

Jeder Dritte ärgert sich bei der Paketzustellung, wenn ein Paket beim Nachbarn abgegeben wird, obwohl der Empfänger zuhause ist

Köln, 12.12.2018. Je näher Weihnachten kommt, desto mehr Pakete sind auf dem Weg zu ihren Bestellern. Dabei ärgern sich die Deutschen häufigsten darüber, wenn das Paket beim Nachbarn abgegeben wird, obwohl der Empfänger eigentlich zu Hause ist. Für jeden Dritten (30 Prozent) ist das eines der drei größten Ärgernisse. Rund jeder Vierte (27 Prozent) ärgert sich besonders darüber, wenn der Paketzusteller bei einem erfolglosen Zustellversuch keine Benachrichtigungskarte hinterlässt. Für jeden Fünften (22 Prozent) zählen Beschädigungen des Paketinhalts zu den drei größten Ärgernissen. Dies ist das Ergebnis einer Studie des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die 1.136 Personen ab 18 Jahren vom 16. Bis 20. November 2018 mittels standardisierter Online-Interviews repräsentativ befragt wurden.

Ärgernisse unterscheiden sich in der Stadt und auf dem Land

In Abhängigkeit des Wohnortes ändert sich die Reihenfolge jener Dinge, die die Paketkunden als ärgerlich empfinden. Für Konsumenten, die in ländlichen Region wohnen, sind beschädigte Paketinhalte das größte Ärgernis (27 Prozent). Erst danach folgen die Abgabe von Paketen beim Nachbarn obwohl der Empfänger zu Hause ist (25 Prozent) und die fehlende Benachrichtigungskarte (23 Prozent) – die beiden Top-Ärgernisse für Konsumenten, die in Städten oder Vorstädten wohnen. Konsumenten, die auf dem Land wohnen, ärgern sich häufiger darüber, dass Pakete mit hochwertigem Inhalt einfach vor der Türe abgestellt werden (23 Prozent) als Städter (17 Prozent) und Vorstädter (20 Prozent). Auch ärgern sich die Befragten mit einem ländlichen Wohnumfeld häufiger darüber, dass der Paketzusteller kein deutsch spricht.

Für Städter und Vorstädter sind dagegen die Abholung von Paketen nach erfolglosen Zustellversuchen häufiger Anlass für Verärgerung als für Landbewohner: Für knapp jeden fünften Städter (19 Prozent) und Vorstädter (18 Prozent) ist die Abgabe des Pakets an einem weit entfernten Abholort eines der größten Ärgernisse (Land: 13 Prozent). Und jeder sechste Konsument, der in der Stadt (16 Prozent) bzw. in der Vorstadt (18 Prozent) wohnt, ärgert sich, wenn das Paket erst zeitverzögert (also z.B. am nächsten Tag) abgeholt werden kann (Land: 10 Prozent).

Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln
Tel: +49 (0) 221 42061 444
Fax: +49 (0) 221 42061 1444



„Das mittlerweile spätestens mit Aktionen zum Blackfriday im November beginnende Weihnachtsgeschäft ist die wichtigste Zeit des Jahres für Paketdienstleister. In dieser heißen Phase ist es wichtig, die Kundenbedürfnisse zu kennen und möglichst umfassend zu erfüllen, um Image- und Reputationsverluste bei den Verbrauchern zu verhindern. Denn gerade in der Weihnachtszeit zu spät, falsch oder beschädigt gelieferte Pakete wirken sich deutlich auf die Service-Wahrnehmung aus“, sagt Philipp Schneider, Head of Marketing YouGov Deutschland.

Die Pressecharts können unter folgendem Link kostenlos heruntergeladen werden:
www.yougov.de/Pressecharts_Paketzustellung_Aergernisse

Pressekontakt:

YouGov Deutschland GmbH
Lisa Inhoffen
Manager PR
Tel.: +49 (0) 221 420 61 – 444
E-Mail: presse@yougov.de

Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland GmbH
Frieder Schmid
Senior Consultant
Tel.: +49 (0) 221 420 61 – 412
E-Mail: frieder.schmid@yougov.de

+++ +++ +++

Über YouGov:

Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln
Tel: +49 (0) 221 42061 444
Fax: +49 (0) 221 42061 1444



YouGov ist eine internationale Data and Analytics Group. Unsere Daten basieren auf unserem hochgradig partizipativen Panel, bestehend aus weltweit 6 Millionen Menschen. Aus diesem kontinuierlichen Datenstrom, kombiniert mit unserer breiten Forschungsexpertise und Branchenerfahrung, haben wir eine systematische Forschungs- und Marketingplattform entwickelt.

Mit 36 Standorten in 23 Ländern und Panelmitgliedern in 38 Ländern verfügt YouGov über eines der zehn größten Marktforschungsnetzwerke weltweit.

Weitere Informationen finden Sie unter yougov.de

YouGov Deutschland GmbH

Gustav-Heinemann-Ufer 72
50968 Köln
presse@yougov.de