

Mme Merete CLAUSEN
Directrice Investissement
Commission européenne/DG GROW
Bruxelles

Bruxelles, 6 mars 2024

Ref: EFR,BS/024/6/jv

Conclusions de l'enquête d'IPC « Cross-Border E-Commerce Shopper Survey 2022 » sur la satisfaction des clients

Commentaires de PostEurop sur le rapport du GREP relatif à la mise en œuvre de la réglementation sur les colis transfrontaliers

Chère Madame Clausen,

Par la présente, PostEurop souhaite partager avec vous les **principales conclusions de l'enquête d'IPC « Cross-Border E-Commerce Shopper Survey 2022 » sur la satisfaction des clients** (voir document ci-joint).

L'enquête couvre 23 États membres de l'UE ainsi que l'Islande, la Norvège, la Suisse et le Royaume-Uni (voir la diapositive n° 2 du rapport pour plus de détails sur la méthodologie). L'enquête révèle des niveaux très élevés de satisfaction de la clientèle en ce qui concerne les frais de livraison, le suivi des colis, la rapidité et la localisation de la livraison, les retours et le traitement des réclamations :

- 60 % des personnes interrogées sont extrêmement/très satisfaites des frais de livraison et 83 % sont au moins plutôt satisfaites, tandis que 6 % seulement sont insatisfaites.
- 62 % des personnes interrogées sont extrêmement/très satisfaites du suivi lorsqu'elles achètent dans un autre pays européen (et 87 % des Européens sont au moins plutôt satisfaits du suivi).
- Plus de la moitié des acheteurs en ligne européens achetant dans un autre pays européen sont extrêmement/très satisfaits de la rapidité de livraison.
- 70 % sont extrêmement/très satisfaits du lieu de livraison et 56 % des retours.
- 74 % sont satisfaits du traitement des réclamations lorsqu'ils achètent dans un autre pays européen.

Les résultats de cette enquête indiquent que le commerce électronique transfrontalier dans l'UE fonctionne bien et que les consommateurs sont très satisfaits.

Nous aimerions également profiter de l'occasion pour commenter le « **Rapport du GREP sur la mise en œuvre de la réglementation relative aux colis transfrontaliers** », publié en juin 2023, et qualifié par le GREP de « contribution précoce » au deuxième rapport d'évaluation du Règlement sur les colis transfrontaliers, prévu pour la fin de l'année 2024.

Le rapport du GREP souligne que :

« même si un nombre important d'ARN a procédé à des évaluations tarifaires depuis 2019 [...], la plupart d'entre elles ont conclu qu'il n'y avait aucune preuve que les tarifs étaient, dans les faits, déraisonnablement élevés ».

En fait, sur la période 2019-2022, les ARN de seulement 5 États membres ont constaté que les tarifs étaient jugés déraisonnablement élevés. En 2022, cela ne concernait que deux États membres.

D'autre part, le rapport du GREP indique que :

« le fait que certains tarifs aient été jugés déraisonnablement élevés ne semble pas avoir eu d'impact significatif sur l'accessibilité du service en question ».

Cela s'explique soit par le fait que ces tarifs étaient néanmoins considérés comme abordables, soit par la disponibilité de services similaires à un prix inférieur. Ces résultats sont particulièrement pertinents car ils prouvent que les instruments actuellement en place sont plus que suffisants, ce qui remet en cause la conclusion du rapport du GREP selon laquelle il existerait un besoin évident de davantage d'outils réglementaires ou que les tarifs ne seraient pas susceptibles de baisser au cas où le futur règlement ne prévoyait pas les compétences appropriées pour les ARN. Au contraire, les conclusions du rapport lui-même suggèrent que le marché et les outils réglementaires existants empêchent généralement des tarifs déraisonnablement élevés.

Nous espérons que vous trouverez ces informations utiles et nous restons à votre disposition pour tout éclaircissement ou complément d'information.

Meilleures salutations,



Mme Elena FERNÁNDEZ-RODRÍGUEZ
Présidente du CA



M. Botond SZEBENY
Secrétaire général

En copie :

Mme Agnieszka SKONIECZNA, Chef de l'Unité conditions d'investissement et services publics, DG GROW

Mme Christelle DEFAYE-GENESTE, La Poste Groupe, Présidente du Comité Affaires de l'UE de PostEurop

M. Achim SCHRÖDER, Deutsche Post, Président du Groupe de Travail Commerce électronique de PostEurop

IPC CROSS-BORDER E-COMMERCE SHOPPER SURVEY 2022

Europe Report – Satisfaction Analysis



Presented by

Classification:

8 pages

Scope of the research: The fieldwork for the IPC e-commerce cross-border shopper survey 2022 took place in October 2022 in 39 countries: Argentina, Australia, **Austria, Belgium**, Brazil, Canada, Chile, China, **Croatia, Cyprus, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland**, India, **Ireland, Italy**, Japan, **Latvia, Lithuania, Luxembourg**, Mexico, **the Netherlands**, New Zealand, **Norway, Poland, Portugal, Slovakia, Slovenia**, South Korea, **Spain, Sweden, Switzerland, the UK** and the USA. **This report presents the key findings for Europe (countries in bold).**

Target group: Frequent cross-border online shoppers, who have bought physical goods online at least once in the last three months and have made a cross-border online purchase in the past year. The target group was determined by quotas based on an even gender split and spread across the following age ranges:

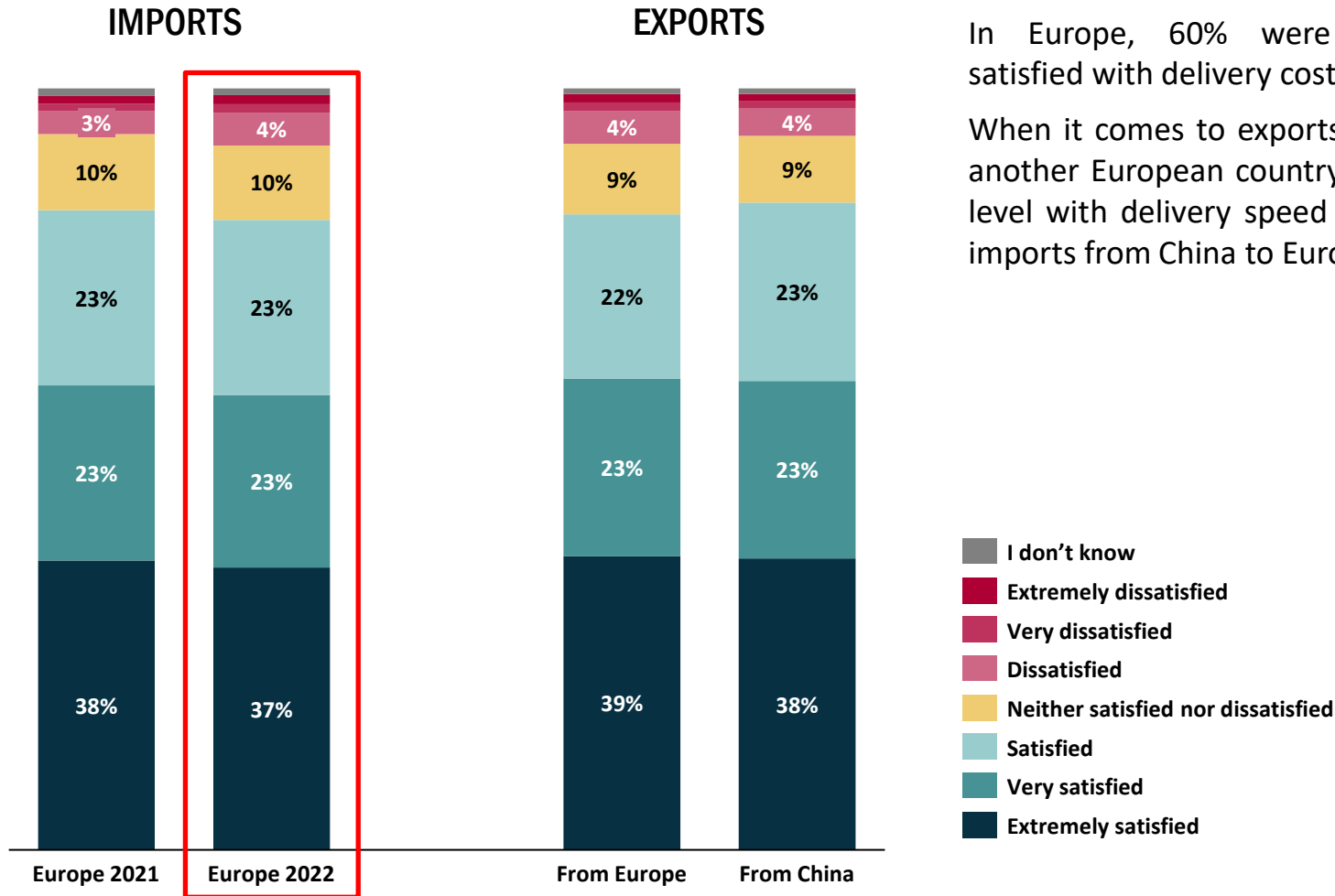
16 to 34 years old	33%
35 to 54 years old	37%
55 years old and above	30%

Methodology: Quantitative research using online access panels with quotas on age and gender for each country.

Sample size: 33,009 completed responses for all the markets and 22,368 in Europe.

DELIVERY COST SATISFACTION

High level of satisfaction – even compared to orders from China



In Europe, 60% were extremely/very satisfied with delivery cost.

When it comes to exports that came from another European country, the satisfaction level with delivery speed was on par with imports from China to Europe.

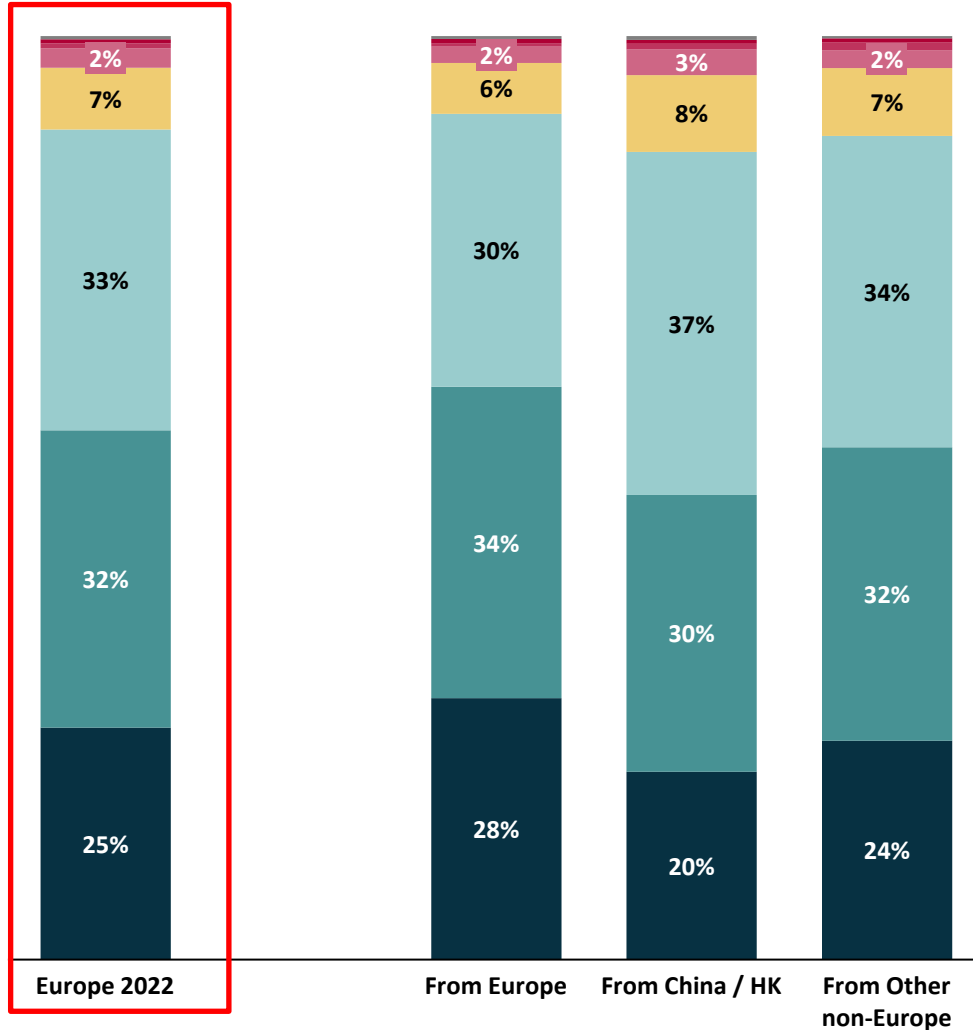
Question: How satisfied were you with the delivery cost for this particular purchase?

Sample: 22,368



PARCEL TRACKING SATISFACTION

28% were extremely satisfied with tracking from another European country



28% of European respondents were extremely satisfied with tracking when purchasing from another European country, compared to 20% being extremely satisfied with tracking for purchases from China / Hong Kong.

Satisfaction overall shows that at least 87% of all European respondents were at least somewhat satisfied with the parcel tracking.

- I don't know
- Extremely dissatisfied
- Very dissatisfied
- Dissatisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Satisfied
- Very satisfied
- Extremely satisfied

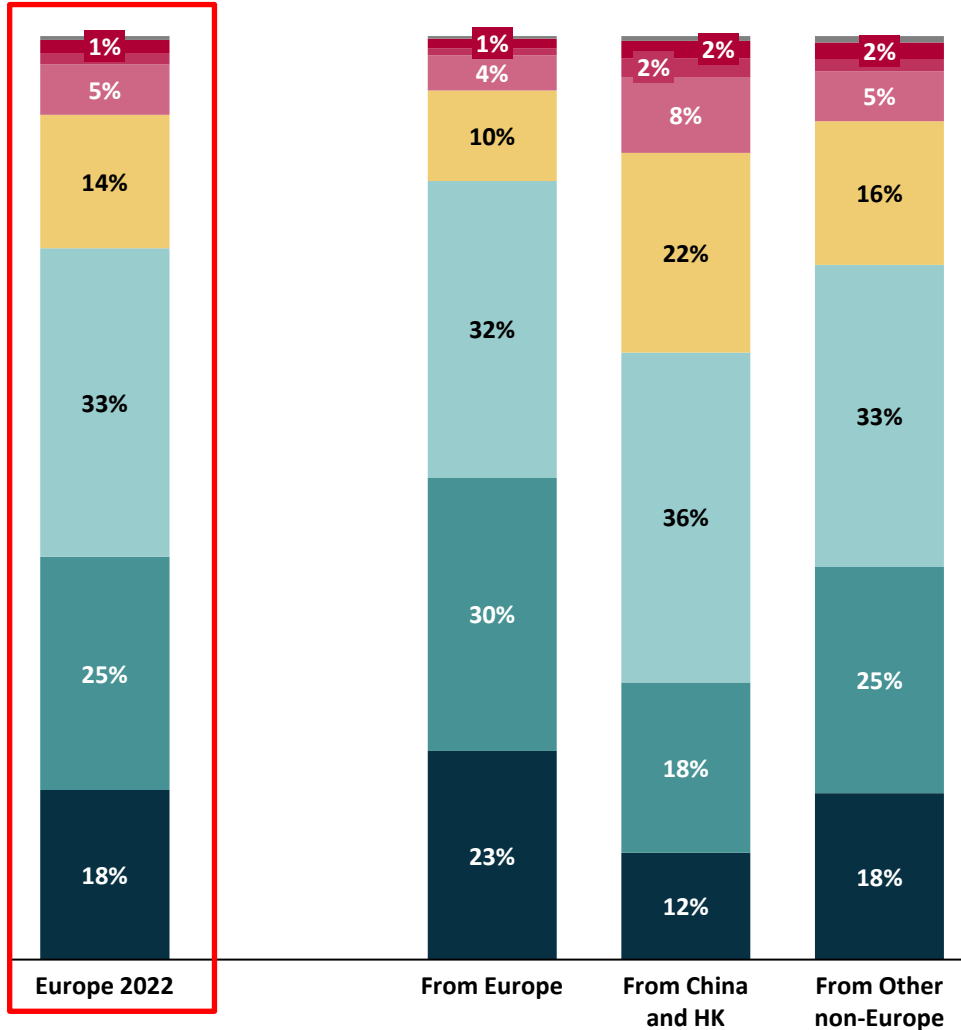
Question: How satisfied were you with the tracking experience for this particular purchase?

Sample: 16,543 (those using tracking)



DELIVERY SPEED SATISFACTION

Delivery speed satisfaction was lowest for Chinese orders



Over half of European shoppers buying from another European country were extremely/very satisfied with delivery speed. Satisfaction was lower for other locations and it was the lowest for those who bought from China and Hong Kong.

- I don't know
- Extremely dissatisfied
- Very dissatisfied
- Dissatisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Satisfied
- Very satisfied
- Extremely satisfied

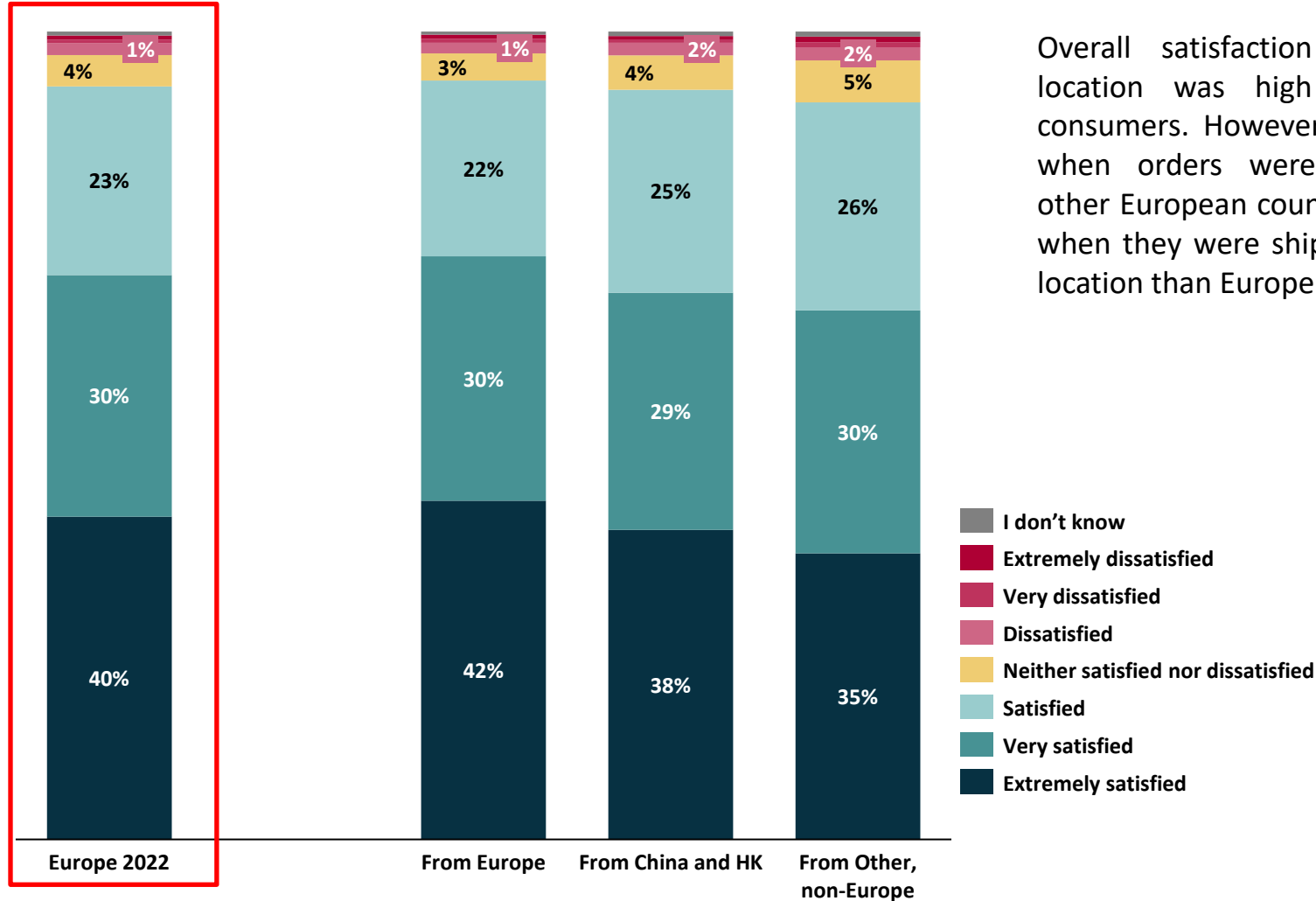
Question: How satisfied were you with the delivery speed for this particular purchase?

Sample: 22,368



DELIVERY LOCATION SATISFACTION

42% were extremely satisfied with delivery location when item was shipped from Europe



Overall satisfaction with delivery location was high for European consumers. However, it was highest when orders were shipped from other European countries and lowest when they were shipped from other location than Europe and China.

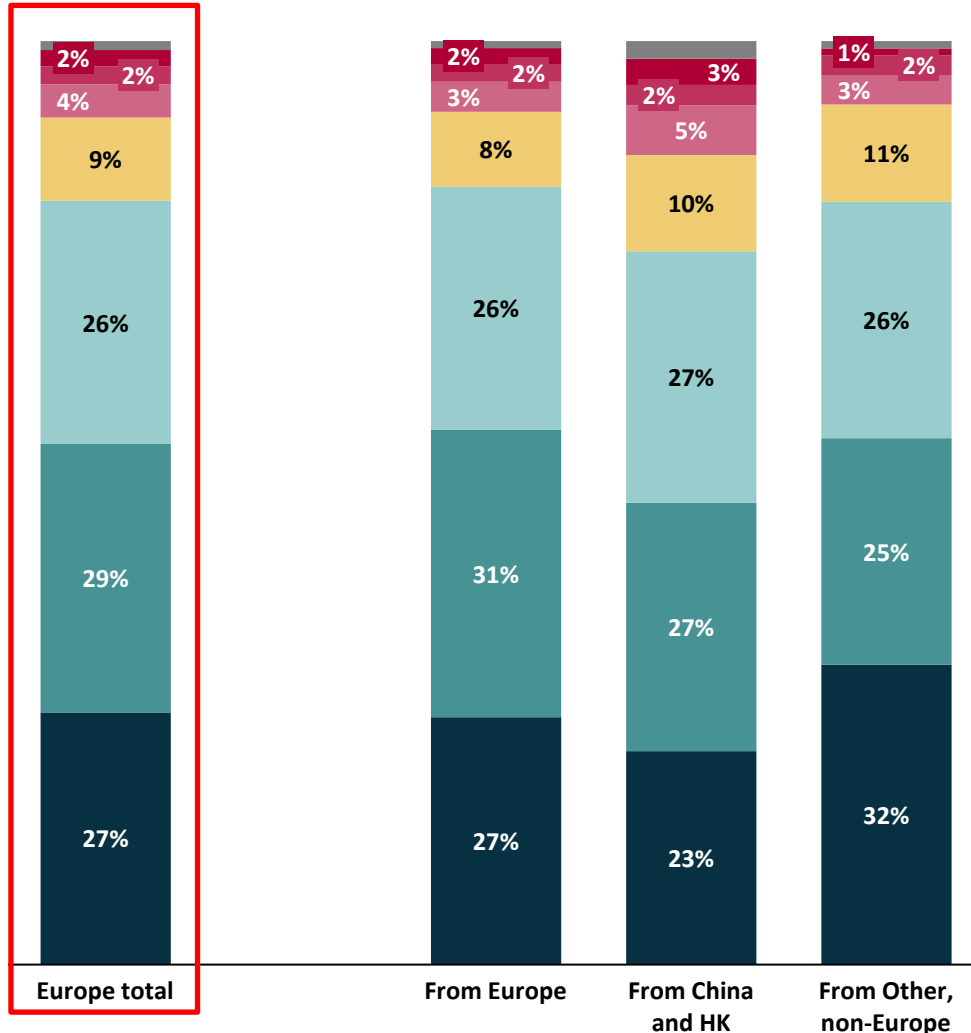
Question: How satisfied were you with the delivery location for this particular purchase?

Sample: 22,181



RETURNS SATISFACTION

27% were extremely satisfied with the returns experience



In Europe, 56% were extremely/very satisfied with returns.

This was lower for those consumers buying from China or Hong Kong and slightly higher for those buying from other locations.

- I don't know
- Extremely dissatisfied
- Very dissatisfied
- Dissatisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Satisfied
- Very satisfied
- Extremely satisfied

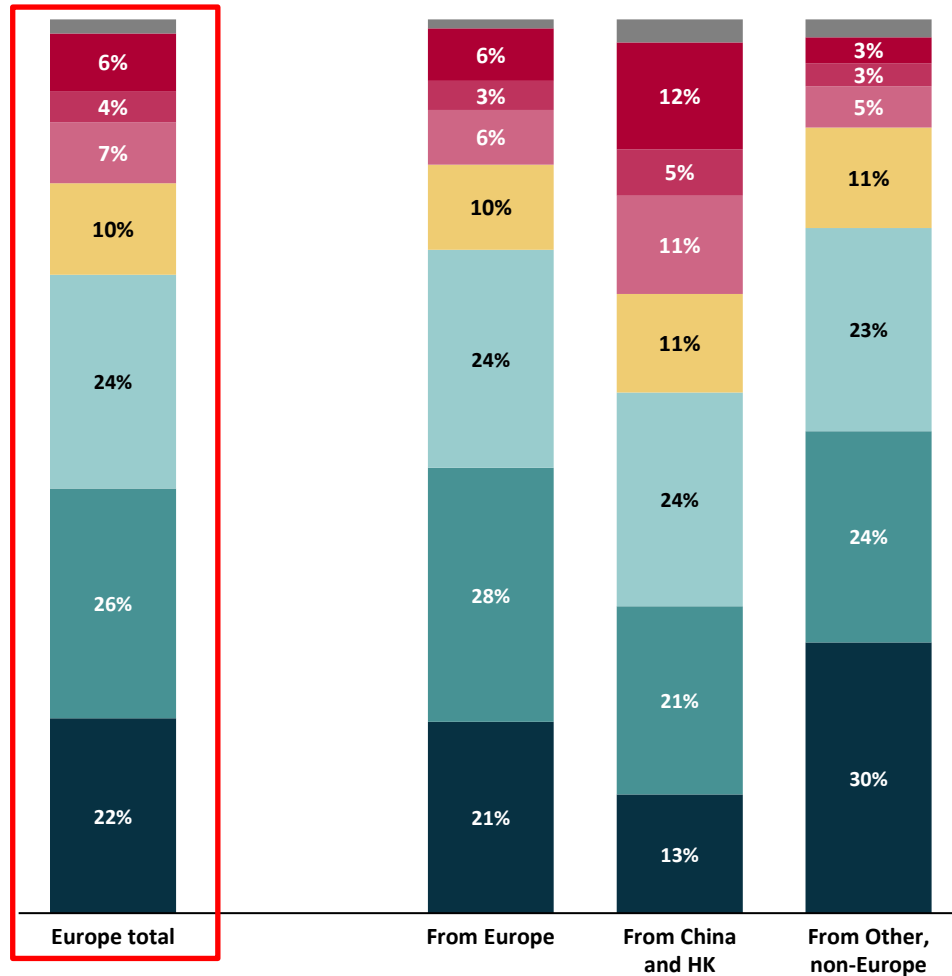
Sample: 1,856 (those returning the item)

Question: How satisfied were you with the returns process for this particular purchase?



SATISFACTION WITH COMPLAINT HANDLING

Satisfaction with complaint handling was lower for orders from China



22% were extremely satisfied with how their complaint was handled, but 17% were dissatisfied.

Satisfaction was lower for orders from China and Hong Kong and was higher for orders from outside of Europe and China. 28% of respondents buying from China and HK were dissatisfied with how the complaint was handled.

- I don't know
- Extremely dissatisfied
- Very dissatisfied
- Dissatisfied
- Neither satisfied nor dissatisfied
- Satisfied
- Very satisfied
- Extremely satisfied

Question: How satisfied were you with how this complaint was handled?

Sample: 63 (those making a complaint)

