



E-FOOD IM FRISCHEMARKT – Marktüberblick und Herausforderungen im deutschen Lebensmittel-Online-Handel



Wie bereits große Teile des Einzelhandels wandelt sich derzeit auch der Lebensmitteleinzelhandel und wird digitaler. Gerade unter Menschen, die ohnehin online einkaufen, steigt der Anteil derer, die Lebensmittel – und inzwischen auch frische Lebensmittel – im Internet bestellen. Doch wie stellt sich der Onlinemarkt mit Lebensmitteln aktuell dar? Welche Angebote finden Verbraucher? Welche frischen Lebensmittel kann man heute schon online einkaufen? Welche Herausforderungen zeigen sich bei Einkäufen von frischen Lebensmitteln?

Die Verbraucherzentrale Brandenburg erstellte im Rahmen des Projekts Marktwächter Digitale Welt einen aktuellen Überblick zum derzeitigen Lebensmittel-Online-Markt mit Frischeprodukten in Deutschland. Mit einer ausführlichen Online-Recherche ermittelte das Team eine große Zahl an Online-Shops. Mittels Testkäufen wurde geprüft, ob frische Lebensmittel die Kunden in der geforderten Qualität erreichen.

...❖ ANBIETERVIELFALT IM LEBENSMITTEL- ONLINE-HANDEL

Insgesamt wurden 822 Lebensmittel-Online-Händler im deutschsprachigen Raum ermittelt. Von diesen boten weniger als die Hälfte frische Lebensmittel an. Der größte Teil der Online-Händler hat somit heute seinen Schwerpunkt bei nicht- oder nur schwer verderblichen Waren. Dazu zählen vor allem Produkte wie Spirituosen & Weine, Süßwaren, Tee & Kaffee sowie Öle & Gewürze. 179 Lebensmittel-Online-Händler mit Unternehmenssitz in Deutschland und überregionalem Versand bieten Frischeprodukte an.

...❖ DER HANDEL MIT FRISCHEN SPEZIALITÄTEN DOMINIERT DEN MARKT

Online-Händler mit frischen Lebensmitteln sind zu einem großen Anteil spezialisiert auf den Verkauf einzelner Lebensmittel wie Frischfleisch, Frischfisch oder Käsespezialitäten. Sie bieten damit Zugang zu Produkten, die für gewöhnlich nicht in den Auslagen gängiger Supermärkte zu finden sind. Klassische Supermärkte, die den stationären Einzelhandel dominieren, sind bisher mit deutschlandweitem Versand nur wenig im Online-Markt aktiv. Die für den Lebensmitteleinzelhandel so typische Marktkonzentration spiegelt sich noch nicht im Online-Handel wider.

...❖ TESTKÄUFE ATTESTIEREN HOHE PROFESSIONALITÄT DER HÄNDLER

Den mittels Testkäufen qualitativ untersuchten 32 Lebensmittel-Online-Händlern kann generell ein professioneller Umgang mit den Kunden attestiert werden: Die Bestellvorgänge verliefen überwiegend ohne Probleme. Die Lieferungen erfolgten zu einem großen Anteil pünktlich und reibungslos. Die gelieferten Lebensmittel hatten in der Regel eine hohe Qualität und Frische. Die Kommunikation mit den Lebensmittel-Online-Händlern verlief kundenfreundlich und schnell.

...❖ HERAUSFORDERUNG: KÜHLKETTE

Die Einhaltung der Höchsttemperaturen der kühlungsbedürftigen Produkte stellte sich als eine der größten Schwierigkeiten dar. Bei mehr als jedem zweiten bestellten Produkt, bei dem die Temperatur unmittelbar nach der Lieferung gemessen wurde, lag die Temperatur teils deutlich über dem Norm-Wert. Selbst unter Berücksichtigung der sommerlichen Temperaturen zum Testzeitpunkt zeigt sich, dass der Anspruch nach adäquat gekühlten Lebensmitteln gegenwärtig noch nicht immer erfüllt werden kann. So muss bei den Käufen teilweise von einer Unterbrechung der Kühlkette ausgegangen werden, die möglicherweise zu Beeinträchtigungen der Qualität und Haltbarkeit der Produkte führte. Bei den Lieferungen von Obst und Gemüse stellte sich zudem heraus, dass bei der Reife und Unversehrtheit der Produkte vereinzelt Abstriche zu machen sind. Insbesondere bei sehr druckempfindlichen Lebensmitteln wie beispielsweise Kopfsalat, Pfirsichen oder Gurken zeigten sich bei den Testkäufen Qualitätsverluste.

E-FOOD IM FRISCHEMARKT

FRISCHE LEBENSMITTEL IM DEUTSCHEN ONLINE-HANDEL

Von den ermittelten 179 Lebensmittel-Online-Händlern mit Sitz in Deutschland und überregionalem Versand bieten:

114 Shops



Fleisch und Wurst

97 Shops



Käse und Milchprodukte



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

34 Shops



Gemüse

36 Shops



Obst

48 Shops



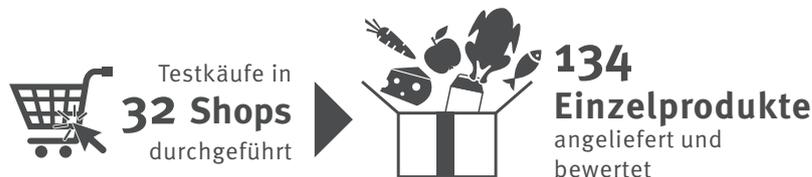
frischen oder geräucherten Fisch

Quelle: E-Food im Frischemarkt – Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt.

Methodik: Suchmaschinen-Recherche anhand von 109 systematisch ausgewählten Keywords.

ERFAHRUNGEN BEI TESTEINKÄUFEN

Von den ermittelten 179 Online-Händlern mit frischen Lebensmitteln wurden



MARKTWÄCHTER
DIGITALE WELT

Gute Erfahrungen:



Onlinebestellung funktioniert problemlos und schnell.



Lieferungen kommen in der Regel pünktlich an.



Lebensmittel sind sicher und professionell verpackt.

Weniger gute Erfahrungen:



Einhaltung der Kühlkette ist noch ein Problem.



Notwendige Informationspflichten werden noch nicht immer berücksichtigt.



Lieferungen frischer Lebensmittel verursachen viel Verpackungsmüll.

Quelle: E-Food im Frischemarkt – Eine Untersuchung der Verbraucherzentralen im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt.

Methodik: Die 32 Online-Shops für die Testkäufe wurden anhand der Kriterien Händler-typ und Warengruppe ermittelt.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages

Stand: Januar 2017

verbraucherzentrale

IMPRESSUM:

Verbraucherzentrale Brandenburg e. V.
Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke
Babelsberger Str. 12
14473 Potsdam

Die Untersuchung E-Food im Frischemarkt wurde im Rahmen des Projektes Marktwächter Digitale Welt durchgeführt.