

EINKAUFsverhalten in Zeiten des Coronavirus

TEIL 1: VERTRAUEN IN DEN LEBENSMITTELEINZELHANDEL

Die Österreicher*innen setzen sowohl hohes Vertrauen in den Lebensmitteleinzelhandel als auch in die Versorgungssicherheit mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs. 94 % der Konsument*innen (18-75 Jahre) vertrauen aktuell darauf, dass die Geschäfte im Lebensmitteleinzelhandel auch dann noch geöffnet sind, wenn die Zahl der Corona-Infizierten stark ansteigt. 64 % haben sogar (sehr) großes Vertrauen in den Lebensmitteleinzelhandel.

Ebenfalls 94 % der Konsument*innen vertrauen auf eine gesicherte Versorgung mit Lebensmitteln. Davon haben 66 % (sehr) großes Vertrauen, dass es zu keinen Versorgungsengpässen bei Gütern des täglichen Bedarfs kommen wird. Auch in den Gemeinden, die aktuell unter behördlicher Quarantäne stehen, ist das Vertrauen in die Versorgungssicherheit sehr hoch. Auf den Lebensmitteleinzelhandel ist in Zeiten des Coronavirus Verlass. Dies zeigen aktuelle Analysen des Instituts für Handel, Absatz und Marketing der JKU Linz.

94 % der Österreicher*innen haben Vertrauen (davon 64 % großes), dass die Geschäfte im Lebensmittelhandel auch noch geöffnet sind, wenn sich die Corona-Krise verschärft

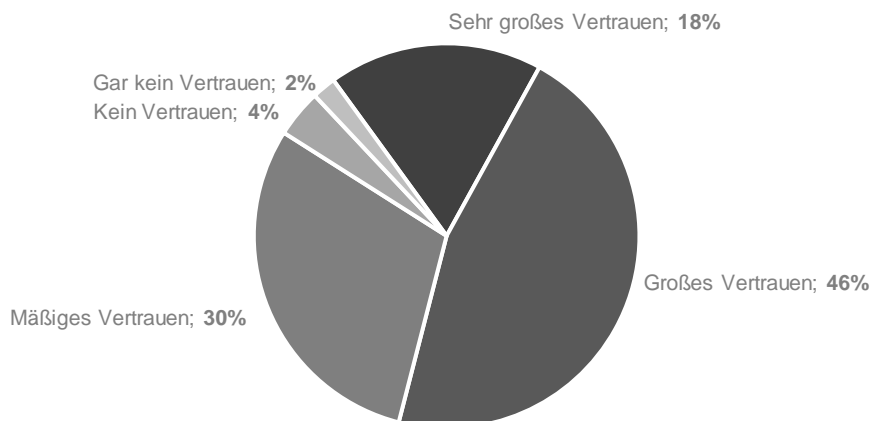
Kurz vor dem Shutdown im stationären Einzelhandel am 16. März haben sich noch 45 % der Österreicher*innen (18-75 Jahre) mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs eingedeckt, obwohl der Lebensmitteleinzelhandel zu den Ausnahmen der 96. Verordnung des Bundesministers für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz betreffend vorläufige Maßnahmen zur Verhinderung der Verbreitung von COVID-19 zählt. Dies darf jedoch nicht als Ausdruck des Misstrauens gedeutet werden.

Im Gegenteil: das Vertrauen der Österreicher*innen in den Einzelhandel mit Lebensmitteln bzw. Gütern des täglichen Bedarfs ist laut aktueller Konsumentenbefragung sehr hoch. 18 % der Konsument*innen (18-75 Jahre) setzen sehr hohes Vertrauen in den Lebensmitteleinzelhandel (und in Drogerien, Trafiken, etc.). Weitere 46 % gehen fest davon aus, die Lebensmittelgeschäfte auch dann noch öffnen, wenn die Zahl der Coronavirus-Infizierten stark ansteigt. 30 % zeigen immerhin mäßiges Vertrauen. Lediglich 6 % der Österreicher*innen vertrauen nicht bzw. gar nicht darauf, dass der Lebensmitteleinzelhandel bei stark steigenden Zahlen an Corona-Infizierten weiterhin die Geschäfte offenhält.

Gekauft wird im Lebensmitteleinzelhandel aktuell weniger häufig als vor der Corona-Krise. 54 % der Konsument*innen, die zurzeit Lebensmittel und Gütern des täglichen Bedarfs in Geschäften einkaufen, haben ihre Einkaufsfrequenz verringert, weitere 37 % gehen gleich oft und nur 9 % häufiger, als vor der Krise einkaufen. Die Ausgabenhöhe ist (in Summe) von der geringeren Einkaufshäufigkeit jedoch nicht betroffen und bewegt sich laut Aussagen der Konsument*innen Großteils auf dem (bzw. teilweise über dem) Vor-Krisen-Niveau.

18 % haben sehr großes, 46 % großes und 30 % mäßig großes Vertrauen, dass der Lebensmitteleinzelhandel die Geschäfte in der Corona-Krise offenhält, auch wenn sich die Situation verschärft

Wie groß ist Ihr Vertrauen, dass die Geschäfte im Lebensmittelhandel (und bei Gütern des täglichen Bedarfs) auch dann noch offen haben, wenn die Zahl der Virus-Infizierten stark ansteigt?
(in % der Österreicher*innen 18-75 Jahre)

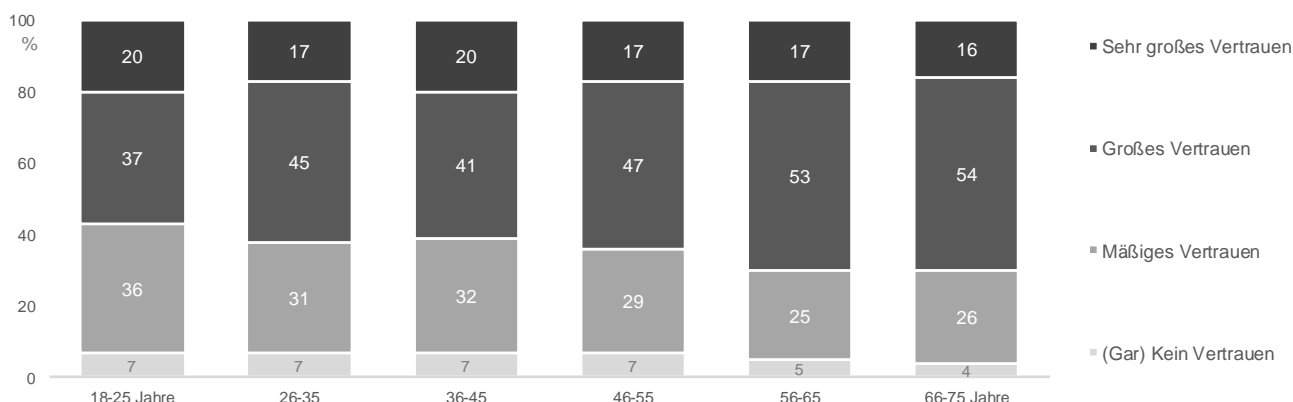


Quelle: JKU Institut für Handel, Absatz und Marketing

Das große Vertrauen in den Lebensmitteleinzelhandel und in die Geschäfte des täglichen Bedarfs zieht sich durch alle Alterskohorten, auch wenn das Vertrauen der Österreicher*innen mit steigendem Alter sogar noch zunimmt. Während 57 % der 18-35jährigen Konsument*innen (sehr) großes Vertrauen haben, dass die Lebensmittelgeschäfte auch bei einer weiteren Verschärfung der Corona-Krise noch offen haben, sind es in der Alterskohorte 66-75 Jahre bereits 72 %. Auch geschlechterspezifische Unterschiede können festgestellt werden: Männer haben höheres Vertrauen als Frauen.

Vertrauen in den Lebensmitteleinzelhandel nimmt mit steigendem Alter noch zu

Wie groß ist Ihr Vertrauen, dass die Geschäfte im Lebensmittelhandel (und bei Gütern des täglichen Bedarfs) auch dann noch offen haben, wenn die Zahl der Virus-Infizierten stark ansteigt?
(in % der Österreicher*innen 18-75 Jahre, nach Alterskohorten)



Quelle: JKU Institut für Handel, Absatz und Marketing

Interessanterweise ist das Vertrauen von Konsument*innen, die in kleinen Städten bzw. Vororten wohnen etwas höher, als das Vertrauen in (größeren) Städten. Das zeigt auch, dass die Nahversorgung nicht nur in größeren, sondern auch in kleineren Städten gesichert ist. Auch das Vertrauen in ländlichen Gebieten in den Lebensmitteleinzelhandel ist tendenziell höher als in größeren Städten.

Vertrauen hat auch damit zu tun, wie die Corona-Krise persönlich wahrgenommen wird. Je geringer die persönliche Betroffenheit durch die Krise eingestuft wird, desto höher ist auch das Vertrauen in den Lebensmitteleinzelhandel. Darüber hinaus zeigen sich noch weitere interessante Teilaspekte zum Vertrauen. Generell ist das Vertrauen in den Lebensmitteleinzelhandel umso höher desto:

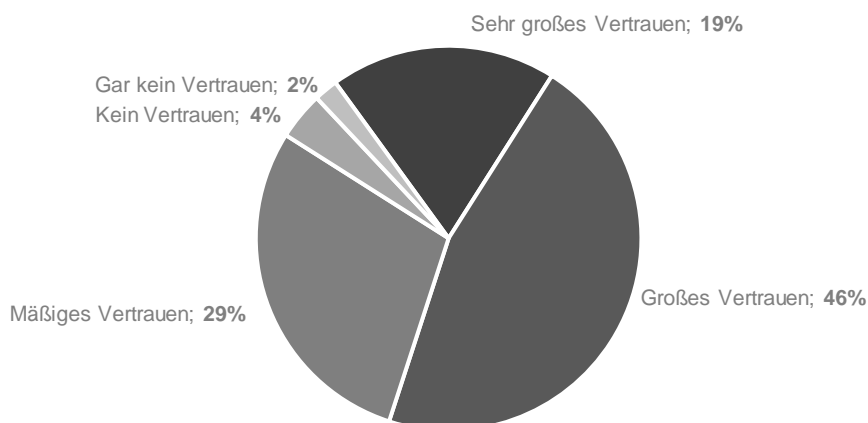
- zufriedener die Konsument*innen vor der Corona-Krise mit „ihren“ Lebensmittelgeschäften waren
- seltener bzw. weniger im Internet eingekauft wird
- optimistischer die Konsument*innen in der Corona-Krise sind
- besser das aktuelle Einkaufserlebnis im Lebensmitteleinzelhandel wahrgenommen wird

94 % der Österreicher*innen vertrauen auf die Versorgungssicherheit mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs, davon haben 65 % (sehr) großes Vertrauen

Neben dem hohen Vertrauen in offene Lebensmittelgeschäfte sehen die Konsument*innen (18-75 Jahre) auch die Versorgung mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs (Drogeriewaren, etc.) in Österreich als gesichert an. 19 % der Österreicher*innen haben sehr großes, weitere 46 % großes Vertrauen in die Lebensmittelversorgung auch in Zeiten der Corona-Krise. 29 % zeigen zumindest mäßiges Vertrauen. Lediglich 6 % der Österreicher*innen sind in Bezug auf die Versorgungssicherheit skeptisch.

19 % der Konsument*innen haben sehr großes, 46 % großes und weitere 29 % zumindest mäßiges Vertrauen in die hohe Versorgungssicherheit mit Lebensmitteln in Österreich

Wie groß ist Ihr Vertrauen, dass immer genug Lebensmittel und Güter des täglichen Bedarfs verfügbar sind (und es zu keinen Engpässen kommen wird), auch wenn die Corona-Krise noch länger dauern wird? (in % der Österreicher*innen 18-75 Jahre)



Quelle: JKU Institut für Handel, Absatz und Marketing

Auch in der Einschätzung der Versorgungssicherheit in Österreich zeigen sich sowohl altersspezifische als auch geschlechtsspezifische Unterschiede, wenngleich nur in geringem Ausmaß. Tendenziell steigt das Vertrauen in die Versorgung mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs mit zunehmendem Alter. Und Männer zeigen wiederum ein etwas höheres Vertrauen als Frauen.

Zudem gilt auch in Bezug auf die Versorgungssicherheit: je weniger stark die Krise persönlich wahrgenommen wird, desto höher ist auch das Vertrauen in die Versorgungssicherheit mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs. Aber auch bei (sehr) starker Betroffenheit durch die Corona-Krise gehen „nur“ 10 % der Konsument*innen davon aus, dass es zu Lebensmittelengpässen kommen könnte.

Darüber hinaus konnten noch weitere Teilaspekte zur Versorgungssicherheit festgestellt werden. Das Vertrauen in die Versorgungssicherheit mit Lebensmittel und Gütern des täglichen Bedarfs ist umso größer desto:

- zufriedener die Kund*innen in der aktuellen Situation mit ihren Lebensmittelgeschäften sind
- je höher das Einkaufserlebnis zurzeit beim Lebensmitteleinkauf eingestuft wird
- seltener bzw. weniger im Internet eingekauft wird
- je weniger unbehaglich und beängstigend die aktuelle Krisensituation wahrgenommen wird

98 % der Einwohner*innen in Quarantäne-Gemeinden sehen die Versorgung mit Lebensmitteln als gesichert an, davon setzten 65 % (sehr) großes Vertrauen in die Versorgungssicherheit

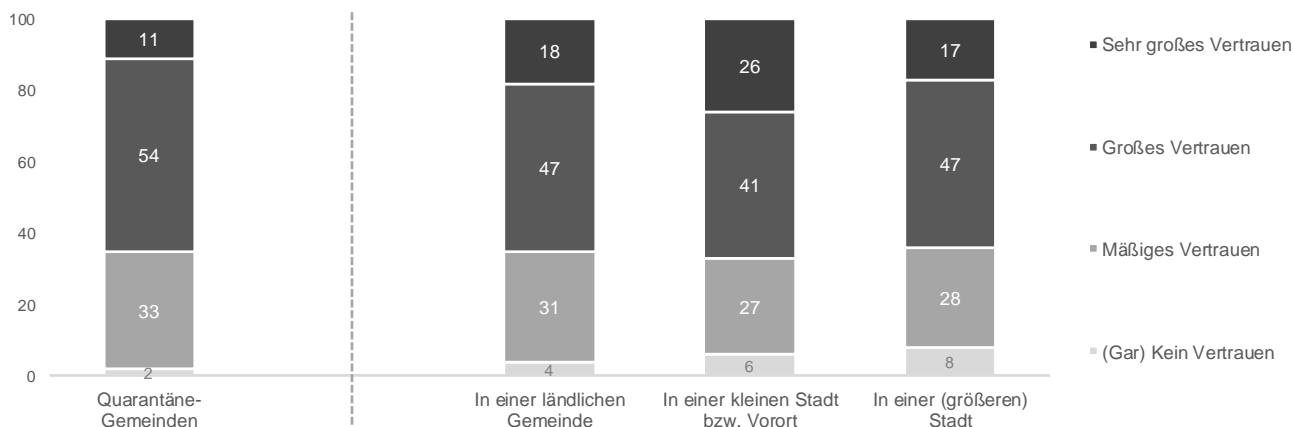
Die Versorgungssicherheit wird auch dann noch als gesichert angesehen, wenn die eigene Wohngemeinde unter behördlicher Quarantäne¹ steht. 11 % der Einwohner*innen (18-75 Jahre) dieser Gemeinden haben sehr großes Vertrauen in die Versorgung mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs, weitere 54 % großes Vertrauen und 33 % zumindest mäßiges Vertrauen. Lediglich 2 % der Einwohner*innen in Quarantäne-Gemeinden befürchten, dass es zu Versorgungsengpässen kommen könnte.

Die Nahversorgung ist sowohl in ländlichen Gebieten, kleineren Städten bzw. Vororten als auch in größeren Städten gesichert. Tendenziell ist das Vertrauen der Konsument*innen (18-75 Jahre) in die Versorgung mit Lebensmitteln und Gütern des täglichen Bedarfs in kleineren Städten bzw. Vororten höher als in größeren Städten und in ländlichen Gebieten, wobei die Unterschiede gering ausfallen. In allen drei Siedlungsräumen setzt der Großteil der Einwohner*innen hohes Vertrauen in die Versorgungssicherheit in Zeiten der Corona-Krise.

¹ Gemeinden in Quarantäne zum Zeitpunkt der Konsumentenbefragung (Kalenderwoche 13/2020): Alle Tiroler Gemeinden, Heiligenblut (Kärnten), Lech, Schröcken, Ortsteil Stuben in Klösterle, Warth (Vorarlberg), Bad Gastein, Bad Hofgastein, Dorfgastein, Hüttschlag, Großarl, Flachau (Salzburg); siehe unter: <https://coronavirus.datenfakten.at/> [Abruf: 29.03.2020]

Hohes Vertrauen in die Versorgungssicherheit mit Lebensmitteln in Quarantäne-Gemeinden – gesicherte Nahversorgung sowohl in ländlichen als auch in städtischen Gebieten

Wie groß ist Ihr Vertrauen, dass immer genug Lebensmittel und Güter des täglichen Bedarfs verfügbar sind (und es zu keinen Engpässen kommen wird), auch wenn die Corona-Krise noch länger dauern wird?
(in % der Österreicher*innen 18-75 Jahre, nach Wohnort)



Quelle: JKU Institut für Handel, Absatz und Marketing

Resümierend ist festzuhalten: Auf den Lebensmitteleinzelhandel ist Verlass!

Der Lebensmitteleinzelhandel erweist sich als Fels in der Brandung dieser Krise. Es zeigt, welche Chance in dieser Krise für diese Handelsbranche liegt. Das Vertrauen ist die wesentliche Säule der Loyalität z.B. mit einem Geschäft, eine Händlermarke oder einem Handelsunternehmen. Als solches können Unternehmen im Lebensmitteleinzelhandel die Krise nutzen, um Wohlwollen und Vertrauen zu stärken (nach dem Motto „A friend in need is a friend indeed“), das in langfristige und profitable Kundenbeziehungen mündet. So eine emotionale Loyalität ist im Gegensatz zur incentivierten Loyalität (Stichwort: Rabattaktionen) die goldene Währung in einem hart umkämpften und hochkonzentrierten Sektor wie dem Lebensmitteleinzelhandel.

Wie wichtig Vertrauen in den Einzelhandel allgemein ist, haben die Tage rund um die Verschärfung der Maßnahmen gegen die Verbreitung des Coronavirus gezeigt. Das mancherorts mangelnde Vertrauen in den Einzelhandel hat zu nichtwünschenswertem Benehmen am „Point of Sale“ geführt, z.B. zu Hamsterkäufen oder zu unwirschem Benehmen gegenüber den Handelsmitarbeiter*innen. Diese Phänomene sind jedoch zeitlich sehr limitiert aufgetreten.

JKU Institut für Handel, Absatz und Marketing

Centre of Retail and Consumer Research

Linz, 31. März 2020

Für Rückfragen:

Dr. Ernst Gittenberger

Leitung Centre of Retail and Consumer Research (CRCR)

Institut für Handel, Absatz und Marketing

JKU Johannes Kepler Universität Linz

[T] +43 699 19 29 49 89

[E] ernst.gittenberger@jku.at

[W] www.jku.at/ham

Univ. Prof. Dr. Christoph Teller

Institutsvorstand

Institut für Handel, Absatz und Marketing

JKU Johannes Kepler Universität Linz

[T] +43 664 38 79 778

[E] christoph.teller@jku.at

[W] www.jku.at/ham

Kurzberichte:

Im Rahmen von groß angelegten Studien untersucht das Institut für Handel, Absatz und Marketing der JKU Johannes Kepler Universität Linz Veränderungen im Kaufverhalten der Österreicher*innen rund um die Entwicklungen des Coronavirus in Österreich. Ziel ist aus dieser Forschung zu lernen und Erkenntnisse für die Zukunft nutzbar zu machen. Ergebnisse werden für die interessierte Öffentlichkeit in mehreren Kurzberichten publiziert und stehen nach Erscheinen unter www.marketing.jku.at zum Download zur Verfügung.

Jetzt erschienen:

Einkaufsverhalten in Zeiten des Coronavirus

Teil 1: Vertrauen in den Lebensmitteleinzelhandel

Methodik:

Die Ergebnisse zum Einkaufsverhalten basieren auf einer Online-Befragung unter 1.006 Österreicher*innen (repräsentative für die österreichische Bevölkerung 18-75 Jahre), durchgeführt in der Kalenderwoche 13/2020 und darauf aufbauenden Berechnungen am Institut für Handel, Absatz und Marketing der JKU Johannes Kepler Universität Linz.