

## Pressemitteilung

### **E-Commerce: Trendwende Lieferservice?**

- Viele Online-Händler noch nicht bereit für Liefer-Zeitfenster nach Kundenwunsch
- Ausnahmen sind Lebensmittel-Versender oder Einzelfälle wie Versandapotheke Aponeo
- Trendwende braucht Offensive der Logistiker

*Berlin, 6. Juli 2016* – Lieferung verpasst: Ausgerechnet heute, wo niemand zuhause ist, war der Paketbote da – im E-Commerce immer noch oft die Regel. Die allerdings gebrochen werden könnte. Wenn der Kunde beim Bestellen im Shop oder auf dem jeweiligen Marktplatz festlegen dürfte, wann genau der Liefer-Zeitpunkt sein soll – nur dann kann er sich auch darauf einstellen. Die großen Logistik-Dienstleister bieten solche Wunsch-Lieferzeiten längst. Allerdings nutzt der E-Commerce das Angebot der Logistiker nicht. So zum Beispiel Online-Marktplatzhändler. Eine gemeinsame Umfrage von eBay und Handelsberater ECC Köln zeigt: Nur für 16 Prozent ist es ein Thema, dass der Kunde Liefertag und Zeitpunkt wählen kann. Befragt wurden 240 Online-Händler. „Das Problem gibt es nach meiner Meinung nicht nur auf den Marktplätzen, sondern auch auf den eigenen Web-Shops“, sagt Konstantin Primbas. Er ist Gründer und Inhaber der Versandapotheke Aponeo. Rund 3.000 Versandapotheken gibt es in Deutschland, und Aponeo bietet als erste und bislang einzige Versandapotheke deutschlandweit eine so genannte Zeitfenster-Abendzustellung, auch in ländlichen Gebieten: „Der Kunde entscheidet, an welchem Tag geliefert wird. Dann entscheidet er, ob er sein Paket von 18 bis 20 Uhr oder von 19 bis 21 Uhr bekommen möchte.“ Der Kunde müsse den Takt bestimmen, wann seine Ware zuhause ankomme, nicht der Händler oder der Paketfahrer. Das gelte für Kunden in Metropolen und in den ländlichen Räumen gleichermaßen.

### **Individualisierung**

Kein Takt, aber zumindest Geschwindigkeit: Die Umfrage von eBay und ECC Köln zeigt, dass Händler heute nur noch selten mehr als vier Liefertage brauchen, ein Drittel der Händler braucht nur zwei Tage. „Geschwindigkeit ist gut, reicht aber alleine nicht mehr aus“, sagt Hartmut Deiwick. Er hat als kaufmännischer Leiter bei Aponeo verschiedene neue Services eingeführt, darunter die Lieferung noch am Tag der Bestellung (Same-Day-Delivery) und auch die oben genannte Zeitfenster-Abendzustellung, wobei der ländliche Raum zunächst noch ausgeklammert war. Deiwick sieht in der deutschen Gesellschaft einen Trend zur Individualisierung. „Das muss sich in individuellen Lieferoptionen widerspiegeln.“ Als positives Beispiel im E-Commerce nennt er den Lebensmittel-Versandhandel – gerade bei frischen Lebensmitteln komme es darauf an, dass eine Lieferung auch tatsächlich

zugestellt wird und nicht erst an eine Abholstation geht. Wichtig sei zudem das Engagement der Logistik-Dienstleister. So weite beispielsweise DHL die Lieferservices für Online-Händler immer weiter aus. Auch die Zeitfenster-Abendzustellung im ländlichen Raum sei Aponeo von DHL vorgeschlagen worden. Ob das Engagement der Logistiker für eine Trendwende ausreicht? „Wir brauchen hier noch mehr Offensive“, sagte Deiwick. „Aber selbst dann braucht es noch seine Zeit.“

### **Bildunterschrift**

Apotheker Konstantin Primbas, Kaufmann Hartmut Deiwick: „Der Kunde muss den Liefer-Takt bestimmen.“

+++ APONEO bietet als erste Versandapotheke Deutschlands in Berlin die taggleiche Lieferung an. Dies umfasst auch rezeptpflichtige Medikamente – ein Novum. APONEO ist zudem die erste biozertifizierte deutsche Versandapotheke. Das Unternehmen beschäftigt rund 85 Mitarbeiter, überwiegend Apotheker und pharmazeutisch ausgebildete Kräfte. Über 140.000 Produkte hat das Unternehmen im Sortiment – von rezeptfreien und rezeptpflichtigen Medikamenten über homöopathische Artikel bis hin zu Kosmetika. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.aponeo.de](http://www.aponeo.de). +++

### **Pressekontakt**

APONEO Deutsche Versand-Apotheke  
Traute Sternberg  
PR und Eventmanagement  
Plauener Straße 163-165  
13053 Berlin  
Tel.: 030 31 98 61 – 548  
Fax: 030 31 98 61 – 541  
E-Mail: [t.sternberg@aponeo.de](mailto:t.sternberg@aponeo.de)