1400 für Deutschland, 300 für die Schweiz, 200 für Österreich
- Einige Ziele der Befragung:
 - Einkaufserfahrung zu Weihnachten
 - Verfügbarkeit und Nicht-Verfügbarkeit bestimmter Produkte
 - Bei letzterem: Ausweichen auf andere Händler, Hersteller oder Produktkategorien?
 - Damit verknüpft Einschätzung, ob nachgelagerte Einkäufe noch stattfinden oder ausbleiben

ÜBERGREIFENDE THEMEN AUS DACH: VIELE GEMEINSAMKEITEN

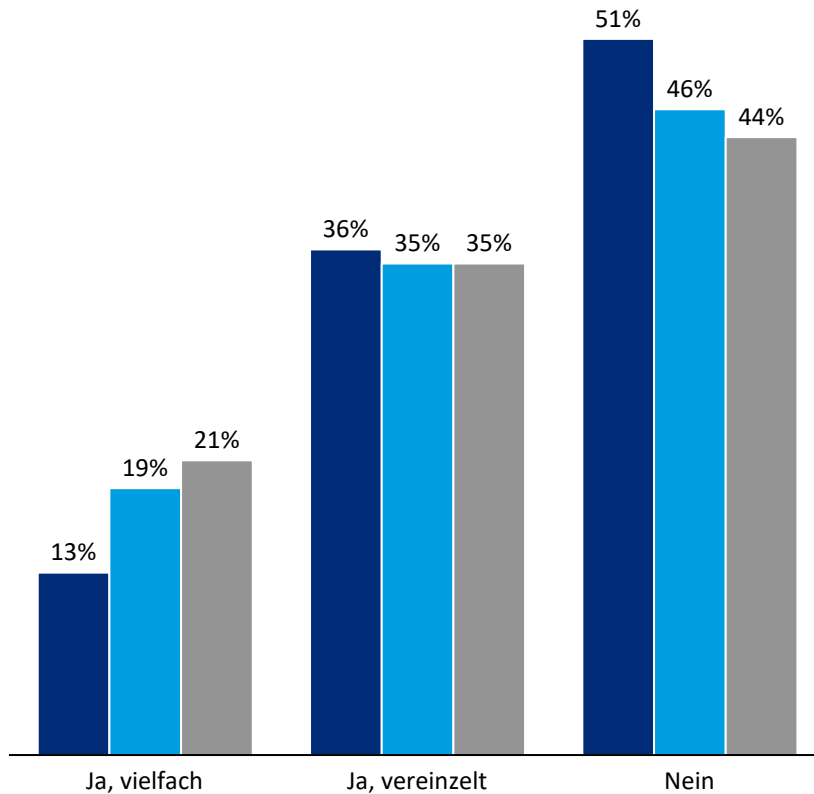
- Verfügbarkeitsprobleme tangierten in den drei Ländern je grob die Hälfte aller Konsumenten, die Weihnachtsprodukte suchten
- Food wie auch Non-Food (v.a. Elektronik, Spielwaren und Bekleidung) in allen Ländern betroffen, dennoch in unterschiedlicher Reihenfolge und mit unterschiedlichen Auswirkungen
- Im Non-Food verzichteten die Konsumenten auf den Kauf oder kauften das gewünschte Produkt anderswo (= Umsatzverlust für die Händler)
- Im Food kam ein ähnliches Produkt beim gleichen Händler auch häufig in Frage
- Vor allem in Deutschland und Österreich Teuerung der Weihnachtsprodukte gegenüber dem Vorjahr generell wahrgenommen, verknüpft mit der Aussage, dass man mehr für die Weihnachtseinkäufe ausgegeben hat
- Einkaufserlebnis v.a. in Deutschland als Zusatzgrund für Zurückhaltung genannt



WAHRNEHMUNG VON ENGPÄSSEN: IN ALLEN LÄNDERN HAT DIE HÄLFTE ALLER BEFRAGTEN GEWÜNSCHTE PRODUKTE NICHT GEFUNDEN

Hat bei Weihnachtseinkäufen festgestellt, dass gewünschte Produkte nicht verfügbar waren

% aller Befragten Frage 2, 1937 respondents



- In allen drei Ländern haben ca. 50% aller Befragten festgestellt, dass gewünschte Produkte nicht verfügbar waren (vielfach oder mindestens vereinzelt)
- In der Schweiz wurde dieses Problem mit 56% am häufigsten festgestellt; 21% davon hat dieses Problem sogar vielfach festgestellt

Frage: Haben Sie bei diesen Einkäufen festgestellt, dass gewünschte Produkte nicht verfügbar waren?

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

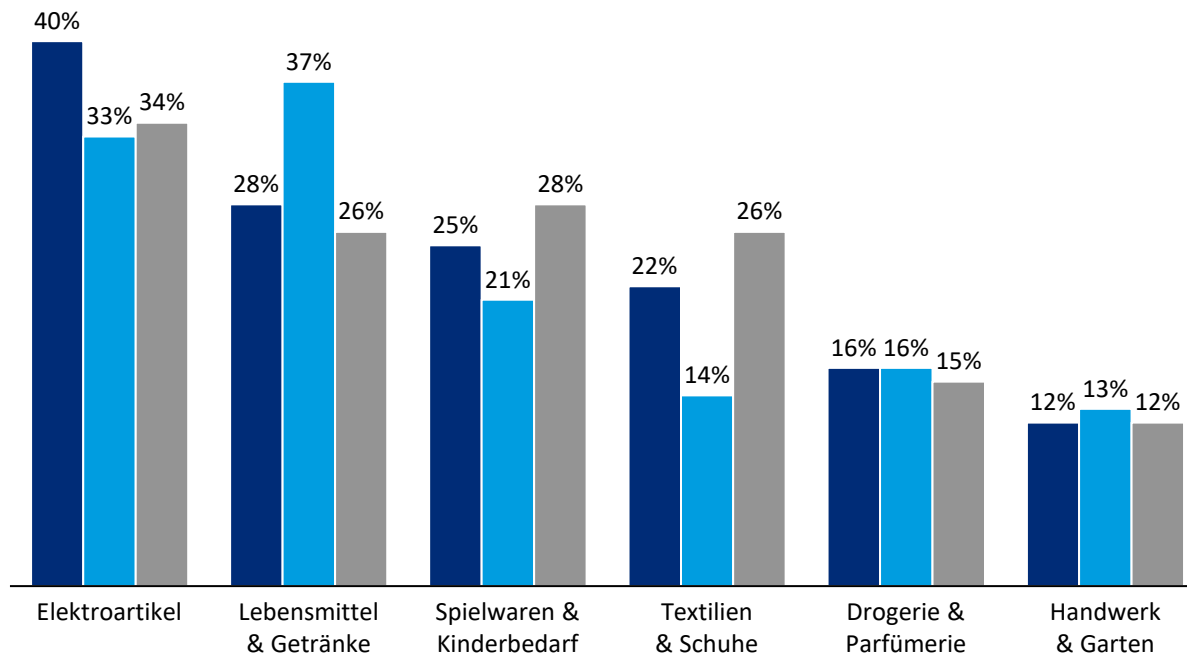


BETROFFENE KATEGORIEN: ELEKTRONIK UND LEBENSMITTEL

VORNE

Warengruppen, in denen gewünschten Produkte nicht verfügbar waren

% aller Befragten Frage 3 (Mehrfachnennung), 872 respondents



- Die grössten Verfügbarkeitsprobleme gab es mit gewünschten Elektronikprodukten und Lebensmitteln
- Während die Verfügbarkeitsprobleme bei den Elektronikprodukten in Deutschland am häufigsten waren (40%), gab es bei den Lebensmitteln die häufigsten Probleme in Österreich (37%)

Frage: In welchen Warengruppen haben Sie festgestellt, dass gewünschte Produkte nicht verfügbar waren? (Mehrfachnennungen möglich)

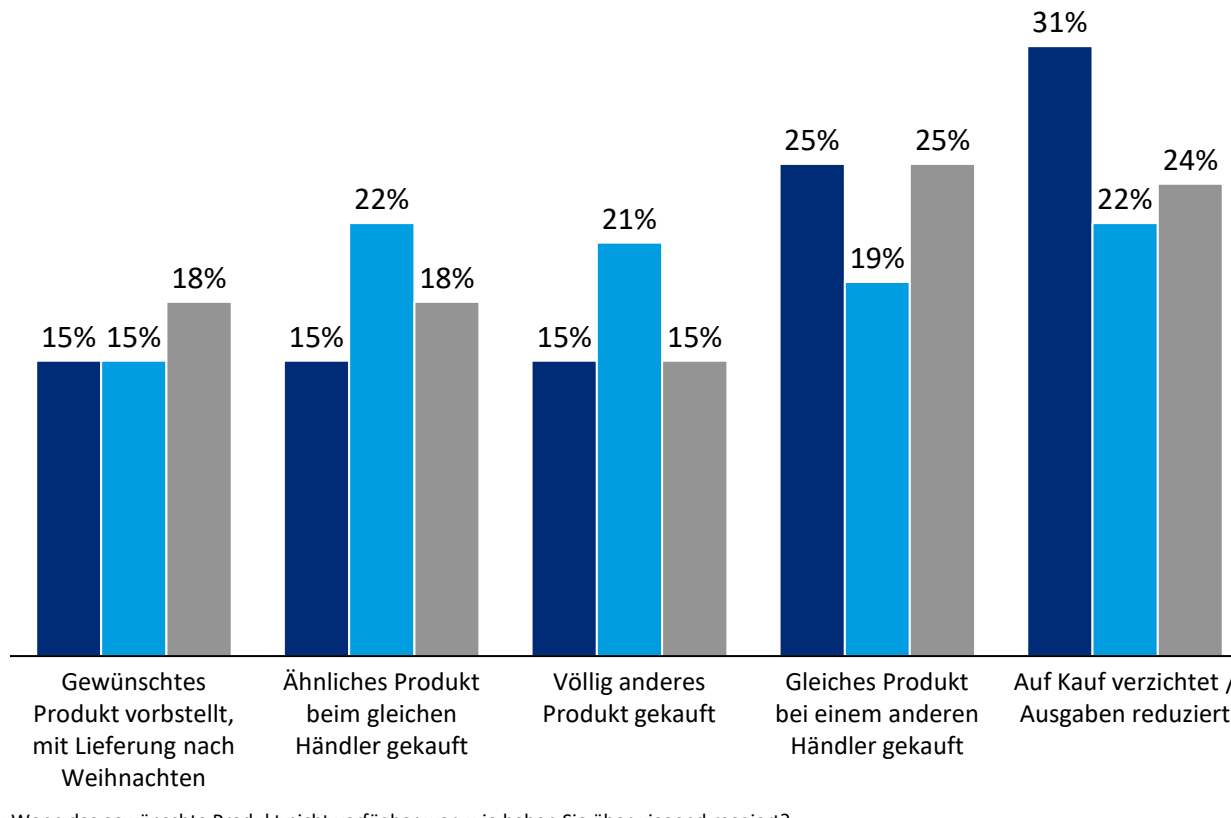
■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz



REAKTION AUF NICHT-VERFÜGBARKEIT DEUTET VOR ALLEM IN DEUTSCHLAND AUF UMSATZVERLUST DER BETROFFENEN HÄNDLER HIN

Reaktion auf Nicht-Verfügbarkeit von gesuchten Artikeln

% aller Befragten, Frage 4, 798 respondents



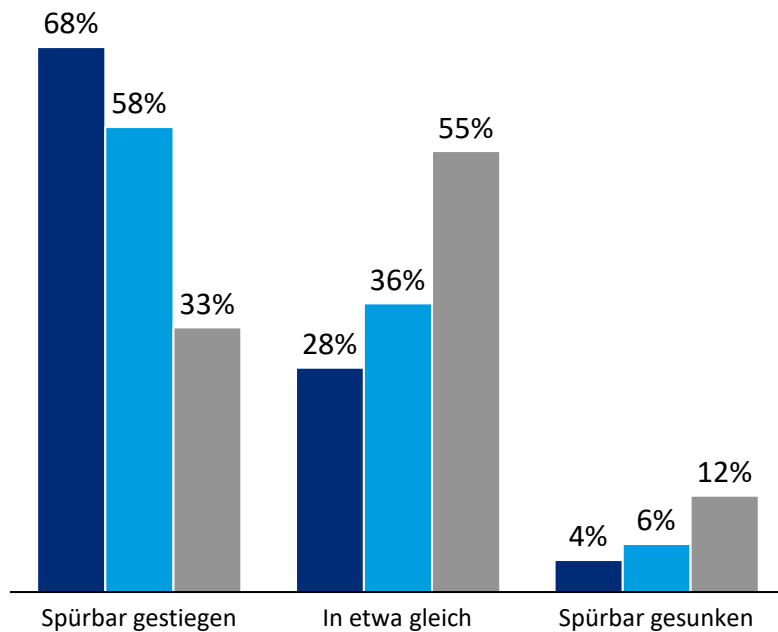
- In Deutschland ist der Anteil derer, die bei Nicht-Verfügbarkeit auf den Kauf verzichtet (31%), oder das gesuchte Produkt bei einem anderen Händler als ursprünglich geplant gekauft (25%) am grössten

Frage: Wenn das gewünschte Produkt nicht verfügbar war, wie haben Sie überwiegend reagiert?

PREISE DER WEIHNACHTSPRODUKTE SIND IN DEUTSCHLAND UND ÖSTERREICH SPÜRBAR GESTIEGEN; IN DER SCHWEIZ IN ETWA GLEICH GEBLIEBEN




Veränderung der Preise von Weihnachtsprodukten

% aller Befragten, Frage 6, 748 respondents



- Während in Deutschland und Österreich eine deutliche Mehrheit (68% und 58%) einen Anstieg an Preisen für die Weihnachtsprodukte wahrnahm, wurden in der Schweiz mehrheitlich in etwa gleiche Preise wahrgenommen (55%)

Frage: Haben Sie eine Veränderung der Preise bei Ihren Weihnachtseinkäufen im Vergleich zum Vorjahr festgestellt?

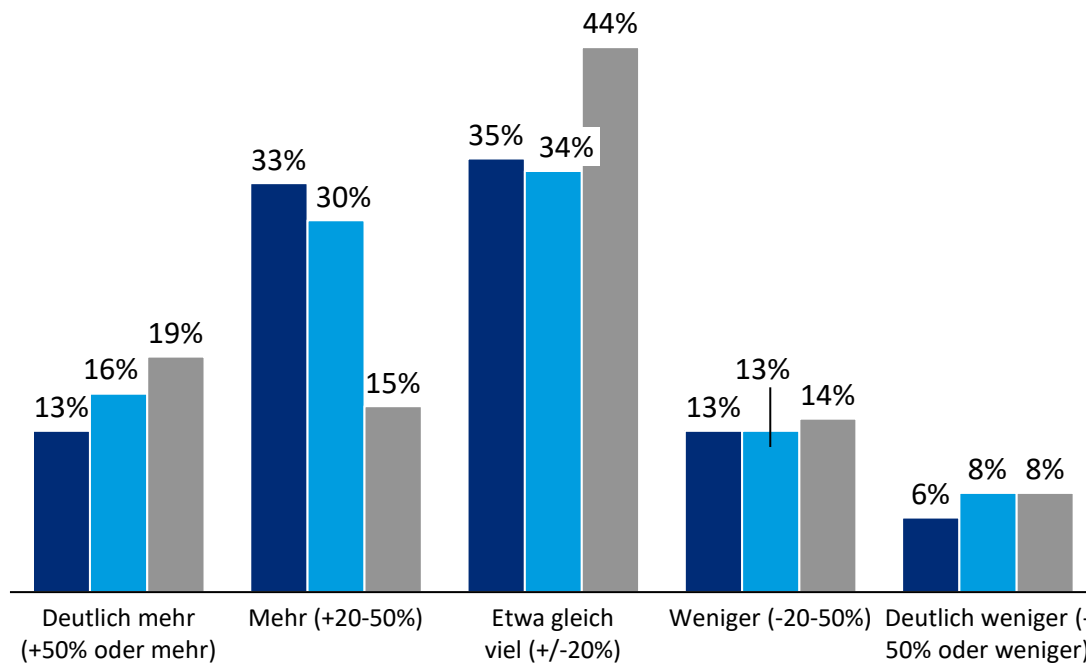
 Deutschland  Österreich  Schweiz



AUSGABEN FÜR WEIHNACHTSEINKÄUFE VOR ALLEM IN DEUTSCHLAND UND ÖSTERREICH HÖHER ALS IM VORJAHR

Ausgaben im Vergleich zum Vorjahr

% aller Befragten, Frage 7, 756 respondents



- Vor allem in Deutschland und Österreich haben Befragte mehr oder deutlich mehr im Vergleich zum Vorjahr ausgegeben (über 40%)
- In der Schweiz hingegen haben fast die Hälfte aller Befragten angegeben in etwa gleich viel ausgegeben zu haben

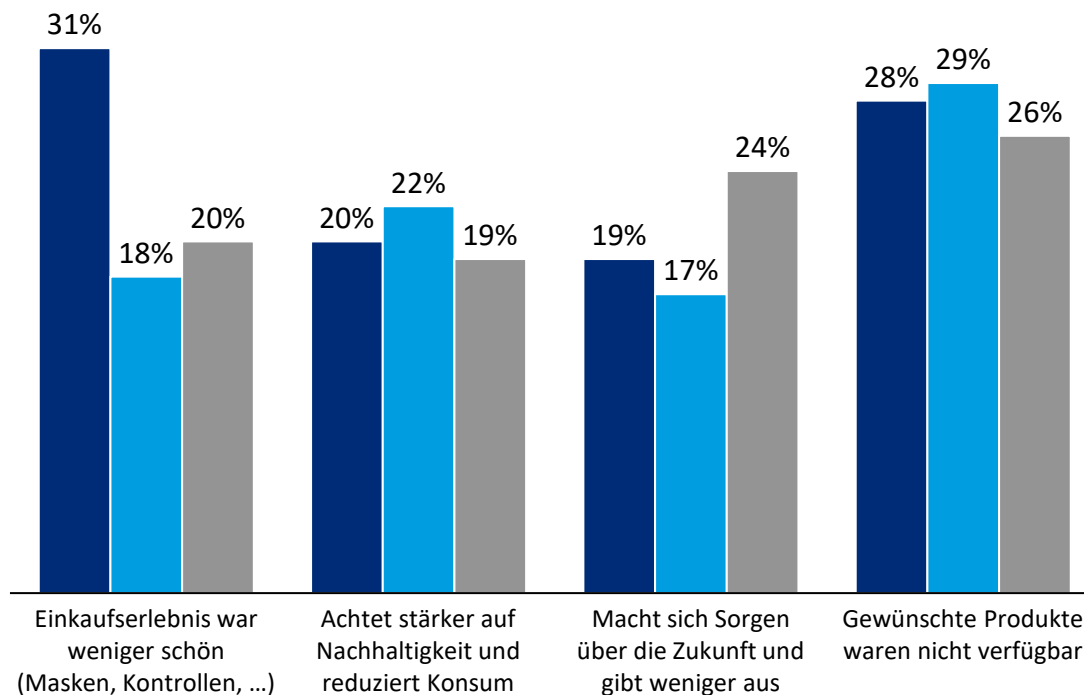
Frage: Wie viel haben Sie für Ihre Weihnachtseinkäufe im Vergleich zum Vorjahr ausgegeben?

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

ZUSÄTZLICHE GRÜNDE NEBEN DER NICHT-VERFÜGBARKEIT DER PRODUKTE, DIE FÜR ZURÜCKHALTUNG SORGTEN

Gründe für Zurückhaltung

% aller Befragten, Frage 8 (Mehrfachnennung), 695 respondents



- Fast ein Drittel aller Befragten in Deutschland nennt das weniger schöne Einkaufserlebnis als Grund für die Zurückhaltung; in Österreich und der Schweiz fällt dies geringer aus (18-20%)

Frage: Warum haben Sie 2021 mehr oder weniger für Weihnachtseinkäufe ausgegeben? (Mehrfachnennungen möglich)

■ Deutschland
 ■ Österreich
 ■ Schweiz