



Lieferando Report 2021

Neuigkeiten, Fakten und Trends über die Essgewohnheiten, das Bestellverhalten und die neuesten Food Trends in Deutschland



Inhalt

Lieferando

Vorwort der Branchenexpertinnen	4
Über Lieferando	8
So bestellt Deutschland: Nationale Favoriten und Trends	12
So bestellen die Bundesländer: Regionale Favoriten und Trends	22
User-Analyse: Wer nutzt Food Delivery?	30
Unsere Restaurantpartner:innen	38
Die Auswirkungen der Pandemie	42
Innovation und Nachhaltigkeit	46

Just Eat Takeaway

Internationaler Vergleich: Wie bestellt Europa?	52
-------------------------------------------------	----



Rückblick auf das Jahr

Kommentare von unseren Branchenexpertinnen



Vorwort von Katharina Hauke,
Managing Director Lieferando Deutschland
& Country Manager Lieferando Österreich



Die letzten anderthalb Jahre waren für alle herausfordernd. Wir erleben eine globale Pandemie, wie es sie so noch nicht gegeben hat.

Alle Bereiche unseres persönlichen Lebens und Arbeitsalltags haben sich teils drastisch und nachhaltig verändert. Gemeinsam haben wir diese Krise durchlebt, haben zusammengearbeitet und sind dabei enger zusammengerückt. Das öffentliche und gesellschaftliche Leben kam für viele Menschen

zum Erliegen und ganze Wirtschaftszweige standen still. Unser enger Verbündeter, die Gastronomie, wurde ebenfalls hart getroffen. Nach den ersten Schließungen der Restaurants 2020, unterstützten wir unsere Restaurantpartner:innen umfassend und standen ihnen zur Seite. Neben individueller Beratung, erstellten wir auch ein Corona-Hilfspaket, das im November 2020 in Kraft trat, um der Gastrobranche und unseren Restaurantpartner:innen unter die Arme zu greifen. In enger Zusammenarbeit konnten wir Lösungen finden und dafür sorgen, dass Konsument:innen trotz allem das Lieblingsessen sicher genießen konnten.

Durch die bundesweiten Lockdowns und Restaurantschließungen verlagerte sich das Gastronomiegeschäft und Online-Bestellungen nahmen erheblich zu. In den ersten drei Quartalen von 2021 investierten wir weiter in den Ausbau unseres Liefergeschäfts und bearbeiteten 118 Millionen Bestellungen in Deutschland. Während Bestellungen weltweit um 41 Prozent stiegen, wuchsen sie in Deutschland sogar um 52 Prozent.

Das alles verdanken wir unserer kontinuierlichen Expansion und Investition in unser Netzwerk an Restaurants, unser Marketing und unseren engagierten Mitarbeiter:innen. Im ersten Halbjahr 2021 arbeiteten wir bereits mit über 30.000 Restaurants in über 2.000 deutschen Städten zusammen. 14 Millionen Kund:innen zählten wir zu unseren aktiven Nutzer:innen, ein Anstieg von 27 Prozent im Vergleich zu 2020.



Dafür möchte ich mich bei allen Mitarbeiter:innen von Lieferando bedanken, insbesondere bei unseren Fahrer:innen, die tagtäglich dafür sorgen, dass Millionen von Menschen ihr Lieblingsessen schnell, heiß und sicher in ihren Händen halten können, trotz einer fortwährenden Pandemie. Danke an unsere Restaurantpartner:innen, die uns die Treue gehalten haben und allen, die neu dazugekommen sind und auf uns vertrauen.

Mit unserem ersten Lieferando Report möchten wir auf ein turbulentes Jahr zurückblicken. Wir haben uns angeschaut, wie die Menschen in ganz Deutschland bestellen, was sie am liebsten essen, Zahlen und Fakten zusammengetragen, Trends – alt und neu – aufgespürt und wagen dabei einen Ausblick aufs nächste Jahr. Wie verändert sich unser Ess- und Bestellverhalten in Zeiten

gesellschaftlicher und globaler Herausforderungen wie dem Klimawandel, nachhaltigem Konsum und einer Pandemie. Welche Verantwortung haben wir als Unternehmen, welche Werte sind uns wichtig? Wie können wir gemeinsam eine positive Zukunft gestalten?

Ich wünsche allen Leser:innen viel Spaß mit unserem Lieferando Report 2021. Ich bin mir sicher, dass wir interessante, aber auch überraschende Fakten zusammengetragen haben und als Marktführer ein aktuelles Bild des Food Delivery-Markts in Deutschland und Teilen Europas zeichnen konnten.

Katharina Hauke,
Managing Director Germany
& Country Manager Austria

Kommentare von unseren Branchenexpertinnen



Fotocredit: Nicole Heiling

Kommentar über die Delivery-Branche und Foodtrends in Deutschland aus einem allgemeineren Blickwinkel von Foodtrendforscherin
Hanni Rützler

Die Gründerin und Leiterin des futurefoodstudios ist eine der führenden Food-Trendforscherinnen Europas.

Sie ist bekannt für ihre Fähigkeit, die Veränderungen in unserer Esskultur umfassend wahrzunehmen, aber auch unscheinbare Veränderungen zu registrieren und richtig einzuordnen. Seit 25 Jahren inspiriert die studierte Ernährungswissenschaftlerin und Gesundheitspsychologin Akteure aus der gesamten Lebensmittel- und Getränkeindustrie und darüber hinaus. In ihren Studien zur Zukunft der Ernährung und ihrem jährlichen „Foodreport“ spürt sie dem Wandel der Konsumkultur nach und versteht es, nachhaltige Ernährungstrends von kurzfristigen Moden und Medienhypes zu unterscheiden.

Unsere Esskultur hat sich in den letzten Jahrzehnten rasant verändert. Ein zentraler Aspekt des Wandels spiegelt sich auch im Boom der Essenslieferdienste, die zu einem globalen Markt mit einem Wert von mehr als 150 Milliarden Dollar geworden sind. Die deutliche Zunahme an

kleineren, insbesondere Ein und Zwei-Personen-Haushalten, die Urbanisierung und Digitalisierung sowie die veränderte Arbeitswelt haben entscheidend dazu beigetragen, dass im Alltag zu Hause immer weniger selbst gekocht wird.

Aber auch die Delivery-Branche selbst hat sich massiv gewandelt. War vor knapp zwei Jahrzehnten die Lieferung von Mahlzeiten noch weitgehend auf Pizza und diverse Gerichte aus der chinesische Küche beschränkt, so gehören heute Burger, Bowls, Sushi & Co zu den beliebtesten Delivery-Gerichten. Und das nicht nur, weil sie sich idealer als viele traditionelle deutsche Speisen ohne Qualitätsverlust zustellen lassen. Vor allem auch weil - insbesondere in den Großstädten - die Globalisierung mittlerweile kulinarisch voll durchgeschlagen hat; besonders in Deutschland, das - anders als Frankreich, Italien oder Spanien - offener für „fremdländische“ Esslösungen ist.

Immer attraktivere, benutzerfreundlichere Apps und effizientere Fahrernetzwerke haben die Lieferung verzehrfertiger Speisen zu einer wichtigen Food-Kategorie gemacht, die durch die Lockdowns während der Covid-Krise noch zusätzlich an Dynamik gewonnen hat. Auch



nach Abflachen der Pandemie wird sie ein fester Bestandteil der Gastronomielandschaft bleiben und diese auch nachhaltig verändern.

Denn mit den Klicks auf Websites von Plattformen wie Lieferando nehmen Konsument:innen viel direkter Einfluss auf das zukünftige Gastro-Angebot als bei der vorgegebenen Speisenauswahl in Restaurants. Da die Mehrheit der Delivery-Kund:innen jünger als der Durchschnitt der Bevölkerung ist (85 % sind unter 55, 39% sogar unter 35) und der Anteil an Veganer:innen, Vegetarier:innen und

Flexitarier:innen in diesen Altersgruppen deutlich höher ist, wirkt sich dies deutlich auf das Angebot an pflanzlich basierten Gerichten aus.

Das zeigen auch die aktuellen Lieferando-Bestellzahlen: So wurden dieses Jahr 75% mehr vegetarische und vegane Gerichte bestellt als noch im Vorjahr. Eine Dynamik, die sich - auch angesichts der immer offensichtlicher werden ethischen Probleme bei der Fleischproduktion und der zunehmenden Nachhaltigkeitsdebatten - in den kommenden Jahren noch weiter beschleunigen wird.

Über Lieferando und warum wir total verliebt in Essen sind



Lieferando in Zahlen

1.700 Mitarbeiter:innen
10.000 Fahrer:innen
14 Millionen
Konsument:innen
30.000 Restaurants
2.000 Städte

Mit über 30.000 Restaurants in mehr als 2.000 Städten sind wir der führende Online-Marktplatz für Essenslieferungen in Deutschland.

Für die 14 Millionen Konsument:innen sind täglich rund 1.700 Mitarbeiter:innen und 10.000 Fahrer:innen im Einsatz. Restaurants auf Lieferando können sich entscheiden, Bestellungen entweder selbst auszuliefern oder die Lieferung von unseren regulär und direkt angestellten Kurier:innen durchführen zu lassen. Alle Kurier:innen sind unbefristet angestellt, umfassend versichert und entsprechend abgesichert. Sie erhalten eine

Bezahlung über dem Mindestlohn, exklusive Trinkgeld. Feste Stundenlöhne garantieren einen planbaren Monatsverdienst.

2014 wurde Lieferando vom niederländischen Mutterkonzern Takeaway.com akquiriert, 2020 erfolgte der Zusammenschluss mit der Marke Just Eat und die Umbenennung in Just Eat Takeaway.com. Das Unternehmen hat sich schnell zu einem führenden Online-Marktplatz für Lebensmittel-Lieferungen entwickelt, mit Standorten in den Vereinigten Staaten, Großbritannien, Deutschland, den Niederlanden, Kanada, Australien, Österreich, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Frankreich, Irland, Israel, Italien, Luxemburg, Neuseeland, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Spanien, Slowakei und der Schweiz sowie durch Partnerschaften in Kolumbien und Brasilien.

Meilensteine



2009

2010

2011

2012

2013

2014

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2009
Gründung Lieferando durch Jörg Gerbig, heute COO Just Eat Takeaway.com



2014
Akquisition von Lieferando durch Takeaway.com



Lieferando

2016
Akquisition Food-express.com und Akquisition Resto-in.de



2019
Zusammenschluss von Lieferando und Lieferheld.de, Pizza.de, und Foodora.de

2020
Zusammenschluss mit Just Eat

2016
Börsengang von Takeaway.com an der Euronext Amsterdam



2020
Umbenennung der Muttergesellschaft in Just Eat Takeaway.com

So bestellt Deutschland

Nationale Favoriten und Trends

Der 02. Mai war der Tag mit den
meisten Bestellungen im Jahr 2021.
Mehr noch als an Neujahr!



Die beliebtesten Küchenrichtungen und ihre jeweiligen Top 3 Gerichte

1 Italienisch

1. Pizza Salami
2. Pizza Margherita
3. Pizza Mista



2



Amerikanisch

1. Cheeseburger
2. Beef Burger
3. Chicken Nuggets

3



Sushi / Japanisch

1. Poke Bowl
2. Inside Out Roll
Sake Avocado
3. Yana Sushi Roll

4



Chinesisch

1. Gebratene Nudeln
mit Hühnerfleisch
2. Gebratener Reis
3. Knusprige Ente
mit Erdnussauce

5



Kebab

1. Döner Teller
2. Dürüm Döner
3. Jumbo Döner



Gerichte, die wir am liebsten jeden Tag essen würden

Diese Gerichte wurden in diesem Jahr am häufigsten bestellt

1 Cheeseburger

2 Butter Chicken

3 Pizza Salami

4 Pizza Margherita

5 Hamburger



Die Aufsteiger

“Die überwiegend pflanzlich orientierte levantinische und nordafrikanische Küche, die mit plus 27% bei Lieferando zu den Aufsteigern zählt, hat das Potenzial, vegetarische und flexitarische Konsumenten auch jenseits von Veggieburgern zu kulinarischen Alternativen zu inspirieren. Gastronom:innen, die sich auf diese Küchenrichtung spezialisieren, sollten daher insbesondere fleischfreie bzw. fleischarme Gerichte forcieren.”

Food-Trendforscherin Hanni Rützler



Diese Küchenrichtungen sind am schnellsten gewachsen

1. Nord-Afrikanisch +27%
2. Deutsche Küche +21%
3. Portugiesisch +20%
4. Vietnamesisch +20%
5. Amerikanisch / Burger +19%

Voll im Trend

Diese Gerichte sind am stärksten gewachsen

1. Chicken Buddha Bowl
2. Spaghetti Chitarra Ragù
3. Yellow Thai Curry
4. Little Bacon Cheeseburger
5. Chicken Bowl



Die Klassiker

Diese Küchenrichtungen sind im vergangenen Jahr am langsamsten gewachsen

1. Italienisch
2. Chinesisch
3. Thai
4. Englisch
5. Japanisch



Wenn wir alle Pizzen, die im vergangenen Jahr bestellt wurden aneinander legen würden, würden sie von Berlin bis nach Sydney reichen.



Vegetarische und vegane Ernährung wächst in ihrer Beliebtheit.

Das zeigen auch die Bestellzahlen. So wurden

75% mehr vegetarische und vegane Gerichte bestellt als noch im Vorjahr.



Vegetarische Favoriten:

1 Pizza Margherita



2 Buddha Bowl



3 Avocado Maki

Vegane Favoriten:

- 1** Big Vegan Ts
- 2** Veganer Cheeseburger
- 3** Vegan Country Potatoes



"Dass der Big Vegan TS (der aktuell unter dem Namen Fresh Vegan TS vermarktet wird) noch vor dem Veganen Cheeseburger der Favorit bei veganen Lieferando-Kund:innen ist, zeigt, dass viele Kund:innen, die ganz oder ab und zu auf Fleisch verzichten wollen, derzeit noch mehrheitlich auf adaptierte „klassische“ Gerichte zurückgreifen."

Food-Trendforscherin Hanni Rützler



Liefer-Fans

In diesen 10 Städten wird am häufigsten bestellt

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1 Berlin | 6 Düsseldorf |
| 2 Hamburg | 7 Hannover |
| 3 München | 8 Dortmund |
| 4 Köln | 9 Leipzig |
| 5 Frankfurt am Main | 10 Essen |

Zeit für Lieferando

Wann der Appetit am größten ist

Die aktuellen Daten zu den Lieferzeiten zeigen, dass das Abendessen die Lieblingsmahlzeit der Deutschen ist (**51%** der Bestellungen). Vor allem in Ein- und Zwei-Personen- bzw. kinderlosen Haushalten führt das Abendessen vor dem Mittagessen (**13%** der Lieferando-Zustellungen).



Nacht-Snacks
(22:00-07:00)
5%



Mittagessen
(12:00-14:00)
13%



Frühstück
(8:00-11:00)
5%



Abendessen
(18:00-21:00)
51%



Nachmittags-Snacks
(15:00-17:00)
26%

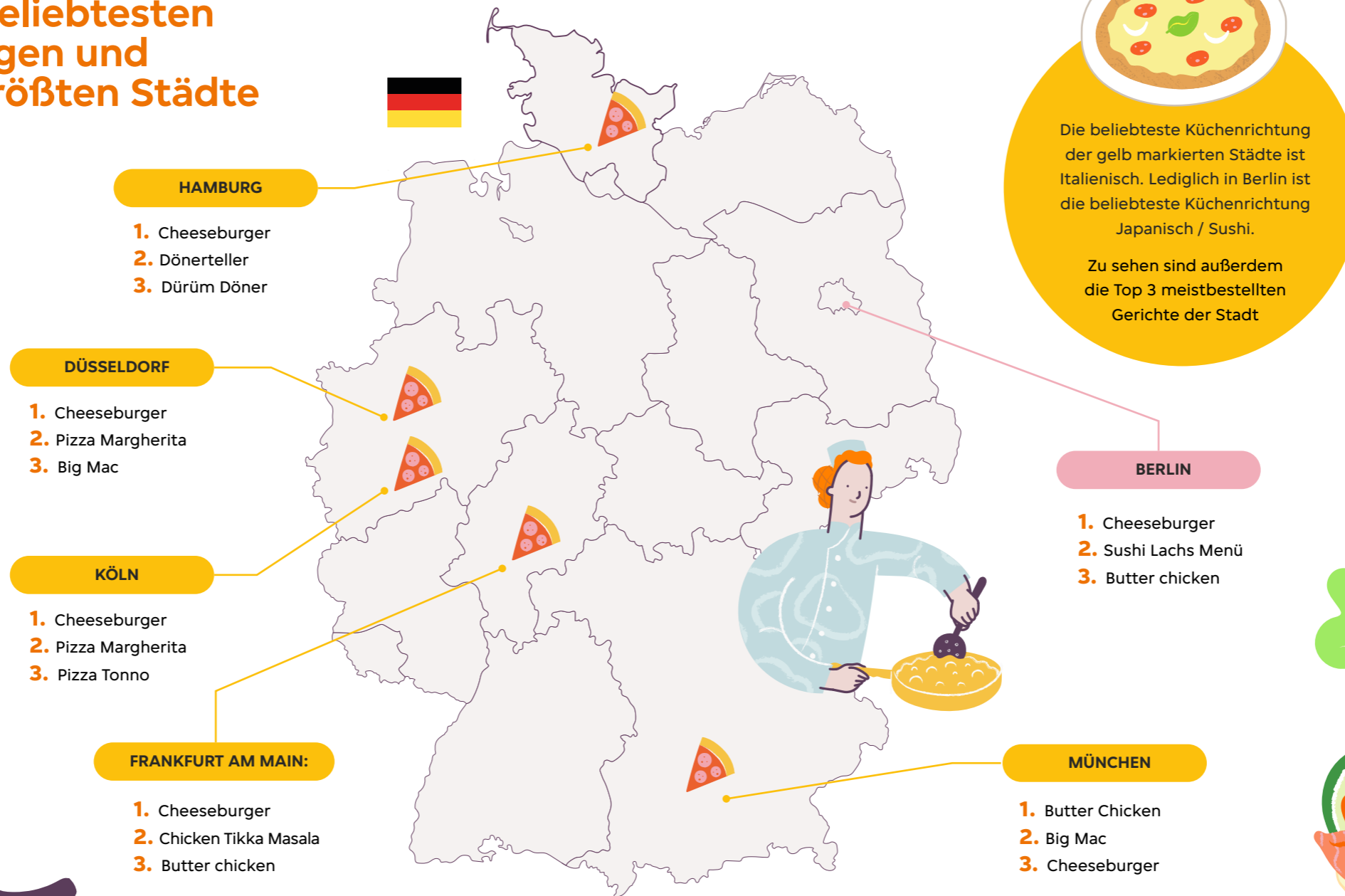




So bestellen die Bundesländer

Regionale Favoriten
und Trends

Entdecke die beliebtesten Küchenrichtungen und Gerichte der größten Städte



Preisvergleich

Regionale Preisunterschiede für einen Burger und eine Pizza Margherita

Bayern



 €9.82 €7.56

Berlin



 €8.66 €6.91

Brandenburg



 €8.49 €6.24

Bremen



 €8.52 €6.73



Ø Teuerste Pizza Margherita:
Bayern 9.82€

Ø Günstigste Pizza Margherita:
Rheinland-Pfalz 6.72€

Ø Teuerster Burger:
Nordrhein-Westfalen 13.71€

Ø Günstigster Burger:
Saarland 5.53€

Hamburg



 €8.56 €8.13

Hessen



 €7.89 €7.07

Mecklenburg-Vorpommern



 €8.20 €6.23

Niedersachsen



 €8.03 €6.93

Nordrhein-Westfalen



 €7.75 €13.71

Rheinland-Pfalz



 €6.72 €7.15

Saarland



 €8.39 €5.53

Sachsen



 €8.64 €6.71

Sachsen-Anhalt



 €8.62 €7.38

Schleswig-Holsteing



 €8.19 €7.02

Thüringen

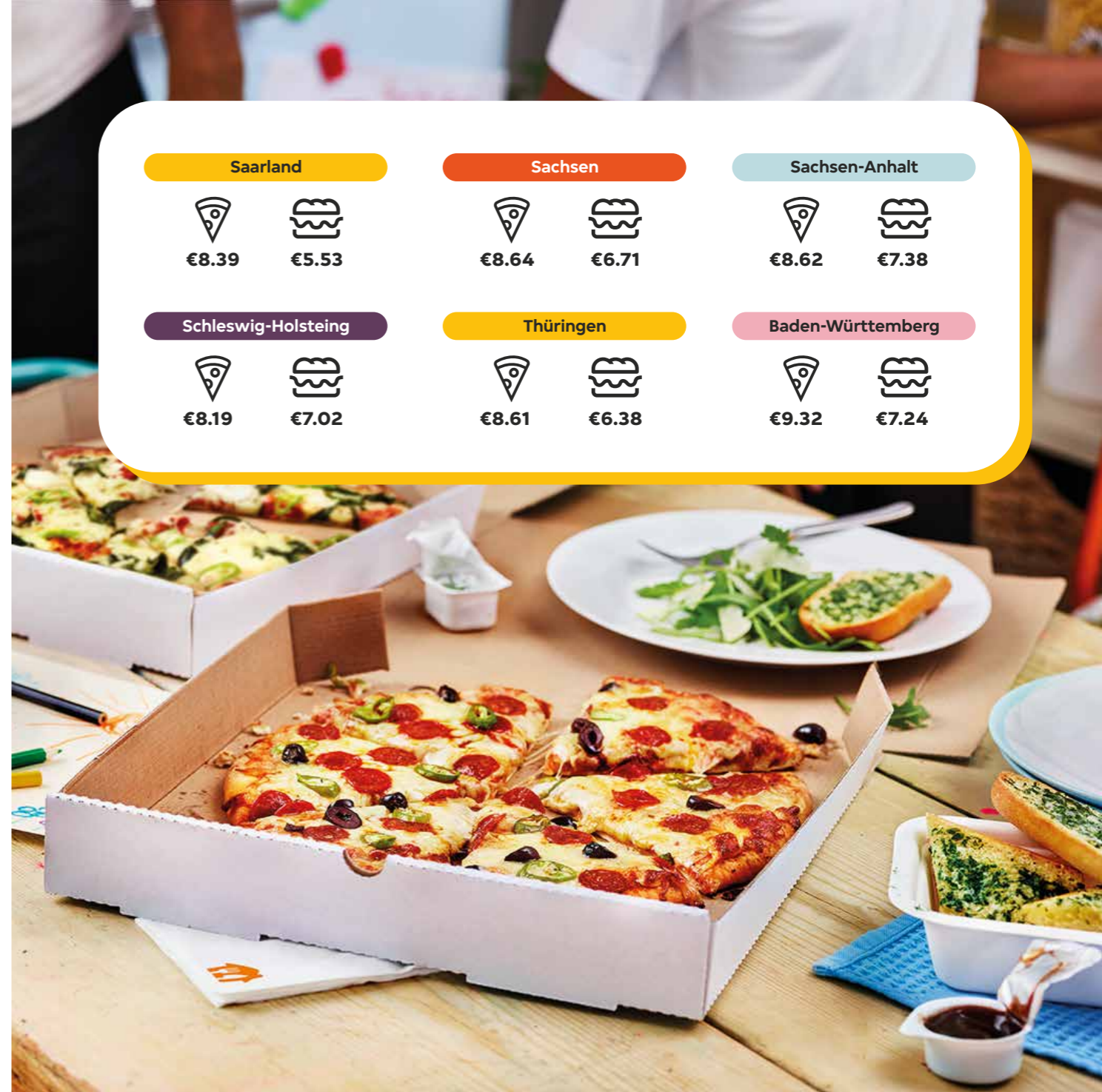


 €8.61 €6.38

Baden-Württemberg



 €9.32 €7.24



Was unsere Lieblingsgerichte über uns sagen

Hanni Rützler über nationale und regionale Trends



Fotocredit: Nicole Heiling

Kommentar von
Foodtrendforscherin
Hanni Rützler

Die Lieblingsgerichte der deutschen Lieferando-Kund:innen stammen nicht aus deutschen Rezeptsammlungen. Neben den amerikanischen Signature-Dishes (Burger und Nuggets) sind es vor allem Gerichte aus der italienischen sowie aus diversen asiatischen Küchen (Japan, Thailand, China, Vietnam etc.), die die Hit-Liste bei den Bestellungen anführen.

Dazu kommen seit einigen Jahren Bowls, die in Deutschland auch abseits der Delivery-Branche zu veritablen Trend-Gerichten geworden sind. Die kulinarische Verschmelzung von japanischer und kalifornischer Küche, die auf Hawaii unter dem Namen „Poke“ zum Nationalgericht wurde, ist auch der Hit bei Essensbestellungen auf Lieferplattformen. Neben der klassischen Rezeptur mit rohem Fisch gewinnen auch die vegetarischen bzw. veganen Varianten, die auf den Namen „Buddha Bowl“ hören, zunehmend an Bedeutung.

Auch die zunehmende Nachfrage nach veganen Burgern und von Gerichten aus der levantinischen bzw. nordafrikanischen Küche (sie zählt nicht nur bei Lieferando-Kund:innen zu den „Aufsteigern“ des Jahres 2021), belegt den anhaltenden Trend zu Plant Based Food. Gerichte aus Hülsenfrüchten (z.B. Humus) oder unterschiedlichen Getreidearten (z.B. Couscous) mit exotischen Aromen machen es auch Fleischliebhaber:innen leichter, auf vegetarische Speisen umzusteigen.

Wenig überraschend auch, dass in Berlin, der größten Metropole Deutschlands, die japanische Küche mittlerweile der italienischen Küche den Rang der beliebtesten Bestellküche abgelaufen hat. Die Hauptstadt - das zeigen auch die aktuellen Lieferando-Daten - ist Trendsetter des Wandels der Esskultur hin zu einer vielfältigeren und fleischärmeren Ernährung.





Unsere Nutzer:innen

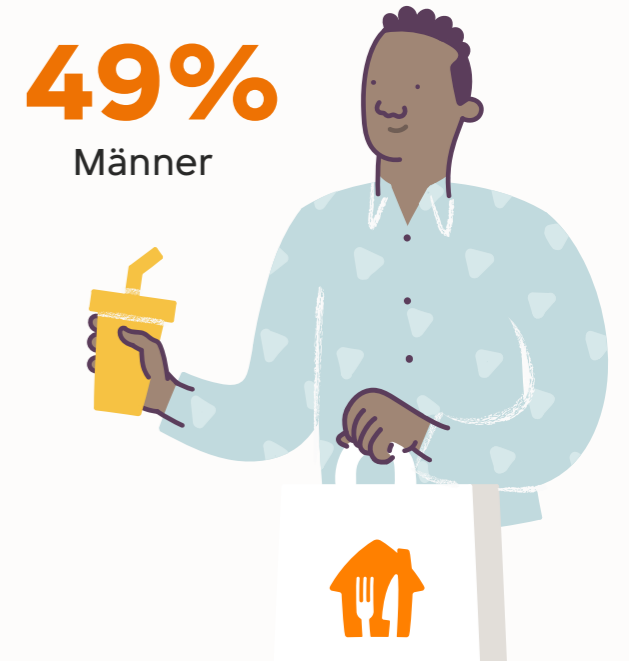
Wer sind die tollen Leute, die bei uns bestellen?

Die Menschen, die auf uns setzen wenn es um ihr Lieblingsessen geht

Mehr als
14
Millionen
Nutzer:innen



51%
Frauen



49%
Männer

Über sie...

Alter

18-34

39%

35-55

46%



Ihre Interessen

38%

sind Fußball-Fans



34%

sind an Gaming interessiert

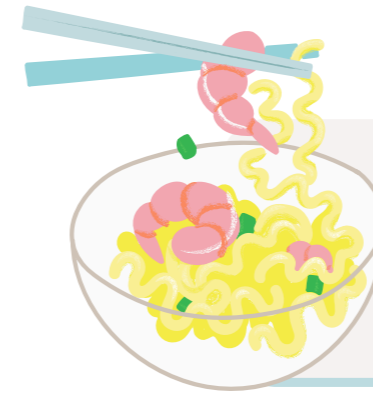


Wohnhaft

62% Stadt

18% Vorstadt

20% Land



46%

mit ihrem Partner

22%

mit ihren Kindern

22%

alleine

Wieso bestellen sie Essen?

27%

weil sie keine Lusten hatten zu kochen

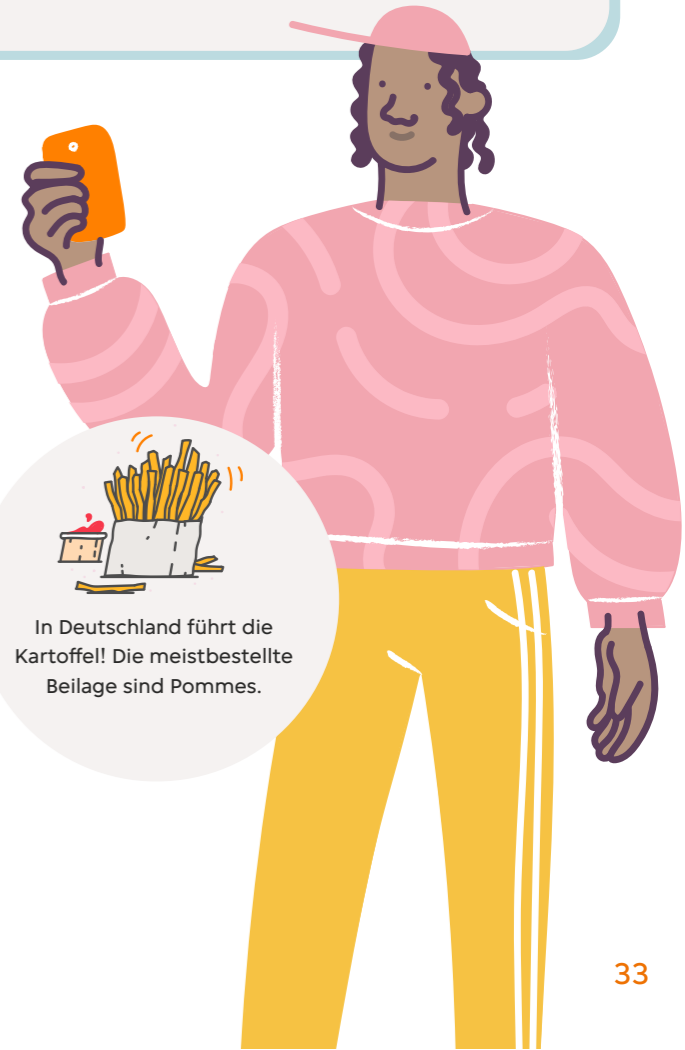
24%

hatten Lust auf ein ganz bestimmtes Gericht



18%

als Belohnung



In Deutschland führt die Kartoffel! Die meistbestellte Beilage sind Pommes.

Zu welchen Gelegenheiten bestellen sie Essen?

27%

wenn sie in Gesellschaft sind

26%

wenn sie TV oder einen Film gucken

13%

wenn sie von der Arbeit kommen



Ein wahrer Lieferando-Fan!

In den vergangenen 12 Monaten hat eine Person insgesamt

1.290

Bestellungen bei Lieferando aufgegeben. Das sind durchschnittlich mehr als 3,5 Bestellungen pro Tag.



Die Rekord Rechnung

Am 14. April 2021 ging die größte Bestellung des Jahres ein. Die Rechnung betrug **1.394€**. Auf der Pizza-Party wären wir auch gerne gewesen.



Die Bestellmethode

Touchscreen oder Tastatur?





An diesen Tagen wurde 2021 am liebsten bestellt



14. Februar
Valentinstag



Der Sonntag
nach dem Tag
der Arbeit



Christi
Himmelfahrt



1. August
Ein regnerischer
Sonntag



3. Oktober
Tag der Deutschen
Einheit



17. Oktober
Ein regnerischer
Sonntag



4. Juli
Viertelfinale der
UEFA EURO 2020



11. Juli
Finale der UEFA
EURO 2020

Unsere Restaurant-partner:innen

Unsere Restaurantpartner:innen in Zahlen

Deutschlandweit dürfen wir rund

30.000

Restaurants zu unseren Partner:innen zählen.

Die Qual der Wahl

Die Top 10 Städte mit den meisten Restaurants pro Einwohner

1. München
2. Düsseldorf
3. Frankfurt
4. Köln
5. Hannover
6. Berlin
7. Hamburg
8. Nürnberg
9. Essen
10. Dortmund

Neue Freunde

In den vergangenen 12 Monaten konnten wir unser Restaurant-Angebot um

25%

erweitern.

Was unsere Restaurantpartner:innen über uns sagen



Philip Mönius,
Gründer und Geschäftsführer von Solefood München über das Erfolgskonzept von Solefood, dem einzigartigen Restaurantkonzept, das Essen und Sneaker vereint

“Unsere Gäste können sich bei uns ihr Essen anhand gleichbleibenden Zutaten selbst zusammenstellen. Über die Solefood-Bestellkarte kann man aus einer bunten Vielfalt seine Wunsch-Zutaten wie beispielsweise Zatar-Halloumi, Hummus, Auberginen oder Dattel-Creme auswählen und auf diese Weisen sein Essen ganz individuell für sich zusammenstellen. Da es auf Grund unseres Konzeptes schon viele leckerer Variationen möglich sind, haben wir bis jetzt noch nichts an unserem Menü geändert. Unser Motto Qualität statt Quantität.

Wir packen unseren Kunden immer eine süße Kleinigkeit (veganes Baklava) als Geschenk mit in die Tüte. Damit haben wir vor kurzem angefangen und uns ist aufgefallen, dass eine Kleinigkeit wie diese den Kunden ein Lächeln ins Gesicht zaubert und so auch die Kundenbindung wächst. Wiederholte Bestellungen der selben Personen kommen seitdem noch häufiger vor.”

Über die Rolle von Lieferando während der Pandemie

“Lieferando hat bei uns in Hinsicht Marketing und Bekanntheitsgrad schon immer eine große Rolle gespielt und uns hier auch sehr gut unterstützt! Vor und während der Pandemie. In der Pandemie war es natürlich super, dass wir unseren Betrieb am Laufen lassen konnten. Unsere Kunden haben echt viel bestellt! Danke für den Support an dieser Stelle!

“Wir haben gemeinsam mit Lieferando auch schon einige coole Aktionen gemacht um Neukunden zu Gewinnen. Zum Beispiel unsere 1 Euro Aktion über Lieferando. Das war der Hammer! Die ganze Straße war orange.”

Über die Gründe, wieso sich Kund:innen für eine Bestellung bei Solefood entscheiden

“Am wichtigsten sind die Kundenbewertungen. Daran wird gemessen in welchem Lokal man bestellt. Hier muss man mindestens immer an den 5 Sternen kratzen um oben mitzuspielen. Unsere Produktbilder sind auch super und authentisch, was bei dem Kunden die Lust auf unser Essen anregt. Am wichtigsten natürlich: Das Essen muss schmecken und frisch sein.”



Prasit Sundara,
Geschäftsführer von Manimate - der Laote (Düsseldorf)

“Lieferando war ein guter Partner für uns während der Pandemie. Durch die Zusammenarbeit konnte der Umsatzrückgang während dieser schwierigen Zeit etwas gedämpft werden.

Wenn man in das Liefergeschäft einsteigt ist es besonders wichtig, auf hochwertige Verpackungen zu setzen. Unsere Verpackungen sind alle auslaufsicher und zugeschweißt. Allerdings bieten

wir für den vor-Ort-Verzehr beispielsweise auch Suppen an, die wir online nicht zur Lieferung anbieten. Suppen sind, egal wie sie verpackt werden, eher schwer für die Radfahrer zu transportieren.

Am wichtigsten ist es allerdings natürlich, dass das Essen den Kunden schmeckt und sie aufgrund des Geschmacks immer wieder bei uns bestellen.”



Die Auswirkungen der Pandemie

Wie COVID-19 das Bestellverhalten veränderte

Essen wir heute zu Hause oder Daheim?

Durch die Coronamaßnahmen wurde die Lieferung ein wichtiger Bestandteil des Geschäftsmodells vieler Restaurants.



Im Vergleich zu vor der Pandemie sahen wir:

47%

mehr Bestellungen



33%

mehr Restaurants auf unserer Plattform

Community Support

Maßnahmen zur Unterstützung unserer Restaurantpartner:innen und Fahrer:innen

Wir unterstützen unsere Restaurantpartner:innen seit Ausbruch der Pandemie auf vielfältige Weise.

Als im März 2020 die Gastronomie die Bewirtung ihrer Gäste vor Ort einstellen musste und nur Außer-Haus-Dienste anbieten durfte, unterstützten wir unsere Restaurantpartner:innen und vermittelten alle Bestellungen zur Selbstabholung kostenlos an diese und setzten die Provision für Selbstabholung damit also auf 0 Prozent.

Als es im November 2020 zu erneuten Schließungen kam, unterstützten wir unsere Partner:innen mit einem erweiterten Corona-Hilfspaket. Allen Restaurants, die sich neu anmeldeten, vermittelten wir vier Wochen lang provisionsfrei Bestellungen und lieferten sogar kostenlos durch unsere eigenen Fahrer:innen



für diese aus. So konnte insbesondere klassischen Bewirtungsrestaurants, schnell, einfach und umfassend geholfen werden, mit dem Liefergeschäft zu starten. Aber auch Bestandsrestaurants wurden den gesamten November 2020 hindurch unterstützt, in dem wir ihre Auslieferungsprovision um 25 Prozent reduzierten.





Herzens-Projekte

Nachhaltige und innovative Projekte, die das Essen noch besser schmecken lassen

Weiteres Engagement während der Corona Pandemie

Neben der Unterstützung unserer Restaurantpartner:innen war es uns auch wichtig, anderen von der Pandemie besonders betroffene Gruppen zu helfen.

So hat Just Eat Takeaway.com beispielsweise kostenlose Gerichte im Wert von insgesamt 1.6 Millionen Euro an Krankenhäuser und das beschäftigte Personal in Deutschland, den Niederlanden, Belgien, Polen und Österreich über unseren Service Takeaway Pay zur Verfügung gestellt.

Ebenso wurden Fahrer:innen an Organisationen wie Die Tafel und das Niederländische Pendant Voedselbank weitergeleitet, sodass sie mit den Lieferungen helfen konnten. Die Organisationen wurden außerdem geschult und mit über 150.000 Papiertüten ausgestattet, sodass die benötigten Lebensmittel sicher an Bedürftige geliefert werden.



In-Stadium Delivery

Als Online-Marktplatz für Essenslieferungen versuchen wir fortwährend unserer erfolgreiches Konzept auch auf andere Bereiche zu übertragen und ein innovatives Angebot zu schaffen.



Während der UEFA EURO 2020 testeten wir im Sommer 2021 die In-Stadium Delivery, wo Fußballfans im Stadion während den vier EM-Spielen in München erstmals das Stadionessen zu ihren Sitzplätzen gebracht wurde und ermöglichten damit den Zuschauer:innen, Essen im Stadion so einfach zu bestellen wie zuhause.

Während dieses Pilotprojekts konnten Fans im Rollstuhlbereich des Stadions ihre Speisen und Getränke bei den Gastronomiebetrieben im Stadion ganz einfach über einen QR-Code bestellen, der sich neben ihrem Sitzplatz befindet.

Dadurch wussten unsere leicht erkennbaren Zusteller:innen genau, an welchen Platz das Essen geliefert werden musste und brachten

die Bestellung in einer orangefarbenen Bauchladen zu den Fans. Der neue Lieferservice für Speisen und Getränke war für die Fans und Gastronomiebetriebe des Stadions kostenlos. Genau wie bei den Mahlzeiten, die nach Hause geliefert werden, berücksichtigten unsere Zusteller:innen im Stadion die geltenden Corona-Maßnahmen.

Das Pilotprojekt war Teil der offiziellen und weitreichenden Partnerschaft mit der UEFA. Hierbei unterstützen wir elf weitere UEFA-Veranstaltungen als Partner, unter anderem die Champions League, die Europa League sowie alle Wettbewerbe des Frauenfußballs.



Mehrweg- verpackungen

Als Unternehmen sind wir uns unserer sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung bewusst und suchen stets nach Wegen und Lösungen, unsere Zukunft nachhaltiger zu gestalten.

Bereits 2019 verbannten wir Einwegplastik aus unserem Webshop für Gastronom:innen und beschäftigen uns täglich damit, wie wir unsere Plattform ganzheitlich nachhaltig gestalten können. Im September 2021 starteten wir in Berlin ein Pilotprojekt mit dem Mehrwegsystem REBOWL des Unternehmens reCUP, womit Lieferando-Nutzer:innen ihr Essen auch in Mehrwegschalen bestellen können.

Das gemeinsame Pilotprojekt ist auf mehrere Monate angelegt und soll Abläufe und die technische Integration weiter optimieren. Das Ziel der Partnerschaft mit dem REBOWL-Team ist es, eine Lösung zu etablieren, die dann möglichst viele Restaurants und Verbraucher:innen auch in anderen Städten nutzen können. Zum Start des Projekts



nehmen mehr als 30 Berliner Restaurants daran teil und bieten auf unserer Plattform eine Lieferung in REBOWL-Mehrwegschalen an.

Lieferando-Nutzer:innen fügen in das Kommentarfeld ihrer Bestellung einen Liefer-Token aus der Recup-App ein. Daraufhin wird der Pfandbetrag automatisch in der Recup-App verbucht und sie erhalten ihre Lieferando-Bestellung in einer REBOWL. Alle REBOWLS können bei mehr als 1.800 REBOWL-Partnern deutschlandweit zurückgegeben werden. Mit der Rückgabe erhalten sie den hinterlegten Pfandbetrag ausgezahlt.



Internationaler Vergleich

Wie bestellt Europa?

LEGENDE

1. Top Küchenrichtung
2. Top Gericht
3. Aufsteiger Küchenrichtung
4. Aufsteiger Gericht

DEUTSCHLAND

1. Italienisch
2. Cheeseburger
3. Nord-Afrikanisch
4. Chicken Buddha Bowl

SPANIEN

1. Amerikanisch
2. Beef Burger
3. Frühstück
4. Rabo de Toro (Ochenschwanz)

FRANKREICH

1. Amerikanisch
2. Tiramisu
3. Thai
4. Tacos

ITALIEN

1. Italienisch
2. Pizza Margherita
3. Libanesisch
4. Shrimp Pad Thai

NIEDERLANDE

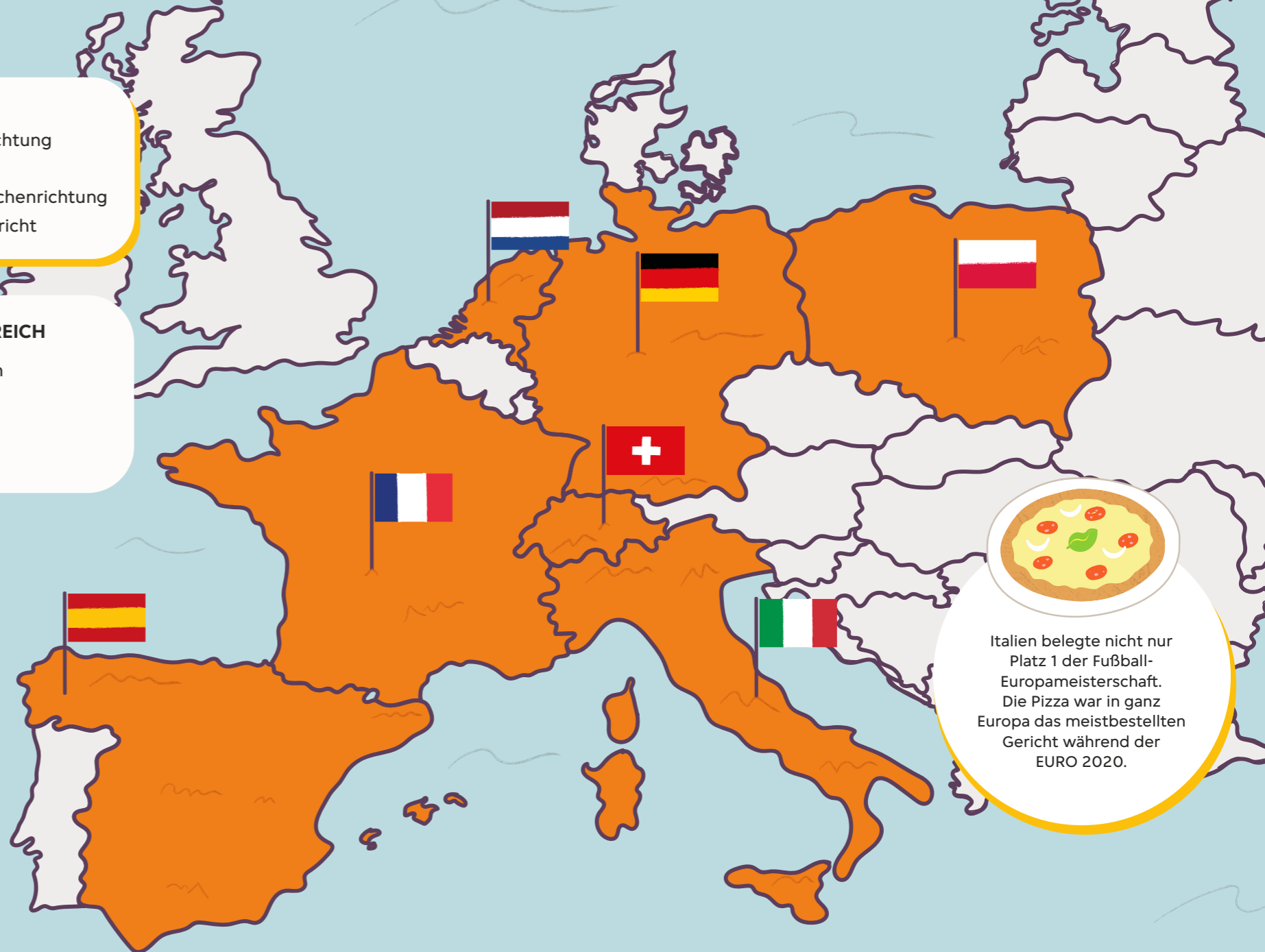
1. Italienisch
2. Wok
3. Amerikanisch
4. Pita Falafel

POLEN

1. Italienisch
2. Cheeseburger
3. Griechisch
4. Beef Burger

SCHWEIZ

1. Italienisch
2. Pizza Margherita
3. Dumplings / Momos
4. Wunschpizza



Italien belegte nicht nur Platz 1 der Fußball-Europameisterschaft. Die Pizza war in ganz Europa das meistbestellten Gericht während der EURO 2020.

Bon appétit!

Die Top Bestellzeiten im europäischen Vergleich



In Polen wird besonders gerne das Mittagessen bestellt

12 - 3pm



Polen



Ein frühes Abendessen ist vor allem in den Niederlanden und der Schweiz beliebt

4 - 6pm



Deutschland



Niederlande



Schweiz

Hier isst man besonders spät zu Abend

7 - 10pm



Spanien



Frankreich



Italien



Quellenangabe

Für diesen Report wurden internen Statistiken und Daten im Zeitraum vom 31. Oktober 2020 bis 31. Oktober 2021 untersucht. Für den Covid-19-Zeitraum wurde der Zeitraum vom 1. Januar 2020 bis 30. September 2021 gewählt. Einige Grafiken fallen nicht in diesen Zeitraum, dies wird am Ende des Abschnitts entsprechend angegeben.

Pressekontakt

PIABO PR:

Alisa Findling

lieferando@piabo.net

+49 152 034798 19

Lieferando:

Ann-Kathrin Donwald

ann-kathrin.donwald@justeattakeaway.com





Lieferando