

### **Austriacki rynek internetowego handlu odzieżą i obuwiem**

Prezentowane w niniejszej analizie dane liczbowe dotyczące austriackiego handlu online opierają się jedynie na wynikach ankiet przeprowadzanych w tym kraju przez firmy consultingowe zarówno wśród przedsiębiorców jak i konsumentów. Z uwagi na to, że badania nie obejmują swym zasięgiem wszystkich przedsiębiorstw i obywateli, faktyczne zachowanie tych podmiotów może niekiedy znacząco różnić się od wyników tych ankiet. Pewnym uproszczeniem jest też dokonana ekstrapolacja wyników cząstkowych badań oraz założenie, że dotyczą one całej populacji. Brak jest jednak jakichkolwiek innych, pełniejszych i wiarygodniejszych źródeł, jak również oficjalnych danych statystycznych z tego zakresu.

W Austrii dodatkową działalność w zakresie sprzedaży internetowej prowadzi łącznie nieco mniej niż 50 % podmiotów detalicznych realizujących sprzedaż stacjonarną. Wartość obrotów w tej formie sprzedaży, łącznie ze sklepami wysyłkowymi oraz sprzedażą przez telefon, stanowi 10 % wartości obrotów branży detalicznej kraju. W ostatnich latach udział ten ma tendencję umiarkowanego wzrostu i jest zróżnicowany zależnie m.in. od branży, płci czy wieku zamawiającego.

Zdaniem miejscowych ekspertów austriackie sklepy prowadzące sprzedaż wyłącznie przez internet (tj., dla których ta forma nie jest jedynie uzupełnieniem sprzedaży) nie byłyby w stanie utrzymać się z zysków generowanych przez osoby kupujące online. Dlatego też sprzedaż taka jest uzupełnieniem ich formy tradycyjnej.

Procentowy udział austriackich sklepów detalicznych dodatkowo prowadzących sprzedaż internetową wg branż/produktów

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa branży/produktu</b>	<b>% sprzedaży internetowej</b>
1	Książki	92
2	Elektronika	78
3	Artykuły sportowe	76
4	Kosmetyki i art. drogerijne	53
5	Odzież	47
6	Obuwie	36
7	Artykuły meblowe	32
8	Artykuły spożywcze	22
9	Materiały budowlane	11

Przedstawione dane wskazują na udział, w jakim branże i towary sprzedawane w punktach detalicznych są możliwe do kupienia w sklepach online prowadzonych przez te

sklepy. Wynika z nich, że internetowe sklepy z odzieżą i obuwiem prowadzi odpowiednio 47% oraz 36 % sklepów stacjonarnych, tj. mniej niż wynosi przeciętna wielkość dla wszystkich branż w Austrii.

Ok. 77 % Austriaków korzystających z internetu zamawia przynajmniej okazjonalnie odzież i obuwiu poprzez kliknięcie myszką.

Do krajów, w których dokonują oni okazjonalnych zakupów należą:

Austria	71 %
Niemcy	56 %
Anglia	6 %
USA	5 %
Chiny	5 %
Włochy	3 %
Hiszpania	2 %
Francja	1 %

Nie dokonuje żadnych zakupów online odzieży i butów – 23 % Austriaków.

Zestawienie pokazuje, że w zdecydowanej większości krajami, gdzie umieszczane są zamówienia są Austria i Niemcy oraz że nie ma w nim żadnego kraju z naszej części Europy. O ile wysoką pozycję Niemiec można tłumaczyć względami językowymi, historyczną bliskością oraz docierającą tu reklamą (na równi z rodzimą), to brak państw naszego regionu wynika zapewne z niezauważalnej promocji firm i ich sklepów online bądź też częściowo z ciągle jeszcze niewystarczającego zaufaniem do ofert od firm z Europy Środkowo-Wschodniej. Z drugiej jednak strony atrakcyjne oferty towarów o wysokiej jakości i konkurencyjnych cenach, nawet w tym kontekście, miałyby duże szanse na sukces. Względy językowe najprawdopodobniej nie stanowią przeszkody dla potencjalnych kupujących, bowiem większość naszych sklepów posiada portale także w językach obcych.

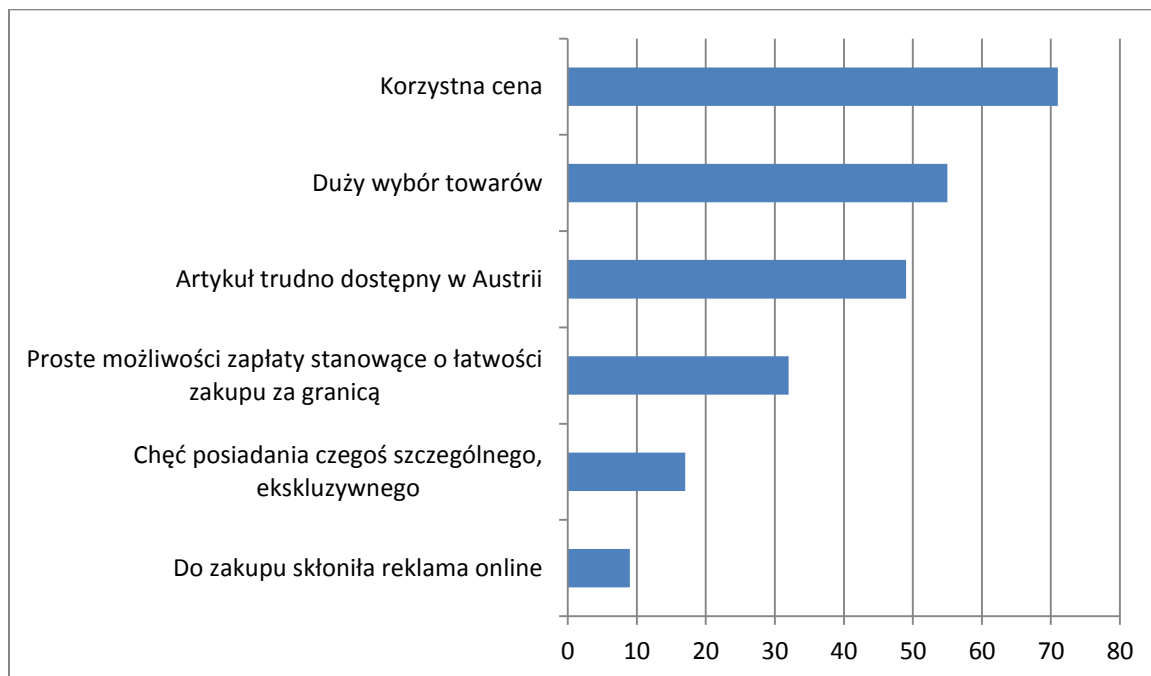
Dla 71% klientów zakupów online dokonywanych przez Austriaków za granicą decydującym czynnikiem decyzji o kupnie jest najkorzystniejsza cena, ale już co drugi docenia także możliwość dużego wyboru towarów (55 %) oraz trudną ich dostępność w macierzystym kraju (49 %). Dla niemal trzeciej części kupujących (32 %) ważnym czynnikiem jest prosta możliwość i sposób zapłaty zagranicznemu oferentowi przez internet. Dla 17 % kupujących online odzież i obuwiu liczy się chęć posiadania czegoś szczególnie ekskluzywnego, zaś 9% zostaje nakłonionych do zakupu przez reklamę w internecie.

Znamiennym jest, że austriaccy klienci sklepów internetowych dokonujący zakupów online za granicą aż w 90 % dokonują tego w działających online domach sprzedaży wysyłkowej, jak np. amazon. Jedynie 10 % klientów zamawiających za granicą poprzez kliknięcie myszką nabywa bezpośrednio w sklepie internetowym sprzedawcy.

Informacje o względnie niewielkiej skuteczności reklamy online oraz o tym, że towary zamawiane są w internetowych domach sprzedaży wysyłkowej, mogą stanowić wskazówkę dla naszych firm o wyborze sposobu dotarcia do austriackiego klienta. Nie wystarczy sama reklama sprzedaży poprzez własny sklep online. Obecność w szerokiej ofercie największych, międzynarodowych domów sprzedaży wysyłkowej online (sprzedaży na odległość) może być

najskuteczniejszym sposobem pozyskania austriackiego klienta odzieży i obuwia, a także zapewne i innych produktów sprzedawanych w tej formie.

Czynniki decydujące o zakupie online za granicą (w %)



Aż 61 % konsumentów dokonujących przynajmniej okazjonalnie zakupów za granicą przez internet przyznaje, że zamawia wyłącznie towary posiadające korzystną cenę; jedynie 3% dokonuje tą drogą zakupu tylko drogich, ekskluzywnych produktów. Konsumenti zamawiający odzież i obuwie w Austrii w jeszcze większym stopniu kierują się niską ceną (73 %) niż kupujący za granicą (61 %).

Przeciętne wydatki z tego tytułu (tj. na zakup odzieży i obuwia) wynoszą 54 euro miesięcznie, jeśli zamówienie dotyczy zagranicy, oraz 47 euro miesięcznie dla produktów kupowanych w Austrii.

Spośród klientów nabywających za granicą online ww. towary 92 % bierze pod uwagę możliwość ich odesłania celem zamiany, ale 43 % czyni rzadko z tego użytek - przeciętnie dotyczy to jednego artykułu na dwadzieścia zakupionych. Nieco ponad trzecia część uczestników rynku zagranicznych zakupów (36 %) odsyła towar do wymiany przynajmniej okazjonalnie a 12 % czyni to nawet często (odsyłany jest co drugi, do co piątego zakupionego produktu).

W grupie zamawiających online tylko w Austrii odzież i obuwie 89 % bierze pod uwagę ich odesłanie; 38 % rzadko korzysta z możliwości zamiany produktu, zaś 35 % robi użytek z tej usługi okazjonalnie i wymienia co dziewiąty lub co dziesiąty przysłany im towar.

Spośród nabywających przez internet 23 % nie kupuje żadnych ubrań czy obuwia, zaś 77 % robi to przynajmniej okazjonalnie. Wyłącznie w Austrii zaopatruje się tą drogą 18 %

klientów sklepów internetowych. Jako przyczyna zakupu w kraju podaje się w 52 % wysokie koszty przesyłki z zagranicy. Jedynie trzecia część kupujących ubrania i obuwie wyłącznie w Austrii (33 %) nie ma zaufania do sprzedawców zagranicznych.

Mężczyźni są bardziej skłonni od kobiet do wyszukania ubrania w tradycyjnym sklepie stacjonarnym: 29 % spośród nich nigdy nie kupowało ubiorów i obuwia online. Odsetek ten wśród kobiet wynosi jedynie 16 %.

Dla prowadzenia sprzedaży online z innego kraju Unii Europejskiej do Austrii dla omawianej grupy towarów nie jest wymagane spełnienie żadnych dodatkowych warunków, poza wypełnieniem ich w kraju, z którego sprzedawane są produkty. Zakłada się bowiem, że firma prowadząca handel realizuje go zgodnie z regulacjami unijnymi oraz krajowymi. Dotyczą one m.in. sposobów dokonywania zakupów, odsyłania towarów, ich gwarancji czy odpowiedzialności sprzedającego.

Obowiązują również jednolite zasady w odniesieniu do naliczania podatku VAT (w Austrii - USt.). Granicą, która wyznacza obowiązek rejestracji firmy celem rozliczania się w Austrii z tego podatku jest osiągnięcie przez nią rocznego obrotu w tym kraju wynoszącego 30 tys. euro. Właściwym do rejestracji dla firm z siedzibą w innym kraju Unii Europejskiej jest urząd finansowy w Graz.

## Największe sklepy internetowe w Austrii (różne branże)

### Amazon

[www.amazon.at](http://www.amazon.at) -> ([www.amazon.de](http://www.amazon.de))

Tel.: 0800-2629 663

[impressum@amazon.de](mailto:impressum@amazon.de).

### Universal Versand

[www.universal.at](http://www.universal.at)

Universal Versand GmbH

Peilsteinerstr. 5-7

5021 Salzburg

Tel.: +43 662/4485

Fax: +43 662/4485-5555

[online-team@universal.at](mailto:online-team@universal.at)

### Otto Versand

[www.ottoversand.at](http://www.ottoversand.at)

Otto GmbH

Alte Poststraße 152

8020 Graz, Austria

Tel.: + 43 316-5460-0

Fax: +43 316-5460-374

[webmaster@ottoversand.at](mailto:webmaster@ottoversand.at)

Zamówienia i pytania:

Tel. 0316-606 888

### Neckermann Versand

[www.neckermann.at](http://www.neckermann.at)

Serwis:

neckermann.at GmbH

Alte Poststraße 461

8055 Graz, Austria

Tel.: +43(0)316 246 0

[service@neckermann.at](mailto:service@neckermann.at)

### Tchibo/Eduscho

[www.eduscho.at](http://www.eduscho.at)

Serwis:

Postfach 888

4018 Linz, Austria

Tel.: +43 1 20 56 00 (Pon.-Pt.07:00 bis 22:00)

Fax: +43 1 20 56 02

[service@tchibo.at](mailto:service@tchibo.at)

Oferent:

EDUSCHO (Austria) GmbH  
Gadnergasse 71  
1110 Wien, Austria  
Tel.: +43 1 766 22 - 0  
Fax: +43 1 766 22 – 2297  
[service@eduscho.at](mailto:service@eduscho.at)

**Conrad Electronic**

[www.conrad.at/ce](http://www.conrad.at/ce)  
Conrad Electronic GmbH & Co KG  
Durisolstraße 2  
4600 Wels, Austria  
Tel.: + 43 (0) 50 - 20 40 40  
Fax: + 43 (0) 50 - 20 40 44  
E-Mail: [sales@conrad.at](mailto:sales@conrad.at)

**Weltbild Verlag**

[www.weltbild.at](http://www.weltbild.at)  
Weltbild Verlag GmbH  
Sterneckstr. 31-33  
5020 Salzburg, Austria  
Tel. +43 662/ 65 75 0  
Fax. +43 662/ 65 75 2  
E-Mail: [info@weltbild.at](mailto:info@weltbild.at)

Obsługa klientów:  
Tel.: +43 662/ 65 75 88  
Mo.-Fr.: 8:00 - 18:00 Uhr  
[kundenservice@weltbild.at](mailto:kundenservice@weltbild.at)

**Bonprix**

[www.bonprix.at](http://www.bonprix.at)  
Adres korespondencyjny  
bonprix  
Postfach 5000  
8021 Graz, Austria  
Tel.: 01 – 25 36 512  
Fax: 01-25 36 514  
E-Mail: [service@bonprix.at](mailto:service@bonprix.at)

**Quelle**

[www.quelle.at](http://www.quelle.at)  
QUELLE GmbH  
Peilsteinerstr. 5-7  
5021 Salzburg, Austria  
Tel.: +43 662/9005

Fax: +43 662/9005-5666

[online-team@quelle.at](mailto:online-team@quelle.at)

### **H&M**

[www.hm.com/at](http://www.hm.com/at)

H & M Hennes & Mauritz GesmbH

Kirchengasse 6/6

1070 Wien, Austria

Serwis: Tel.: 0810-909090

E-Mail: [kundenservice.at@hm.com](mailto:kundenservice.at@hm.com)

### **Ikea**

[www.ikea.com/at/de](http://www.ikea.com/at/de)

IKEA Einrichtungen - Handelsgesellschaft m.b.H.

Terminalstraße 2

4600 Wels, Austria

Tel.: 0800/081 100

[ikea.austria@ikea.com](mailto:ikea.austria@ikea.com)

### **Esprit**

[www.esprit.at](http://www.esprit.at)

Esprit Online Shop

Customer Service

Alte Ricklinger Str. 59-61

D-30823 Garbsen, Germany

Service: 00800 00 377748 (Pon.-Sob. 08.00 - 22.00)

E-Mail: [service@esprit.at](mailto:service@esprit.at)

### **Apple**

[www.store.apple.com/at](http://www.store.apple.com/at)

Sprzedaz: Tel.: 0810 001 124

[contactus.at@euro.apple.com](mailto:contactus.at@euro.apple.com)

### **Heine**

[www.heine.at/HeineAt](http://www.heine.at/HeineAt)

Heinrich Heine Gesellschaft m.b.H.

Alte Poststr. 152

8020 Graz, Austria

Tel.: 0316 - 608 77 88

Fax: 0316 - 608 77 99

E-Mail: [webmaster@heine.at](mailto:webmaster@heine.at)

### **C&A**

[www.c-and-a.com/at/de/shop/start.html](http://www.c-and-a.com/at/de/shop/start.html)

Wanheimer Straße 70

D - 40468 Düsseldorf, Germany

Tel.: +49 (0) 211 / 9872-0  
[service@shop-cunda.at](mailto:service@shop-cunda.at)

**Palmers**

[www.palmers.at](http://www.palmers.at)

Palmers Textil AG  
Palmersstraße 6-8  
2351 Wiener Neudorf, Austria  
Tel.: +43 (0) 2236 / 63 500 - 0  
Fax: +43 (0) 2236 / 63 500 – 366  
E-Mail [service@palmers.at](mailto:service@palmers.at)

**Interspar**

[www.interspar.at](http://www.interspar.at)

Europastraße 3  
A-5015 Salzburg, Austria  
Tel.: +43/662/4470 6000  
Fax: +43/662/4470 4445

-----

Europastraße 3  
A-5015 Salzburg, Austria  
Tel.: +43/662/4470 6000  
Fax: +43/662/4470 4445  
[office@interspar.at](mailto:office@interspar.at)

**Zalando**

[www.zalando.at](http://www.zalando.at)

Zalando GmbH  
Sonnenburger Str. 73  
10437 Berlin, Deutschland  
Telefax: +49 (0)30 2759 46 93  
[service@zalando.at](mailto:service@zalando.at)

**Tommy Hilfiger**

<http://at.tommy.com>

**Hilfiger Stores BV**

Stadhouderskade 6  
1054 ES AMSTERDAM , Niederlande  
Tel.: 0820-24 04 02 (Pon. – Pt. 08.00 - 20.00)  
[service@at.tommy.com](mailto:service@at.tommy.com)

**Intersport**

[www.intersport.at](http://www.intersport.at)

INTERSPORT Österreich:

INTERSPORT Austria Gesellschaft mbH  
Flugplatzstraße 10, 4600 Wels, Austria



Tel.: +43 72 42 233 - 0  
Fax: +43 72 42 233 - 32157  
[headoffice@intersport.at](mailto:headoffice@intersport.at)

**INTERSPORT eShop:**

Sports World Online GmbH  
Flugplatzstraße 10, 4600 Wels, Austria  
Tel.: +43 72 42 233 - 0  
Fax: +43 72 42 233 - 32157  
E-Mail: [office.eshop@intersport.at](mailto:office.eshop@intersport.at)

**Genuss Region Österreich**

[www.genuss-region-shop.at](http://www.genuss-region-shop.at)  
niceshops GmbH  
Lugitschstrasse 4  
A 8330 Feldbach, Austria  
Fax: (+43) 03152/37205  
Tel: (+43) 072030305046  
[shop@genuss-region-shop.at](mailto:shop@genuss-region-shop.at)

**Comma store**

[www.comma-store.at](http://www.comma-store.at)  
comma, GmbH  
Ostring  
97228 Rottendorf, Deutschland  
Tel.: Österreich 0820-899 928  
Fax: Österreich 0820-899 929  
[service@comma-store.com](mailto:service@comma-store.com)

**Penny Markt**

[www.penny.at/shop](http://www.penny.at/shop)  
**PENNY Zentrale**  
Billa AG, Abteilung Penny  
Industriezentrum NÖ-Süd, Straße 3, Objekt 16  
A-2355 Wiener Neudorf, Austria  
Tel.: 0810 / 600 704  
Serwis:  
Telefon: 0810 / 600 704  
[servicecenter@penny.at](mailto:servicecenter@penny.at)

**Charles Vögele**

[www.charles-voegele.at](http://www.charles-voegele.at)  
Adres pocztowy:  
Feldkirchenstrasse 24  
AT-8401 Kalsdorf bei Graz, Austria

Serwis:

Tel: 0820 230116

[shop-at@charles-voegele.com](mailto:shop-at@charles-voegele.com)

**Pfanner Austria**

[www.shop.schutzbekleidung.at](http://www.shop.schutzbekleidung.at)

PFANNER Schutzbekleidung GmbH

Marktstraße 40

6845 Hohenems, Austria

Tel.: +43 5576 75800-0

Fax: +43 5576 75800-310

[info@pfanner-austria.at](mailto:info@pfanner-austria.at)

**Rakuten**

[www.rakuten.at](http://www.rakuten.at)

Tel: +43 1 904 50 50

[service.at@rakuten.at](mailto:service.at@rakuten.at)

**Samsung**

[www.samsungmobileshop.at](http://www.samsungmobileshop.at)

smart mobile GmbH

Center Preding 296

A-8504 Preding

[info@samsungmobileshop.at](mailto:info@samsungmobileshop.at)

**Wolford**

[www.wolfordshop.at](http://www.wolfordshop.at)

Wolford Aktiengesellschaft

Wolfordstraße 1

6901 Bregenz, Austria

Tel: 0820 899 915

[service.austria@wolford.biz](mailto:service.austria@wolford.biz)

**Crocks Austria**

[www.the-original.at](http://www.the-original.at)

Widmann Enterprise GmbH

Mag. Maria Laßnig

Laudonstrasse 27

A-9020 Klagenfurt, Austria

Tel.: +43 (0) 463 890082

Fax: +43 (0) 463 890082 99

E-Mail: [shop@crocs.co.at](mailto:shop@crocs.co.at)

**Cecil**

[www.cecil.at](http://www.cecil.at)

CECIL Online-Shop

CBR eCommerce GmbH

Hunäusstraße 5

D-29227 Celle, Deutschland

Tel.: 0820-550 535\*

Telefax: 0820-550 536\*

E-Mail: [onlineshop@cecil.at](mailto:onlineshop@cecil.at)

**Servus am Marktplatz**

[www.servusmarktplatz.at](http://www.servusmarktplatz.at)

Salzburg Sport GmbH

Am Brunnen 1

5330 Fuschl am See, Austria

Tel.: 00800/123 45 100

Fax: +43 662 6582 27

[kontakt@servusmarktplatz.at](mailto:kontakt@servusmarktplatz.at)

**Westfalia**

[www.westfalia-versand.at](http://www.westfalia-versand.at)

Westfalia

Gewerbegebiet Moosham 31

4943 Geinberg OÖ, Austria

Tel.: +43 (0)7723 / 4 27 59 54

Fax: +43 (0)7723 / 4 27 59 23

E-Mail: [Info@westfalia-versand.at](mailto:Info@westfalia-versand.at)

**Bader**

[www.bader.at](http://www.bader.at)

Bader Versand Ges.m.b.H.

Wienerstr. 265

4020 Linz, Austria

Tel.: 0732 - 69 68 69

Telefax: 0732 - 69 68 60

E-Mail: [service@bader.at](mailto:service@bader.at)

**Mexx**

[www.mexx.at](http://www.mexx.at)

Mexx e-Shop

Dornierstr. 22

49479 Ibbenbüren, Deutschland

Tel.: 0820 240 555

[service.at@mexx.com](mailto:service.at@mexx.com)

**Vinothek Scaria**

[www.scaria.at](http://www.scaria.at)

Vinothek Scaria

Inh. Adolf Scaria

Mandellstrasse 22

8010 Graz, Austria

Tel: +43 316 82 42 44

Fax: +43 316 82 42 44

[office@scaria.at](mailto:office@scaria.at)

**Croco**

[www.croco.at](http://www.croco.at)

Julia Nestler

Hauptstr. 75a

8141 Unterpremstätten, Austria

Tel.: +43 3136 / 52947

[info@croco.at](mailto:info@croco.at)

**Baby – waltz**

[www.baby-walz.at](http://www.baby-walz.at)

Walz GmbH

Bündtenstr. 6a

6973 Höchst, Austria

Tel.: +43 (0) 810 959697

Fax: +43 (0) 5578 77077

[info@baby-walz.at](mailto:info@baby-walz.at)

**Dotkind**

[www.dotkind.at](http://www.dotkind.at)

Ea Marie Jensen

Albertgasse 19

1080 Wien

Österreich

Tel.: +43 (1) 890 04 28-15

[shop@dotkind.at](mailto:shop@dotkind.at)

**Dell**

[www.dell.at](http://www.dell.at)

DELL Ges.m.b.H.

Wienerbergstrasse 11/12

1100 Wien, Austria

Tel.: 0800/22 84 07

Telefax: 0800/22 84 09

[Webmaster\\_Austria@dell.com](mailto:Webmaster_Austria@dell.com)