

# Neue Zustellformen müssen Prime-Kunden begeistern

Nutzer des Amazon-Dienstes wären bereit, für ein alternatives Zustellkonzept zu bezahlen / Von Sabine Scheel-Kopeinig und Tobias Hagen

Frankfurt. Das Problem der Wirtschaftlichkeit der letzten Meile beschäftigt die gesamte Branche. Nur wer auch Amazon-Prime-Kunden für alternative Zustellkonzepte gewinnen kann, wird mittelfristig etwas verändern können, zeigt eine Studie.

Das Research Lab for Urban Transport (ReLUT) der Frankfurt University of Applied Sciences forscht im Rahmen des Forschungsprojektes Dein Depot, das vom Hessischen Ministerium für Wirtschaft, Energie, Verkehr und Wohnen gefördert wird, über alternative Zustellkonzepte auf der letzten Meile. Der letzte Abschnitt der Zustellung online gekaufter Waren zum Endkunden (Last Mile) stellt sowohl eine logistische, ökonomische, als auch ökologische und verkehrsplanerische Herausforderung dar.

Ziel des Dein-Depot-Projektes ist die Erstellung einer umfassenden, interdisziplinären Potenzialanalyse zur Umsetzung eines zentralen Depots mit einer umweltfreundlichen und gebündelten Last-Mile-Auslieferung von Paketen. Das Konzept von Dein Depot sieht vor, dass der Endkunde bei Online-Bestellungen die Adresse von Dein Depot als Lieferadresse angibt. Die verschiedenen Paketdienstleister sind somit verpflichtet, die Waren dorthin zu fahren. Bei einer erfolgreichen Umsetzung des Konzepts würde eine möglichst hohe Anzahl an Kunden im entsprechenden Stadtgebiet teilnehmen. Dein Depot bietet drei Optionen an, das Paket dem Endkunden bereitzustellen. Neben der Selbstabholung durch den Kunden während der Öffnungszeiten im Depot oder rund um die Uhr aus einer Paketwand, kann der Endkunde sich das Paket auch per Lastenrad zu vereinbarten Konditionen zustellen lassen.

Ein Ergebnis aus der im September 2019 durchgeführten repräsentativen Online-Umfrage von 2017 volljährigen Bewohnern deutscher Großstädte im Rahmen dieses Forschungsprojektes war unter anderem, dass 89,3 Prozent der Befragten schon einmal bei Amazon Waren online bestellt haben.



**Letzte Meile:** Durch ihre hohen Bestellvolumina – auch in Deutschland – müssen Prime-Kunden von Konzepten einer alternativen Zustellung überzeugt werden, wenn sie funktionieren sollen.

Amazon Prime nutzen 39,8 Prozent. Knapp 40 Prozent der Bevölkerung in deutschen Großstädten sind also schon Prime-Kunden und diese bestellen fast 60 Prozent des Sendungsvolumens – sowohl in Bezug auf die Menge als auch den Warenwert der Paketsendungen.

Prime-Nutzer ordern darüber hinaus deutlich mehr online: Sie bestellen durchschnittlich vier Waren-

**190**

Euro geben Prime-Kunden in der Regel pro Monat für Bestellungen aus

sendungen pro Monat mit einem Gesamtwert von ca. 190 Euro. Amazon-Kunden ohne Prime-Nutzung kaufen im Durchschnitt monatlich zwei Warensendungen mit einem Gesamtwert von fast 100 Euro. Onlineshopper, welche keine Amazon-Kunden sind, bestellen im Mittel monatlich eine Warensendung im Internet. Dies entspricht einem durchschnittlichen Wert von rund 50 Euro.

Die oben dargestellten Ergebnisse verdeutlichen, dass man für eine erfolgreiche Umsetzung eines alternativen Zustellkonzepts wie Dein Depot (Prime) Kunden gewinnen muss. Prime-Kunden sind es allerdings gewohnt, durch die Zahlung eines Pauschalbetrags die Versandkosten meist abgolt zu haben. Ob diese Personen bereit sind, zusätzliche Versandkosten für eine ökologischere letzte Meile zu tragen, ist Teil des Projekts. Die ersten Ergebnisse stimmen hoffnungsvoll:

Nur die Hälfte der Befragten, welche noch nicht bei Amazon bestellt haben, würden ein alternatives Zustellkonzept wie Dein Depot nutzen wollen. Amazon-Kunden ohne Prime

würden zu 58 Prozent und Amazon-Kunden mit Prime sogar zu 66 Prozent ein solches Zustellkonzept nutzen. Unter den Prime-Nutzern wären 44 Prozent bereit, für ein solches alternatives Zustellkonzept durchschnittlich 53 Cent zusätzlich pro Paketsendung zu bezahlen. Bei Amazon-Kunden ohne Prime sind es nur 32 Prozent mit einer durchschnittlichen Zahlungsbereitschaft von 36 Cent.

Bei der Entwicklung alternativer Zustellkonzepte ist zu beachten: 42 Prozent der Amazon-Prime-Kunden finden eine Abendzustellung wichtig oder sehr wichtig. Die Zustellung innerhalb eines Lieferfensters finden sogar 64 Prozent der Prime-Kunden wichtig. 54 Prozent von ihnen wünschen sich die Möglichkeit der Kommunikation mit dem Zusteller.

Die Analysen zeigen darüber hinaus, dass Amazon Prime häufiger in innerstädtischen Wohnlagen genutzt wird (44 Prozent), in Wohngebieten außerhalb der Innenstadt nur von 37 Prozent der Bevölkerung. Dies ist angesichts der besseren Einkaufsmöglichkeiten in City-Lagen bemerkenswert. Die Nutzung von Amazon Prime nimmt mit zunehmendem Alter ab: Von 58 Prozent bei 18 bis 29-Jährigen auf 24 Prozent bei über 60-Jährigen. Bei den unter 40-jährigen Menschen in Großstädten nutzt schon mehr als jeder Zweite Prime.

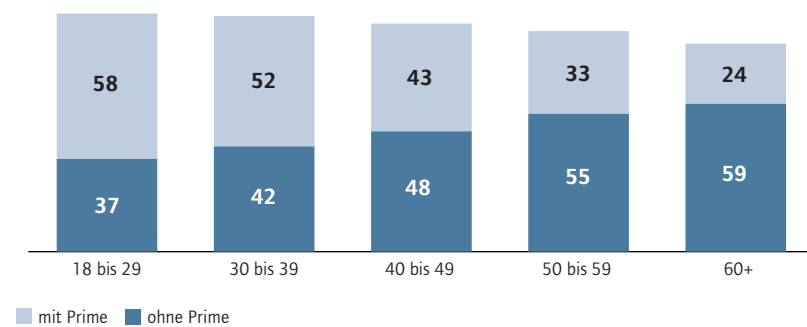
Zudem nimmt die Prime-Nutzung mit zunehmenden Einkommen zu: Von 36 Prozent in der Einkommensklasse unter 1300 Euro monatlichem Nettohaushaltseinkommen bis 51 Prozent in der Einkommensklasse über 10000 Euro. Mit zunehmender Anzahl an Warengruppen, in denen die Befragten online bestellen, nimmt die Prime-Nutzung zu: Wird nur in einer Warengruppe bestellt, sind es 30 Prozent. Wird in fünf Warengruppen bestellt, sind es 60 Prozent Prime-Kunden.

*lz 09-20*

Prof. Dr. Tobias Hagen ist stellvertretender Sprecher des Research Lab for Urban Transport sowie Professor für Volkswirtschaftslehre und Quantitative Methoden an der Frankfurt University of Applied Science. Dr. Sabine Scheel-Kopeinig ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Research Lab for Urban Transport.

## JUNGE ERWACHSENE LIEBEN AMAZON

Amazon-Kunden in Großstädten nach Altersklassen in Prozent der Bevölkerung



QUELLE: RESEARCH LAB FOR URBAN TRANSPORT

LEBENSMITTEL ZEITUNG GRAFIK



**MEHR  
ALS EIN  
WEG**